



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del
personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia
Sars-Cov-2**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Espinoza Requejo, Tania Lizeth (ORCID: 0000-0001-5128-4697)

ASESOR:

Dr. Salinas Gamboa, José Germán (ORCID: 0000-0002-8491-0751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Aunque ya no esté presente, siempre la llevo en mi corazón. Mi madre, Fani Requejo Arteaga.

Agradecimiento

A mi madre quien desde el cielo me protege y guía. A mi padre y hermanas por su apoyo constante. A mi esposo por su paciencia.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Método y análisis de datos | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 34 |
| ANEXOS | 41 |

Índice de tablas

| | |
|-----------------------|----|
| Tabla 1 | 23 |
| Tabla 2 | 24 |
| Tabla 3 | 25 |
| Tabla 4 | 26 |
| Tabla 5 | 41 |
| Tabla 6 | 43 |
| Tabla 7 | 44 |
| Tabla 8 | 54 |
| Tabla 9 | 54 |
| Tabla 10 | 54 |

Índice de figuras

| | |
|---------------|----|
| Figura 1..... | 19 |
| Figura 2..... | 20 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. Dada la naturaleza cuantitativa de la investigación, el estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional no experimental transversal. Posterior a la aplicación de las encuestas se encontró que el 88.5% del personal docente se encontraba en un nivel medio de satisfacción; en tanto que, el 69% tenía un nivel de desempeño bajo. Al encontrarse un coeficiente de correlación de 0.407 (Rho de Spearman) se concluye que el desempeño laboral tiene una dependencia moderada de la satisfacción laboral; por lo tanto, se puede deducir que si la satisfacción mejora, se incrementará el nivel de desempeño docente.

Palabras claves: satisfacción laboral, desempeño docente, desempeño laboral.

Abstract

This research aimed to determine the influence of job satisfaction on the performance of the teaching staff of a language center during the Sars-Cov2 pandemic. Given the quantitative nature of the research, the study corresponds to the descriptive correlational non-experimental cross-sectional type. After applying the surveys, it was found that 88.5% of the teaching staff was at a medium level of satisfaction; while 69% had a low level of performance. When finding a correlation coefficient of 0.407 (Spearman's Rho), it is concluded that job performance has a moderate dependence on job satisfaction; Therefore, it can be deduced that if satisfaction improves, the level of teacher performance will increase.

Keywords: job satisfaction, teaching performance, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

“Aislamiento social”. Dos palabras que, de manera revolucionaria, han cambiado la forma mediante la cual desarrollamos nuestras actividades cotidianas como trabajar, quehacer e incluso divertirse. Queda en la memoria aquellos días en los cuales las personas se desplazaban con calma sin temor a contraer esta enfermedad que actualmente ha obligado al planeta entero a ponerse en cautiverio y realizar las actividades desde casa.

Pero, ¿cómo se originó? Según Fernández-Rúa (2020) afirma que el virus pudo haberse originado durante el mes de diciembre del año 2019 en la ciudad de Wuhan en China debido a una evolución natural de un huésped no humano hacia uno humano; es decir, no fue producido mediante un laboratorio.

A la fecha actual (29 de noviembre de 2020) según el portal de la Universidad John Hopkins (2020), el número total de personas infectadas a nivel mundial asciende a los 62 millones y el de fallecidos a 1.451.000, siendo el principal afectado el país de Estados Unidos con una cifra que supera los 13 millones de contagiados.

En nuestro país, mediante el Decreto Supremo No 044-2020-PCM y el Decreto de Urgencia No 026-2020, el Gobierno de la República ordenó a la población a permanecer en sus domicilios, suspendiéndose de esa manera el trabajo presencial para todas las instituciones, salvo entidades que formaran parte del rubro bancario, de abastecimiento o de salud, dándose así origen al llamado “trabajo remoto” o “teletrabajo”. (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2020).

Según la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Arequipa, en su Guía de Trabajo remoto (2020) indica que el trabajo remoto consiste en un método temporal caracterizado por la prestación de un servicio subordinado en donde el colaborador ejecuta la actividad laboral desde su domicilio o lugar de aislamiento a través de un medio que le permita desarrollar sus labores fuera del lugar de trabajo; es decir, utilizando herramientas y recursos digitales. (p.5)

En el sector educación, el escabroso cambio de la presencialidad a la virtualidad trajo consigo un inmenso reto que abarcó a toda la comunidad estudiantil desde

niños hasta adultos, siendo el último el más afectado, trayendo como consecuencia la obligación mantenerse actualizados en el manejo de plataformas, programas y demás aplicaciones que de forma imperativa eran necesarias para poder desarrollar una clase virtual.

Se ha oído en muchas ocasiones que un colaborador feliz es un colaborador más productivo, pero ¿será la felicidad un factor determinante de la productividad de este? Según el portal Infobae en su artículo: “Empleados felices, resultados positivos: la importancia del bienestar emocional en el trabajo” indica que un colaborador feliz es el resultado de varios factores y regulaciones que otorga el empleador, como, por ejemplo: salario, beneficios, flexibilidad, posibilidad de crecimiento y clima laboral. (2018, primer párrafo).

Entonces, ¿qué diferencia existe entre estar feliz y estar satisfecho? La felicidad es el “estado de grata satisfacción espiritual y física” (Real Academia Española, s.f., Definición 1), mientras que satisfacción se refiere al “cumplimiento del deseo o del gusto” (Real Academia Español, s.f., Definición 5); en otras palabras, se entiende por felicidad al estado de ánimo producido por un hecho momentáneo, y por satisfacción al resultado de cumplir un deseo o necesidad.

Tomando en cuenta las observaciones y experiencia personal del autor, se pudo notar que muchos de los colaboradores no se encontraban satisfechos en el trabajo, lo cual podía reflejarse en la manera en cómo desarrollaban sus labores. Tal vez en el personal a tiempo completo el grado de insatisfacción era menor que en el del personal a tiempo parcial ya que estos últimos no gozaban de todos los beneficios que un colaborador a tiempo completo tenía como por ejemplo: vacaciones o CTS, adicionando a ello el hecho de que existía irregularidad en cuanto a la imposición del valor/hora, lo que daba como resultado que el docente llegara al aula e hiciera un trabajo notablemente malo ya que en diferentes oportunidades se presentaron usuarios manifestando su disconformidad debido a que el docente llegaba a tomar asiento, asignaba temas y esperaba al final para oírlos exponer. Pero esta insatisfacción no solo se reflejaba en la manera en cómo realizaban sus labores, sino también en la actitud de los mismos ya que cuando la coordinación o jefatura asignaba otras tareas como: colaborar en eventos, elaborar material o incluso realizar difusión, gran parte del personal declinaba a la propuesta alegando que no contaban con el tiempo suficiente para

realizar tales actividades. Lamentablemente, los jefes de área no realizaron algún tipo de acción para cambiar la situación y continuaron con el mismo accionar hasta el momento en el que se produjo la pandemia.

Actualmente, y encontrándose frente al hecho de trabajar en casa, tal situación parece continuar ya que los coordinadores de área han manifestado que algunos docentes realizaban sus sesiones de aprendizaje utilizando la misma diapositiva para toda la clase, lo que traía como consecuencia el aburrimiento del estudiante y por ende la pérdida del interés del mismo, tomando en cuenta también que para muchos de los alumnos la importancia de estudiar una asignatura extracurricular refería a la obtención del grado académico ya que sin él no podían comenzar con los trámites requeridos.

Finalmente, Martínez y Garcés (2020) en su artículo denominado “Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19” concluyen que, como parte importante de la sociedad, el sector educativo debe adecuarse a estas recientes necesidades como la virtualización, la cual dejó de ser una opción para convertirse en un método obligatorio. Por lo tanto, es imperativo desarrollar y fortalecer las habilidades digitales de los docentes (p.10).

Basándose en lo anteriormente expuesto, se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2?

El presente trabajo se sustenta metodológicamente en el diseño y elaboración de instrumentos de recolección de datos a través de los cuales se realizará un diagnóstico y posterior análisis de las variables de investigación.

Por otra parte, en el sentido teórico se apoya en las teorías de reconocidos autores a través de los cuales se pretende generar nueva y valiosa información en relación al tema investigado.

El objetivo general fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los docentes de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

En tanto, se detallan los objetivos específicos: 1) Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 2) Determinar el nivel del desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 3) Determinar la influencia de las condiciones físicas y/o materiales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 4) Determinar la influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 5) Determinar la influencia de las políticas administrativas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 6) Determinar la influencia de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 7) Determinar la influencia del desarrollo personal con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 8) Determinar la influencia del desempeño de tareas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, 9) Determinar la influencia de la relación con la autoridad con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

Dada la naturaleza correlacional del estudio, la hipótesis general es la siguiente: H_i : Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, y la hipótesis nula, H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

Por otro lado, se detallan las hipótesis específicas, H_1 : El nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2 es bajo, H_2 : El nivel del desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2 es bajo, H_3 : Existe relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, H_4 : Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el desempeño laboral del personal docente de

un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, H5: Existe relación significativa entre las políticas administrativas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, H6: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, H7: Existe relación significativa entre el desarrollo personal con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, H8: Existe relación significativa entre el desempeño de tareas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2, y finalmente, H9: Existe relación significativa entre la relación con la autoridad con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a la variable de satisfacción laboral, dentro del marco internacional, en España, Carrillo et al. (2013) en su artículo científico denominado “Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios” encontró que el género y la edad comprenden una influencia significativa en la satisfacción laboral (p. 1); específicamente, las mujeres se mostraron más satisfechas, en tanto que el personal con mayor edad tenía mayor índice de satisfacción.

En Brasil, Demo, De Rezende y Roure (2013) en su investigación titulada “Políticas de Gestão de pessoas, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho na livraria cultura” concluyeron que “*As políticas de GP são fortes preditoras do comprometimento e mais ainda da satisfação*” [Las políticas de gestión de personas son fuertes predictores del comprometimiento y más aún de la satisfacción] (p.16); es decir, se le debe dar mayor importancia a aquellos factores que ayuden a optimizar el compromiso afectivo y consecuentemente la satisfacción de los colaboradores.

Por otra parte, también en Brasil, Sá, Martins-Silva y Funchal (2014) en su artículo científico denominado “Burnout: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem” concluyen que “*as dimensões de satisfação no trabalho [...] impactam nas dimensões da Síndrome de Burnout [...]*” [las dimensiones de la satisfacción laboral impactan en las dimensiones del Síndrome de Burnout]. (p.9) es decir, mientras más a gusto se encuentre el trabajador tendrá menos índice de cansancio emocional.

En Brasil, do Valle y Campos (2016) en su artículo “Fatores de satisfação e insatisfação profissional de docentes de nutrição” sostienen que: “[Mayormente, los docentes están satisfechos con la actividad realizada y los principales motivos de la satisfacción están relacionados con los factores personales. Mientras que, la insatisfacción está principalmente relacionada al papel de la institución en el desarrollo de la actividad docente]”. Traducción de portugués. p.6.

Sánchez y García (2017) en el artículo denominado “Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio” realizado en Colombia, concluyeron que los motivadores extrínsecos como por ejemplo

cuando el trabajo representa un desafío o hay existencia de alguno, se representa como un factor que contribuye a la satisfacción en el trabajo (párrafo 1, p. 7); asimismo, que el salario es un motivador dependiente ya que cuando este va acorde a los logros, la productividad del empleado aumenta; en tanto que, cuando no, cumple la función de generador de insatisfacción (párrafo 3, p. 7).

En Argentina, Pujol-Cols y Dabos (2018) en su artículo denominado “Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes” concluyen que las características de la tarea y las características del conocimiento son catalogadas como los predictores más fuertes (párrafo 2, p.6) en tanto que; los procesos conductuales suelen afectar la satisfacción laboral (párrafo 1, p. 7); es decir, si un trabajador tiene estabilidad emocional, es responsable y extrovertido, tiende a ser más feliz en el trabajo.

En Chile, Chiang, Riquelme y Rivas (2018) en su investigación denominada “Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción” concluye que en tanto el trabajador se encuentre más satisfecho laboralmente, reducirá el grado de estrés (párrafo 2, resumen).

Villavicencio (2018) en su tesis de fin de grado titulada “Medición de la satisfacción laboral en las empresas de servicio. Caso: El Surco, Cuenca, Ecuador” concluye que los factores primordiales que generan insatisfacción se relacionan a la recompensa y los desafíos (p.19); es decir, se refiere al hecho de ser recompensados positivamente por haber realizado un buen trabajo y el sentido de tomar riesgos.

Nacionalmente, Gamero (2013) en su investigación titulada: “La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad” elaboró dos modelos hipotéticos entre felicidad y satisfacción laboral tomándose como muestra a 386 personas seleccionadas de manera aleatoria. El resultado del cuestionario aplicado arrojó la existencia de una correlación significativa de 0.51 (Pearson) entre felicidad y satisfacción laboral además de descubrirse que ambas variables “poseen fuertes interacciones con la edad, remuneración, estilos de vida y profesión” (líneas 9-10, Resumen).

Candia, Castro y Sánchez (2017) en su tesis de maestría titulada “Relación entre la satisfacción laboral y el *engagement* en la intención de rotar en una empresa minera” de la Universidad del Pacífico, concluyeron que de incrementarse las prestaciones y supervisión (satisfacción laboral), la intención de rotar disminuiría (p.51), lo que a la empresa le resulta también bastante conveniente dado que para hacer una rotación se necesita encontrar otro personal que tenga el perfil y las competencias; desde el punto de vista del colaborador, resulta bastante óptimo ya que eso significa que se encuentra bastante a gusto en donde se encuentra.

Por otra parte, Arismendiz (2019) en su tesis de fin de grado denominada “Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Agro Industrial San Pedro Sac en la ciudad de Tarapoto 2019”, aplicó el cuestionario de Sonia Palma Carillo el cual arrojó que “en cuanto a las dimensiones Beneficios económicos, el nivel representativo es muy satisfecho con 38%” esto debido a que manifestaron encontrarse conforme con su percepción salarial ya que esta remuneración cubría sus expectativas (p. 50), lo cual indica que la empresa muestra preocupación por el bienestar de su personal.

En relación a la variable de “desempeño docente”, en el marco internacional, en México, Martínez, Guevara y Valles (2016) en su investigación denominada: “El desempeño docente y la calidad educativa” encontraron que los docentes consideran que es necesario evaluarse a sí mismos y al rendimiento de sus alumnos; sin embargo, deben realizarse prácticas justas para tener un impacto positivo en el rendimiento estudiantil (p. 11); es decir, además de ello sugieren que debería contemplarse también otras condiciones como ubicación geográfica, materiales, etc. tanto para el alumno como para el docente.

En Cuba, João, Martínez y Sotolongo (2016) en su artículo “Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal docente en las universidades públicas angolanas” encontraron que dicha evaluación es importante ya que el proceso de enseñanza-aprendizaje tiene mucho que ver con la mejora de las competencias y su desempeño mismo (p.11), es decir, el docente debe ser una persona que se encuentre altamente calificado para desarrollar la actividad. Asimismo, concluyeron también que esta evaluación permite la identificación de las debilidades más frecuentes en las diferentes dimensiones como extensión

universitaria, de gestión, académico e investigativo, los cuales significan objetos potenciales de mejora (p.11), conociéndose principalmente que el déficit de algunos docentes se encuentra en el área investigativa.

En México, Carlos (2016) en su artículo “¿Qué y cómo evaluar el desempeño docente? Una propuesta basada en los factores que favorecen el aprendizaje” concluyó que era necesario hacer un énfasis en la evaluación formativa ya que de esa manera los docentes podrían reconocer sus fortalezas y debilidades en el proceso de enseñanza los cuales servirían también para que el docente se actualice (p.30-31) facilitando así el aprendizaje del alumno.

En Paraguay, Armando, González y Paredes (2020) en su investigación denominada “Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19” cuyo tipo y diseño corresponde a un estudio descriptivo no experimental transeccional de enfoque cuantitativo el cual tuvo como objetivo analizar el desempeño competencial de los docentes, concluyó que el 44% de los encuestados encontró apropiada la preparación previa para el desarrollo de las clases virtuales; en tanto que, el 56% había tomado clases adicionales relacionadas al uso de las TIC. Por otro lado, emocionalmente manifestaron haber tenido confianza al inicio de las clases virtuales y al mismo tiempo sorpresa, estrés, ansiedad y en algunos casos miedo ya que consideraron la virtualidad como un compromiso profesional inevitable dada la coyuntura actual. (p.13).

Dentro del contexto nacional, Torres y Zegarra (2014) en su artículo científico denominado “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú” concluyen que “existe una relación directa positiva fuerte entre clima organizacional y desempeño laboral” (p.9) y que en cuanto exista mejor clima habrá mejor desempeño.

Ludeña (2019) en su tesis de fin de grado titulada “Uso de las tic y desempeño docente en la facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental” el cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las TIC y el desempeño docente, concluye que “a mayor uso de las TIC mejor desempeño docente” (p. 82) ya que estas herramientas comprenden una ventaja para afianzar conocimientos siempre y cuando el docente cuenta con la debida

capacitación; de lo contrario, será un obstáculo para tanto para el docente como también para el alumno comprometiendo el aprendizaje del último.

En cuanto a los trabajos relacionados a ambas variables, en Brasil, Ramos et al. (2016) en su artículo “Satisfação no trabalho docente: Uma análise a partir do modelo social cognitivo de satisfação no trabalho e da eficácia coletiva docente” afirman que “[las creencias de eficacia (autoeficacia y la eficacia colectiva) no tienen efecto en la satisfacción en el trabajo docente y que otros factores, tales como la económica, pueden estar más relacionados con la satisfacción]”. Traducción de portugués (p.1) quiere decir que las capacidades para desarrollar su labor no están ligadas a la satisfacción sino otros factores como por ejemplo la percepción salarial.

En Ecuador, Rosales et al. (2017) en su artículo “Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador” concluyeron que existe una alta correlación laboral entre ambas variables además de considerarse la remuneración, el cargo y otros factores externos a fin de garantizar el bienestar y la estabilidad del personal. (pp.18-19)

En Brasil, Grapegia, Beuren y Popik (2020) en su artículo “Percepção de justiça na avaliação na avaliação de desempenho e satisfação do trabalho” concluyen que

[La forma cómo los empleados perciben la evaluación de desempeño, cómo la cooperativa distribuye los salarios y ganancias, y cómo los gerentes toman decisiones e interactúan con los individuos afectados, está más asociada con la satisfacción en el trabajo de los empleados que con la forma en cómo se ejecutan los procesos]. Traducción de portugués. (p.14,)

En Perú, Huaquipaco y Navarro (2019) en su tesis de fin de grado denominada “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018” cuyo objetivo fue identificar la

relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de dicha empresa y concluyeron que existe una relación positiva débil (p.78).

En cuanto a las teorías relacionadas a la variable de **satisfacción laboral**, según Kaliski (2007) sostiene que la satisfacción laboral tiene que ver con la realización del trabajo deseado y la recompensa recibida por ello. Está estrechamente relacionada a la productividad y al logro de metas (p.125).

Por otra parte, Davis y Newstrom (2003) sostienen que es el conjunto de emociones o sentimientos positivos o negativos de los colaboradores respecto a su trabajo.

Morillo (2006) menciona que es el resultado en conjunto de diferentes expectativas que tiene el colaborador ante la actividad como predisposición, beneficios, clima, entre otros.

Chiang, Martínez y Núñez (2010) afirman que un colaborador se siente satisfecho cuando sus habilidades se desarrollan y lo impulsan a crecer. Locke (como se citó en Ruíz y Salazar, 2009) lo definen como un conjunto de respuestas posterior a la apreciación del colaborador según lo que le ofrece el empleador.

Palma (2004) menciona que es la actitud del trabajador la que se refleja en el trabajo realizado; así, afirma que la satisfacción laboral debe ser vista por resultados en relación a la eficacia, la competencia y la cordialidad que existe en la institución (p.47).

Según la teoría de los dos factores de Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2011) menciona que existen dos factores que explican el comportamiento de un individuo. Los **factores higiénicos o extrínsecos** como por ejemplos los ambientes, los compañeros, el salario, el clima laboral, la comunicación, entre otros los cuales influyen directamente en el desempeño del colaborador. Por otra parte, tenemos también a los **factores motivacionales o intrínsecos** los cuales se relacionan con el cargo, el nivel de estrés y las actividades pendientes a realizar, las cuales precisan del apoyo y trabajo en equipo. En resumidas palabras, se puede decir que los factores intrínsecos son aquellos generan

satisfacción y que, por el contrario, los extrínsecos los que generan insatisfacción.

En cuanto a las **dimensiones** de la *satisfacción laboral*, Palma (2006) menciona cuatro: 1) Significación de tareas: referida al trabajo en función a las normas, 2) Condiciones en el trabajo: la evaluación del trabajo en función a las normas que regulan la actividad laboral, 3) Reconocimiento personal y social: refiere a la evaluación del trabajo en función al reconocimiento sea del trabajador o del entorno laboral; está directamente relacionado con las metas propuestas y los logros obtenidos, y 4) Beneficios económicos: la realización del trabajo en función a recompensas como beneficios o recompensas.

Por otro lado, Palma (como se citó en Tuesta, 2018) menciona que existen 7 factores motivacionales para medir el nivel de satisfacción: 1) *Condiciones físicas y/o materiales*: elementos materiales o infraestructura donde se desarrolla la actividad laboral, 2) *Beneficios laborales y/o remunerativos*: relacionada al incentivo económico como recompensa, 3) *Políticas administrativas*: relacionado a las normas que regulan la actividad laboral, las cuales se encuentran directamente ligadas al colaborador, 4) *Relaciones sociales*: referido a la relación que se tiene con los compañeros de la empresa donde labora, 5) *Desarrollo personal*: actividades que permiten al colaborador autorrealizarse, 6) *Desempeño de tareas*: asociada a las tareas cotidianas, y finalmente 7) *Relación con la autoridad*: referida a la valoración que tiene el colaborador con el jefe directo y las actividades del día a día.

Fuentes (2012) señala que las **causas de la satisfacción laboral** no solo están sujetas a la percepción salarial sino también al significado que el colaborador tiene respecto a sus actividades ya que el bienestar y felicidad de un individuo podrían o no estar en el trabajo (p.15); es decir, todo depende de los objetivos que cada colaborador esté buscando (socialización, reconocimiento, estímulo, etc.).

Por otra parte, Fuentes (2012) indica también que cuando un trabajador está muy satisfecho en el lugar o área donde labora se puede dar origen a **consecuencias** como: inhibición, falta de creatividad, resistencia al cambio, abandono, baja

productividad y dificultad para realizar trabajo en equipo (pp.15, 16) lo cual es fuerte generador de diferencias entre la empresa y el colaborador.

Robbins (como se cita en Fuentes, 2012) sostiene que los factores más influyentes en la satisfacción laboral de los colaboradores son: las expectativas salariales y los años de carrera profesional (p. 16) ya que estos tienen mucho que ver el desarrollo personal de cada persona.

Dentro de las **condiciones favorables del trabajo**, Salinas (citado en Fuentes, 2012) establece que a fin de garantizar la salud física y mental del colaborador se deben tener en cuenta: 1) Condiciones ambientales como el ruido, la iluminación, la temperatura), 2) Condiciones temporales como horas de trabajo, horas extra, intervalos de descanso, etc. y 3) Condiciones sociales como estatus, organización, etc. (p.18) ya que de ello dependerá la productividad del subordinado.

En cuanto a la **insatisfacción laboral**, se cree que es la respuesta negativa del colaborador respecto a la actividad laboral (Huaquipaco y Navarro, 2018, p.14), la cual es asumida como desagradable, creándose por ende sentimientos de rechazo y pérdida de interés en la misma.

De las definiciones antes mencionadas, el autor creyó conveniente soportarse de Palma (2004) ya que afirma que la satisfacción laboral es el reflejo de la actitud del trabajador y que está sujeta a resultados según eficacia, competencia y cordialidad existente en la organización.

Por otra parte, respecto a las teorías relacionadas a **desempeño laboral** se encontró que, Chiavenato (citado en Arcos, 2015) señala que el desempeño laboral consiste en la eficacia de los colaboradores en las organizaciones; es decir, depende del comportamiento y de los resultados obtenidos de los trabajadores.

Robbins y Judge (2013) lo definen como una acción positiva realizada por el trabajador y que evalúa aspectos como: productividad, eficiencia, calidad, aptitudes y comportamientos.

Por otro lado, Chiavenato (2010) menciona que el desempeño es el conjunto de comportamientos o acciones de los colaboradores los cuales son fundamentales

en el logro de objetivos; asimismo, menciona que el desempeño laboral óptimo constituye una fortaleza para la organización.

Huaquipaco y Navarro (2019) lo definen como “la forma de trabajo de los colaboradores” p.22; es decir, la manera en cómo el trabajador realiza la actividad laboral a fin de cumplir los objetivos.

Bittel (citado en Romero y Urdaneta, 2009) afirma que el desempeño está influenciado por las expectativas de cada colaborador sobre su trabajo, el cumplimiento de metas y el clima laboral (p.69). Por lo tanto, el desempeño está estrechamente vinculado a las aptitudes (habilidad y conocimiento) que apoyan las acciones del trabajador a favor de la organización.

Pedraza et al. (2010) sostienen que el desempeño laboral es el valor que la organización espera recibir producto de los aportes de un individuo; asimismo, que consiste en el nivel de los logros obtenidos producto de cierto grado de esfuerzo.

Ghiselli (1998) afirma que el desempeño cuenta con cuatro factores: “motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol, oportunidades para realizarse”. Por otro lado, Chiavenato (2000) menciona solo dos: 1) *Factores actitudinales*: presentación personal, actitud, creatividad, interés, iniciativa, etc. y 2) *Factores operativos*: exactitud, conocimiento de trabajo, trabajo en equipo, cantidad, calidad, liderazgo (p. 349).

En cuanto a las mediciones del desempeño, Dessler (2002) que un medido más eficaz y exacto del desempeño sería: 1) Rendimiento financiero del colaborador, 2) Las fallas del colaborador, 3) Las fallas de la empresa, 4) Rendimiento ideal no alcanzado.

Dentro del marco del concepto de **desempeño laboral docente**, Valdés (citado en Palomino, 2012) define al desempeño docente como el conjunto de métodos que son aplicados a fin de medir los resultados pedagógicos, así como también la manera en cómo gerencia sus vínculos interpersonales con los demás individuos que componen la comunidad educativa (p.33); es decir, métodos que son empleados en los estudiantes posterior a la aplicación de sus estrategias e inteligencia emocional.

Castro (1998) sostiene que el desempeño docente refiere al desenvolvimiento observable del docente cuyas capacidades profesionales pueden ser descritas y evaluadas en base al desarrollo profesional, calificado y responsable de tareas, es así que menciona las siguientes dimensiones: a) *Conocimiento*, referido a los conocimientos teóricos y conceptuales a través de los cuales el docente realizará la actividad laboral a fin de que éste no sea ni empírico ni improvisado; es decir, se deben conocer las características los principios y categorías relacionados al saber didáctico-curricular (teorías básicas de enseñanza-aprendizaje), b) *competencia práctica* se refiere al desempeño eficaz de acuerdo a los estándares establecidos; a las habilidades y capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras, a conductas observables, identificables y evaluables. En otras palabras, el docente evaluado debe ser competente en relación a las actividades que realiza de inicio a fin, y c) *valorativa* se relaciona con los aspectos ético-morales, así como también al sentido de justicia y normas legales. Se compone de un conjunto de emociones a fin de cumplir las actividades programadas. En resumen, deben entenderse como las actitudes conductuales (Román, 2004).

Según el Marco del Buen Desempeño Docente, presentado por el Ministerio de Educación, MINEDU (2012) existen cuatro dimensiones para hacer un buen desempeño: a) *Preparación para el aprendizaje de los estudiantes*: comprende la planificación a través del programa curricular, las unidades didácticas y las sesiones de aprendizaje enfocadas en el marco de la inclusión y la interculturalidad. Hace referencia al conocimiento de las características sociales, culturales y cognitivas de los estudiantes; así como también el dominio de los contenidos disciplinares y pedagógicos, los materiales, las estrategias y la evaluación de los aprendidos, b) *Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes*: se refiere al proceso de enseñanza a través de un enfoque inclusivo y diverso, a la mediación pedagógica en el desarrollo de un óptimo clima de aprendizaje, la motivación estudiantil, el uso de estrategias metodológicas y recursos didácticos adecuados, c) *Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad*: se refiere a la comunicación con la comunidad educativa, la participación en la elaboración, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional así como el establecimiento de un clima institucional favorable, y d) *Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente*: refiere a

la práctica pedagógica tanto individual como grupal, la colaboración con sus pares y la participación en actividades de desarrollo profesional. Además de ello, tiene responsabilidad en el proceso y resultado del aprendizaje y sobre el diseño y la implementación de las políticas educativas tanto nacional como regionalmente.

Estrada (2013) menciona que la evaluación de desempeño docente no debería centrarse en la búsqueda de debilidades o culpables; sino más bien en utilizarse como herramienta que permita reflexionar sobre la práctica educativa y el perfil ideal del educador.

Para Cherry (2016) el desempeño docente se determina por un conjunto de componentes vinculados tanto al docente como al estudiante y el entorno; además que el desempeño puede ser evaluado en distintos entornos o contextos como por el ejemplo el *contexto socio-cultural*, el cual tiene que ver con entorno institucional.

La Ley No 30220 – Ley Universitaria (2014) cuenta con requisitos mediante los cuales se exige a los docentes universitarios a tener una preparación continua, así como también la obtención de grados que ayuden a la formación del estudiante tanto a nivel de pregrado como también de posgrado.

A fin de desarrollar una labor satisfactoria, los docentes deberán demostrar sus competencias, así tenemos:

Farro (2008) señala que un profesor en formación debe conocer diferentes especialidades (p.25). Tomando en cuenta las competencias que un docente necesita, se podría señalar las siguientes: *competencia de la especialidad asignada como su deber, elaborar el diagnóstico del contexto socioeducativo, reflexionar en relación a su propia práctica pedagógica y competencia de realizar trabajo en conjunto y solución de conflictos.* (Ludeña, 2019, p.30).

Domínguez (2010) establece las siguientes dimensiones: a) *Dominio del tema*, b) *dominio de la metodología didáctica*: relacionada a los procedimientos metodológicos adecuados que aseguren el aprendizaje del estudiante, c) *Experiencia docente*: relacionada a la creatividad en la didáctica, d) *Personalidad*: ligada a la conducta docente, e) *Clima social dentro del aula*:

ligada a la interrelación docente-estudiante, y f) *Vocación y satisfacción asociada a la labor*: relacionada al cumplimiento de las exigencias aptitudinales del magisterio.

Zabalza (2002), define al desempeño docente como la actuación del docente basados en el conjunto de conocimientos, habilidades, valores, actitudes y competencias. Asimismo, menciona cuatro dimensiones del desempeño docente universitario: a) *Capacidades pedagógicas*: Relacionadas al dominio de la programación curricular. Es la institución quien se encarga de supervisar que los contenidos impartidos tengan relación con el nivel en el que se encuentra el alumno de, b) *Estrategias metodológicas*: referida a los recursos y procedimientos a través de los cuales el docente transmitirá la enseñanza, c) *Tiempo y recursos TIC*: relacionada al empleo de herramientas TIC y el tiempo empleado, y d) *Evaluación de los aprendizajes*: referida a la retroalimentación.

Habiéndose analizado las teorías anteriores, el autor decidió sustentarse en la teoría de las dimensiones de Zabalza (2002) ya que estas guardan relación directa con la variable de **desempeño docente** debido a que se orienta a la educación superior; en tanto que el Marco del Buen Desempeño Docente (2014) propuesto por MINEDU está enfocado en la Educación Básica.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Referido al grado de profundidad a través del cual se estudia un fenómeno u objeto de estudio (Arias, 2012, p.23).

Tomando en cuenta lo expuesto por CONCYTEC (2018) corresponde al **tipo de investigación básica** ya que está encaminada a un conocimiento más amplio y completo a través del entendimiento de los elementos principales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes (p.1).

Por otro lado, debido a que se ha caracterizado un hecho a fin de comprender su comportamiento, el **tipo de investigación es descriptiva** (Arias, 2012, p.24) y **correlacional** ya que se ha estimado la correlación a través de pruebas de hipótesis y técnicas estadísticas (p.25).

Teniendo en cuenta que no ha habido manipulación de variables, sino observación de escenarios ya existentes que no han sido provocados de manera intencional por el investigador, se deduce que el **diseño es no experimental** (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152); asimismo, debido a que los datos fueron recolectados en un único tiempo con el fin de encontrar su relación, es de corte **transeccional o transversal** (p.154).

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Satisfacción laboral

Palma (2004) menciona que la satisfacción laboral es el reflejo de la actitud del trabajador y que está sujeta a resultados según eficacia, competencia y cordialidad existente en la organización.

Variable Dependiente: Desempeño docente

Castro (1998) refiere al desenvolvimiento observable del docente cuyas capacidades profesionales pueden ser descritas y evaluadas en base al desarrollo profesional, calificado y responsable de tareas.

3.3. Población, muestra y muestreo

La presente investigación tiene como población un total de 38 colaboradores bajo el régimen docente quienes sostienen relación contractual al mes de octubre del presente año con un Centro de Idiomas de la ciudad de Chiclayo.

Tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

- Se han excluido a 12 de los 38 colaboradores debido a que realizan clases 90% virtual; es decir, no hay interacción docente-estudiante, además que los contenidos de estudio se encuentran dentro de una plataforma a la cual los estudiantes acceden en el horario más conveniente. Cabe resaltar que estos contenidos están ya colocados de forma predeterminada por la plataforma de uso (Oxford, Richmond, Pearson, EDO, etc.) para lo cual el docente solo ordena los temas según el nivel donde se encuentre el estudiante.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, se trabajó con una muestra de 26 docentes.

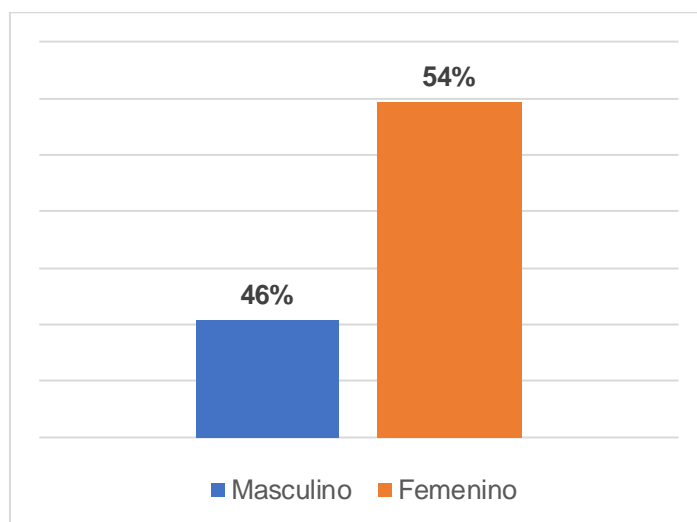


Figura 1. Muestra según género

En la figura 1 se observa que la muestra se compone por un 46% de colaboradores del género femenino y 54% del género masculino, lo cual en datos más específicos sería 14 y 12 personas, respectivamente.

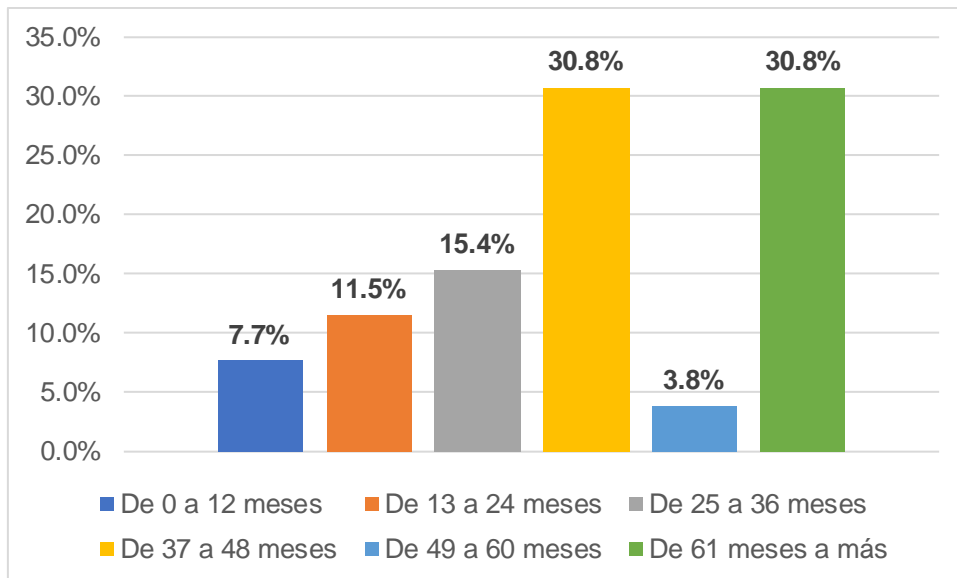


Figura 2. Muestra según el tiempo de servicio

En la figura 2 se observa que tanto los colaboradores con tiempo de servicio de 37 a 48 meses como los colaboradores con 61 meses a más representan el 30.8% de la muestra, respectivamente; en tanto que el 34.6% oscila entre 0 a 36 meses y el 3.8% final corresponde al intervalo de 49 a 60 meses.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) las técnicas de recolección para investigaciones de enfoque cuantitativo pueden ser diversas, como, por ejemplo: cuestionarios, sistemas de medición fisiológicos, registros de datos estadísticos, etc. (p.14); por otro lado, Arias (2012) menciona que la técnica de investigación se refiere al procedimiento a través del cual el investigador obtendrá los datos.

Dada la naturaleza de la presente investigación la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario.

A fin de determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó Alfa de Cronbach y para su validez se realizó a través del juicio de expertos.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos se realizaron dos encuestas: una que ayudaría a determinar el nivel de satisfacción del personal docente de un centro de idiomas, y la segunda que determinaría el nivel del desempeño laboral.

Para determinar el nivel de satisfacción laboral, mediante Google drive se aplicó una encuesta basada en la encuesta de satisfacción laboral de Sonia Palma Carillo, dicha encuesta cuenta con 36 preguntas dirigidas a 26 docentes de la institución.

Por otro lado, en cuanto a desempeño docente, dicha institución tiene por reglamento evaluar el desempeño a través de 3 procedimientos diferentes que engloban capacidad investigativa, evaluación de 90° y evaluación por el estudiante, el promedio de las 3 equivale al valor final.

Tomando en cuenta que los Centros de Producción (Centro de Idiomas y Centro de Informática y Sistemas) no forman parte de dicha evaluación de desempeño docente por tener cursos de naturaleza extracurricular, el autor creyó conveniente realizar una evaluación de desempeño de 90°; es decir, tomando en cuenta la valoración del jefe inmediato. Para ello se utilizó una encuesta con 18 preguntas.

Ambas encuestas fueron aplicadas en las fechas del 7 al 21 de noviembre del presente año.

3.6. Método y análisis de datos

Para procesar los datos se utilizaron los softwares Microsoft Excel 2019 e IBM SPSS statistics v.26.

Para la comprobación de la hipótesis y el cumplimiento de los objetivos se utilizó la estadística descriptiva.

A través de la prueba de normalidad se pudo determinar que para identificar la correlación entre ambas variables se usaría Rho de Spearman; en tanto que, para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó Alfa de Cronbach.

A fin de determinar los niveles o baremos de los instrumentos se utilizó las ciencias estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue realizada siguiendo los principios éticos pertinentes para garantizar el respeto en el uso de la información proporcionada y la confidencialidad de los participantes; asimismo, a fin de poder aplicar los instrumentos, se contó con la autorización de la dirección del Centro de Idiomas.

El investigador realizó la investigación respetando los procedimientos y políticas internas de la institución priorizando la protección de la información obtenida, la cual fue utilizada únicamente para fines académicos.

IV. RESULTADOS

A fin de cumplir los objetivos planteados, a través de la estadística, se obtuvieron los siguientes resultados.

Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

Hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

Hipótesis nula

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

Tabla 1

Niveles de satisfacción laboral por niveles de desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2

| NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL | NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|-----|-----------|-------|----------|-------|-----------|-------|
| | Alto | | Medio | | Bajo | | TODOS | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Alto | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Medio | 0 | 0.0 | 8 | 34.8 | 0 | 0.0 | 8 | 30.8 |
| Bajo | 0 | 0.0 | 15 | 65.2 | 3 | 100.0 | 18 | 69.2 |
| TOTAL | 0 | 0.0 | 23 | 100.0 | 3 | 100.0 | 26 | 100.0 |

Medida de correlación de Spearman: 0.407 P<0.05

En la tabla 1 se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.407 lo cual significa que existe correlación moderada; es decir, dentro del contexto actual, el desempeño laboral docente tiene una dependencia moderada de la satisfacción laboral; además, siendo el valor de P<0.05 se rechaza la normalidad; es decir, se rechaza la hipótesis nula.

Objetivos e hipótesis específicas

A fin de cumplir con el objetivo específico 1, se encontró que:

OE1: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2

H1: El nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2 es bajo.

Tabla 2

Nivel de satisfacción laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2

| NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL | Nº | % |
|--------------------------------------|-----------|--------------|
| Alto | 0 | 0.0 |
| Medio | 23 | 88.5 |
| Bajo | 3 | 11.5 |
| Total | 26 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.

Como se puede observar en la tabla 2, el 88.5% del personal docente tiene un nivel medio de satisfacción laboral; en tanto que, el 11.5% restante tiene un nivel bajo; esto quiere decir que existen factores o indicadores que generan cierta disconformidad en el personal docente.

OE2: Determinar el nivel del desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2.

H2: El nivel del desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2 es bajo.

Tabla 3

Nivel de desempeño del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2.

| NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL | Nº | % |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| Alto | 0 | 0.0 |
| Medio | 8 | 30.8 |
| Bajo | 18 | 69.2 |
| Total | 26 | 100 |

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.

La tabla 3 muestra que el 69% de los colaboradores tiene un nivel bajo de desempeño; en tanto que el 31% restante tiene un nivel medio; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.

En cuanto a los objetivos específicos siguientes, se pretendió determinar la relación que existe entre las dimensiones de la satisfacción laboral con el total de la variable desempeño laboral; por otra parte, la hipótesis planteada sugirió que existe una relación significativa entre ellas. Así tenemos lo siguiente:

Tabla 4

Medidas de correlación entre los puntajes obtenidos de las dimensiones de la Satisfacción laboral y Desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.

| | Medida | Significación estadística |
|--|---------------|----------------------------------|
| Correlación de las Condiciones físicas y/o materiales con el Desempeño Laboral | 0.296 | N.S. |
| Correlación de los Beneficios laborales y/o remunerativos con el Desempeño Laboral | 0.440 | P<0.05 |
| Correlación de las Políticas administrativas con el Desempeño Laboral | 0.221 | N.S. |
| Correlación de las Relaciones sociales con el Desempeño Laboral | 0.312 | N.S. |
| Correlación del Desarrollo personal con el Desempeño Laboral | -0.111 | N.S. |
| Correlación del Desempeño de tareas con el Desempeño Laboral | 0.339 | N.S. |
| Correlación de la Relación con la autoridad con el Desempeño Laboral | 0.402 | P<0.05 |

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.

En la tabla 4 se puede observar que el coeficiente de correlación entre la dimensión **Condiciones físicas y/o materiales** con el desempeño laboral es de 0.296, lo cual significa que existe una relación significativa positiva muy baja o mínima; es decir, el desempeño laboral tiene una dependencia mínima de las condiciones físicas y/o materiales.

En cuanto a la dimensión **Beneficios laborales**, se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.440, lo cual significa que existe relación significativa moderada; es decir, el desempeño laboral tiene una dependencia moderada de los beneficios laborales y/o remunerativos.

En cuanto a la dimensión **Políticas administrativas**, se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.221, lo cual significa que existe relación significativa baja; es decir, el desempeño laboral tiene una dependencia mínima de las políticas administrativas.

En cuanto a la dimensión **Relaciones sociales**, se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.312, lo cual significa que existe relación significativa baja; es decir, el desempeño laboral tiene una dependencia mínima de las relaciones interpersonales.

En cuanto a la dimensión **Desarrollo personal**, se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.111, lo cual significa que existe una relación significativa negativa muy baja; es decir, el desempeño laboral tiene una dependencia negativa del desarrollo personal.

En cuanto a la dimensión **Desempeño de tareas**, se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.339, lo cual significa que existe una relación significativa positiva baja; es decir, el desempeño laboral tiene una dependencia mínima del desempeño de tareas.

Finalmente, en cuanto a la dimensión **Relación con la autoridad**, se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.402, lo cual significa que existe una relación significativa moderada; es decir, el desempeño laboral tiene una dependencia moderada de la relación con la autoridad.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los docentes de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2. Para la recolección de datos se utilizaron dos encuestas, una dirigida a los 26 docentes a fin de identificar el nivel de satisfacción que tenían y una segunda encuesta de desempeño laboral docente el cual fue evaluado de manera lineal; es decir, se realizó con el apoyo del jefe directo. A través del uso del programa IBM SPSS Statistics versión 26 se determinó la fiabilidad de cada instrumento arrojando 0.910 para la encuesta de satisfacción laboral y 0.808 para la encuesta de desempeño laboral; por lo tanto, se puede decir que ambos instrumentos cuentan con un nivel excelente y bueno, respectivamente.

A fin de determinar la influencia entre la variable de satisfacción laboral y la variable de desempeño docente, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (ver anexo 05) debido a que el número de elementos a estudiar fue de 26; posteriormente, habiéndose rechazado la normalidad se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la fuerza de la correlación entre ambas variables la misma que arrojó que un valor de 0.407 indicando que existe una relación moderada, coincidiendo de esta manera con la conclusión expuesta por Huaquipaco y Navarro en 2019 quienes aseguran que mientras los colaboradores se encuentren más satisfechos, tendrán mejor desempeño laboral.

Luego de realizar la correlación de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente, se pudo observar que los niveles de correlación oscilaban entre significativa negativa débil y significativa positiva moderada, lo cual da a entender que son ciertos factores de la satisfacción laboral los que intervienen o causan que el desempeño sea medio o bajo.

De la encuesta de satisfacción laboral aplicada a 26 docentes se obtuvo que el 11.5% se encontraba en un nivel bajo; en tanto que el 88.5% en un nivel medio notándose que los puntajes más bajos fueron obtenidos en las dimensiones correspondientes a *condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas y*

desempeño de tareas. En este sentido, tomando en cuenta los resultados obtenidos por la encuesta se puede determinar que ciertos factores como “comodidad del lugar de trabajo, reconocimiento y valoración del trabajo” son aquellos que generan más insatisfacción en los colaboradores, confirmando de esta manera lo expuesto por Do Valle y Campos (2016) quienes concluyen que la insatisfacción se relaciona mayormente con el papel de la institución en el desarrollo de la actividad docente; por otra parte, Sánchez y García (2017) afirman que el salario o remuneración actúa como motivador dependiente a los logros, el cual se refleja en el aumento de la productividad del colaborador; en tanto que cuando no, genera insatisfacción (Villavicencio, 2018).

Por otra parte, la encuesta de desempeño docente arrojó resultados correspondientes al 69%, o sea 18 docentes, dentro del nivel bajo y 31% para el nivel medio. Los puntajes obtenidos en las dimensiones *capacidades pedagógicas* y *tiempo y recursos TIC* indicaron dónde los docentes tenían más debilidad, lo cual correspondía al dominio de la programación curricular y al uso del tiempo y manejo de los recursos y herramientas TIC. En este sentido, dichos resultados corresponden a los obtenidos por Carlos (2016) quien afirma que una evaluación de desempeño es necesaria ya que de esa manera el docente puede conocer sus fortalezas y debilidades permitiéndole actualizarse y así mejorar el proceso de aprendizaje del alumno; asimismo, Armando, González y Paredes (2020) señalaron que era necesaria la preparación de los docentes para desarrollar las clases virtuales ya que más de la mitad de sus encuestados tuvieron que tomar clases adicionales relacionadas al uso de las TIC debido a que consideraron la virtualidad como un compromiso profesional inevitable. Por otra parte, Ludeña (2019) concluyó que mientras más se usen las TIC habrá mejor desempeño docente por la razón que estas herramientas son consideradas una ventaja para afianzar conocimientos siempre y cuando el docente cuente con una capacitación previa; de lo contrario, resultaría en una amenaza que comprometería el aprendizaje del estudiante.

Del análisis de los datos, se puede observar que las dimensiones *beneficios laborales y/o remunerativos* y *relación con la autoridad* se correlacionan positiva y moderadamente con el desempeño laboral; en tanto que las demás dimensiones tienen una correlación baja o negativa como en el caso de la

dimensión *desarrollo personal*. Así, puede determinarse que los factores relacionados a la aceptabilidad del sueldo y la disposición del jefe y la calidad de trabajo del personal tienen una influencia en el desempeño laboral del personal docente. En tal sentido, puede respaldarse lo expuesto por Ramos et al. (2016) quienes aseguran que los factores como la economía podrían tener una relación más estrecha con la satisfacción, así como otros factores externos que garanticen tanto el bienestar como la estabilidad del personal (Rosales et al., 2017). Así podríamos entender que la predisposición del colaborador está sujeta a beneficios o recompensaciones lo cual se ve reflejado en el trabajo que realiza.

De estos resultados, puede evidenciarse que, según datos obtenidos de ambas encuestas, se señala al personal de 3 años de antigüedad a más como el personal con más debilidades debido a que mostraron una satisfacción media con nivel de desempeño bajo, lo cual está relacionado a la percepción salarial para el primero y al uso de los recursos TIC para el segundo. En este sentido, podría afirmarse que de aplicarse o implementarse un programa de reconocimientos, la satisfacción aumentaría; en tanto que, de contemplarse un plan de capacitaciones en el uso de plataformas virtuales y recursos de aprendizaje, el desempeño de los colaboradores aumentaría gradualmente debido a que por la coyuntura actual muchos de los docentes asumieron la virtualidad contando con poco conocimiento o dominio de herramientas TIC.

Finalmente, basándose en los datos obtenidos se determina validar la hipótesis de investigación planteada ya que se ha demostrado con pruebas estadísticas que existe una influencia significativa moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral docente.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Tomando en cuenta el valor de 0.407 de la tabla 1, se concluye que sí existe una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2.
- 2) El test de satisfacción laboral arrojó que el 88.5% del personal docente tiene un nivel de satisfacción laboral medio. Tomando en cuenta el puntaje de los cuestionarios, se puede concluir que la dimensión relacionada a los beneficios económicos es uno de los factores influyentes que causa insatisfacción.
- 3) El test de desempeño laboral arrojó que el 69% de los docentes tiene un nivel bajo; en tanto que el 31% tiene un nivel medio; esto quiere decir que más de la mitad del personal no se encuentra realizando una performance adecuada. Siendo así se concluye que, durante la pandemia, el personal no cuenta con conocimiento conveniente para desarrollar clases virtuales.
- 4) Se concluye que las *condiciones físicas y/o materiales* tienen una relación significativa positiva baja con el desempeño de los docentes durante la pandemia; por lo que, se podría decir que, si gradualmente va mejorando, es probable que el desempeño se vaya elevando.
- 5) Tomando en cuenta que el coeficiente de correlación tiene un valor negativo de 0.440, se concluye que *los beneficios laborales y/o remunerativos* actúan como un factor influyente de insatisfacción.
- 6) Se concluye que *las políticas administrativas* influyen de una manera significativa baja en el desempeño del personal docente.
- 7) Se concluye que *las relaciones sociales* tienen una influencia significativa baja en el desempeño del personal docente durante la pandemia Sars-Cov-2 resaltándose de esta dimensión el factor relacionado a la distancia con los compañeros.
- 8) Se concluye que la dimensión de *desarrollo personal* influye de manera negativa baja en el desempeño laboral del personal docente ya que, según la encuesta, los colaboradores se encuentran insatisfechos con su autorrealización.

- 9) Se concluye que la dimensión *desempeño de tareas* tiene una relación significativa positiva baja en el desempeño laboral del personal docente durante la pandemia Sars-Cov-2 ya que manifestaron sentirse insatisfechos en cuanto a la valoración del trabajo; por otra parte, se puede decir que, si esta mejora, mejoraría también el desempeño.
- 10) Se concluye que la dimensión *relación con la autoridad* influye de manera positiva y moderada en el desempeño del personal docente durante la pandemia Sars-Cov-2.

VII. RECOMENDACIONES

A la Dirección se le recomienda lo siguiente:

Diseñar un plan de mejora donde se contemple la opción de brindar oportunidad de crecimiento al personal docente en actividades donde este pueda mostrar sus habilidades (capacitaciones, charlas, etc.) así como también la promoción de una buena relación interpersonal (estableciendo reuniones para organizar actividades y compartir experiencias) a fin de elevar el nivel de satisfacción del personal docente ya que al encontrarse un coeficiente positivo moderado indica que, si se toman medidas, no solo mejoraría el nivel de satisfacción, sino también el nivel del desempeño docente.

Implementar un programa de reconocimientos a fin de elevar el nivel de desempeño laboral.

Contemplar un plan de capacitaciones a fin de contribuir mejorar las habilidades en relación al uso de las herramientas y recursos TIC.

Contemplar actividades que conlleven al colaborador al compromiso, satisfacción y autorrealización tanto a nivel personal como organizacional ya que de ello depende no solo el desempeño individual sino también el colectivo. Se recomienda implementar charlas de reinducción a fin de orientar al personal a la cultura organizacional de la empresa.

REFERENCIAS

- Arcos, F. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato* [Tesis de fin de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato] p.6.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed). República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme Ca
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019* [Tesis de fin de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLlu_ncorJavier.pdf
- Armando, G., González, G. y Paredes, J. (2020). Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19. *Scielo Preprints*. p.13.
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/778/1075>
- Candia, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. p. 51. [Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera \(up.edu.pe\)](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/123456789/123456789/1/Relacion_entre_la_satisfaccion_laboral_y_el_engagement_en_la_intencion_de_rotar_en_una_empresa_minera.pdf)
- Carlos, J. (2016). ¿Qué y cómo evaluar el desempeño docente? Una propuesta basada en los factores que favorecen el aprendizaje. *Revista Propósitos y Representaciones*. 4(2) p. 30-31.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016.v4n2.124>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-*

Americana de Enfermagem, 21(6), p.1. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3224.2369>

Castro, R. (1998). *Ética profesional*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Cherry, P. (2016). *Influencia de la evaluación docente en el desempeño profesional de un profesor de lenguaje y comunicación*. Concepción, Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Chiang, M., Martín, M y Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas. [https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=%20Chiang,+M.,+Mart%C3%ADn,+M.+%26+N%C3%BA%C3%B1ez,+A.+\(2010\).+Relacion+entre+el+clima%0%20D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=%20X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=%20Chiang,+M.,+Mart%C3%ADn,+M.+%26+N%C3%BA%C3%B1ez,+A.+(2010).+Relacion+entre+el+clima%0%20D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=%20X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ)

Chiang, M., Riquelme, G., Rivas, P. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. *Ciencia & Trabajo*, 20(63). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill

CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica* – *Reglamento Renacyt*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo* (11ed). México: McGraw-Hill.

Demo, G., De Rezende, P. y Roure, P. (2013). *Políticas de gestão de pessoas, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho na livraria Cultura* [Políticas de gestión de personas, comprometimento organizacional y satisfacción en el trabajo en la biblioteca Cultura]. *Revista Alcance* 20(2) p.16 <https://www.redalyc.org/pdf/4777/477748344007.pdf>

Dessler, G. (2002). *Administración Personal*. México: Alhambra Mexicana S.A.

Domínguez, C. (2010). *El desempeño docente, las metodologías didácticas y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Facultad de Medicina*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Do Valle, C. y Campos, N. (2016). *Fatores de satisfação e insatisfação profissional de docentes de nutrição* [Factores de satisfacción e insatisfacción profesional de los docentes de nutrición]. *Ciência e saúde coletiva* 21(8) p.6. <https://doi.org/10.1590/1413-8123201521803862016>

Estrada, L. (2013). *Desempeño docente*. Venezuela, Universidad de Carabobo. <https://docplayer.es/2215994-El-desempeno-docente.html>

Farro, S. (2008). *Estándares para la formación inicial de profesores y modelo de evaluación de competencias*. Universidad.

Fernández-Rúa, J. (2020, 19 de marzo). *COVID-19: Científicos confirman que su origen es natural*. *Biotech: Magazine & News*. <https://biotechmagazineandnews.com/covid-19-cientificos-confirman-que-su-origen-es-natural/>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis de fin de grado, Universidad Rafael Landívar] p.15. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Gamero, H. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. *Ciencia y trabajo*, 15(47). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200010>
- Gerencia regional de trabajo y promoción del empleo (2020). Guía de trabajo remoto. <http://www.trabajoarequipa.gob.pe/uploads/del/Guia/guia-convertido.pdf>
- Ghiselli (1998). Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Grapegia, D., Beuren, I. y Popik, F. (2016). *Percepção de justiça na avaliação de desempenho e satisfação do trabalho* [Percepción de justicia en la evaluación y satisfacción del trabajo]. *Enfoque: Reflexão contábil* 35(3) p.14 <https://doi.org/10.4025/enfoque.v35i3.28333>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Huaquipaco, V. y Navarro, L. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018* [Tesis de fin de grado, Universidad Tecnológica del Perú] p.14-78-22 [Vannia Huaquipaco Luis Navarro Tesis Titulo Profesional 2019.pdf \(utp.edu.pe\)](http://www.utp.edu.pe/Uploads/2019/05/14/Vannia%20Huaquipaco%20Luis%20Navarro%20Tesis%20Titulo%20Profesional%202019.pdf)
- Infobae. (9 de mayo de 2018). *Empleados felices: resultados positivos: la importancia del bienestar emocional en el trabajo*. <https://www.infobae.com/tendencias/2018/05/09/empleados-felices-resultados-positivos-por-que-es-tan-importante-el-bienestar-emocional-en-el-trabajo/>
- João, D., Sotolongo, M. y Martínez, C. (2016). Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal docente en las universidades públicas angolanas. *Revista Ingeniería Industrial* 37(2) p.11. <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v37n2/rri07216.pdf>

John Hopkins University & Medicine (2020). *COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)*. <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>.

Kaliski, B. (2007). *Business and finance*. Detroit: Thompson Gale.

Ley No 30220. (2014). *Ley Universitaria*. MINEDU. http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

Ludeña, E. (2019). *Uso de las tic y desempeño docente en la facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental* [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. P.82. [IV_PG_MEMDES_TE_Ludena_Lopez_2019.pdf \(continental.edu.pe\)](http://www.continental.edu.pe/IV_PG_MEMDES_TE_Ludena_Lopez_2019.pdf)

Martínez, G., Guevara, A. y Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai* 12(6). P.9. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194007.pdf>

Martínez, J. y Garcés, J. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y Humanismo* 22(39). P.10. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4114>

Ministerio de Educación (2013). *Manual del Buen Desempeño Docente*. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/6531>

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación* 7(1), pp.43-57. https://www.redalyc.org/pdf/410/Resumenes/Resumen_41070104_1.pdf

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC (1ed)*. Manual. Perú: Cartolan EIRL.

Palma, S. (2006). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Perú: Cartolan EIRL.

- Palomino, F. (2012). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1693>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (2020). *COMUNICADO sobre las medidas de aislamiento social obligatorio en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y Decreto de Urgencia N° 026-2020*. <https://www.gob.pe/institucion/conadis/noticias/108957-comunicado-sobre-las-medidas-de-aislamiento-social-obligatorio-en-el-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-y-decreto-de-urgencia-n-026-2020>
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146). <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramos, M., Fernandez, A., Furtado, K., Ramos, E., Simone, S. y Pontes, F. (2016). *Satisfação no trabalho docente: Uma análise a partir do modelo social cognitivo de satisfação no trabalho e da eficácia coletiva docente* [La satisfacción en el trabajo docente: Un análisis desde el modelo cognitivo social de la satisfacción en el trabajo y de la eficacia colectiva de los profesores]. *Estudos de Psicologia* 21(2) p.1. <https://doi.org/10.5935/1678-4669.20160018>
- Real academia española. (Madrid). Felicidad. *En el diccionario* <https://del.rae.es/>. Recuperado el 30 de septiembre de 2020 de <https://del.rae.es/felicidad>
- Real academia española. (Madrid). Felicidad. *En el diccionario* <https://del.rae.es/>. Recuperado el 30 de septiembre de 2020 de <https://del.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Román, M. (2004). *Sociedad del conocimiento y refundación de la escuela desde el aula*. Madrid: Ediciones Libro Amigo.

- Romero, F. y Urdaneta, K. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social* 4(7), p.69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V. y Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista electrónica Educare* 21(3) p.18-19. <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>
- Ruiz, C. y Salazar, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán* [Tesis de fin de grado, Universidad del Biobio, Chile] <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/775>
- Sá, A., Martins-Silva, P. y Funchal, B. (2014). *Burnout: O impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem* [Burnout: El impacto de la satisfacción em el trabajo em los profesionales de enfermeira]. *Psicologia & Sociedade*. 26(3) p-9. <https://www.scielo.br/pdf/psoc/v26n3/a15v26n3.pdf>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comunicación* 6(2) p.9 <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Villavicencio, M. (2018). *Medición de la satisfacción laboral en las empresas de servicios. Caso: El Surco Cuenca, Ecuador* [Proyecto especial de graduación, Escuela Agrícola Panamericana]. [Medición de la satisfacción laboral en las empresas de servicio. Caso: El Surco Cuenca, Ecuador \(zamorano.edu\)](https://www.zamorano.edu/medicion-de-la-satisfaccion-laboral-en-las-empresas-de-servicio-caso-el-surco-cuenca-ecuador)
- Zabalza, M. (2002). *La enseñanza universitaria: el escenario y sus protagonistas*. Madrid: Narcea

ANEXOS

ANEXO 01 – Matriz de operacionalización de variables

Tabla 5

Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción laboral.

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA |
|---|---|---|--|--|-------|--|--|
| VARIABLE 1: independiente Satisfacción laboral | Es el reflejo de la actitud del trabajador y que está sujeta a resultados según eficacia, competencia y cordialidad existente en la organización (Palma, 2004). | Determinar el nivel de satisfacción laboral a través de un cuestionario de 36 preguntas basados en 7 dimensiones. | Condiciones físicas y/o materiales | Distribución física | 1 | Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. | Likert, Ordinal 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo |
| | | | | Confortabilidad del ambiente | 13 | | |
| | | | | Comodidad del ambiente | 21 | | |
| | | | | Comodidad del lugar de trabajo | 28 | | |
| | | | | Comodidad para el desempeño | 32 | | |
| | | | Beneficios laborales y/o remunerativos | Satisfacción sueldo-trabajo | 2 | | |
| | | | | Sentimiento por el trabajo | 7 | | |
| | | | | Aceptabilidad del sueldo | 14 | | |
| | | | | Cobertura del sueldo | 22 | | |
| | | | | Mal trato en la empresa | 8 | | |
| | | | Políticas administrativas | Percepción del trabajo | 15 | | |
| | | | | Satisfacción por horario | 17 | | |
| | | | | Incomodidad por horario | 23 | | |
| | | | | Reconocimiento | 33 | | |
| | | | | Ambiente laboral y desempeño laboral | 3 | | |
| | | | Relaciones sociales | Agrado por trabajar con compañeros | 9 | | |
| | | | | Distancia con compañeros | 16 | | |
| | | | | Solidaridad | 24 | | |
| | | | Desarrollo personal | Trabajo en relación a la forma de ser del trabajador | 4 | | |
| | | | | Desarrollo personal | 10 | | |
| Satisfacción por el trabajo | 18 | | | | | | |
| Logro | 25 | | | | | | |
| Autorrealización | 29 | | | | | | |
| | | | | Autoestima | 34 | | |

| | | | |
|---------------------------|--------|---|----|
| Desempeño de tareas | de | Valoración del trabajo | 5 |
| | | | 19 |
| | | Autovaloración | 11 |
| | | | 26 |
| | | Agrado por el trabajo | 35 |
| | | | 30 |
| Relación con la autoridad | con la | Disposición del jefe y la calidad de trabajo del personal | 6 |
| | | | 12 |
| | | Relación con superiores | 20 |
| | | | 27 |
| | | Valoración del líder por el esfuerzo en el trabajo. | 31 |
| | | | 36 |
| | | Mis líderes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo. | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Matriz de Operacionalización de la Variable Desempeño docente.

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA |
|--|--|--|--------------------------------|--|---------------------|---|--|
| VARIABLE 2: Dependiente Desempeño docente | Actuación del docente basados en el conjunto de conocimientos, habilidades, valores, actitudes y competencias (Zabalza, 2002). | Determinar el nivel de desempeño laboral docente a través de un cuestionario de 18 preguntas basados en 4 dimensiones. | Capacidades pedagógicas | Dominio de programación curricular | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 | Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario | Likert, Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Regular 4 = Casi siempre 5 = Siempre |
| | | | Estrategias metodológicas | Desarrollo de la sesión de aprendizaje. Estrategias innovadoras | 8, 9, 10, 11, 12 | | |
| | | | Tiempo y recursos TIC | Uso del tiempo y manejo de recursos y herramientas TIC. | 13, 14, 15 | | |
| | | | Evaluación de los aprendizajes | Instrumentos de evaluación. Técnicas y estrategias de evaluación. | 16, 17, 18 | | |

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 02

Tabla 7

Matriz de consistencia

| Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov-2 | | |
|--|---|---|
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL |
| ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los docentes de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H _i : Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. H ₀ : No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |
| ESPECÍFICOS | ESPECÍFICOS | ESPECÍFICAS |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H1: El nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2 es bajo. |
| ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar el nivel del desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H2: El nivel del desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2 es bajo. |
| ¿Existe relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y el desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia de las condiciones físicas y/o materiales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H3: Existe relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |
| ¿Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y el desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H4: Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |

| | | |
|--|---|---|
| ¿Existe relación significativa entre las políticas administrativas y el desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia de las políticas administrativas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H5: Existe relación significativa entre las políticas administrativas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |
| ¿Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H6: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |
| ¿Existe relación significativa entre el desarrollo personal y el desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia del desarrollo personal con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H7: Existe relación significativa entre el desarrollo personal con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |
| ¿Existe relación significativa entre el desempeño de tareas y el desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia del desempeño de tareas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H8: Existe relación significativa entre el desempeño de tareas con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |
| ¿Existe relación significativa entre la relación con la autoridad y el desempeño laboral del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2? | Determinar la influencia de la relación con la autoridad con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. | H9: Existe relación significativa entre la relación con la autoridad con el desempeño laboral del personal docente de un Centro de Idiomas durante la pandemia Sars-Cov2. |

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03 – Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Cinthy Catheryne Espinoza Requejo.
Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán
Especialidad : Lic. en Turismo y Negocios, Maestra en Administración y Marketing.
Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral del personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2
Autor del instrumento : Tania Espinoza Requejo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 49 |


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos cumplen con los objetivos de la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Pimentel, 3 de noviembre de 2020.


 Mtra. Cinthy C. Espinoza Requejo
 TURISMO Y NEGOCIOS

Firma y DNI 44443070

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Cinthy Catheryne Espinoza Requejo.
Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán
Especialidad : Lic. en Turismo y Negocios, Maestra en Administración y Marketing.
Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2.
Autor del instrumento : Tania Espinoza Requejo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 49 | |

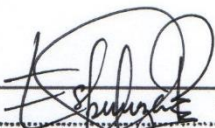
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos cumplen con los objetivos de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Pimentel, 3 de noviembre de 2020.



Mg. Cinthy C. Espinoza Requejo
TURISMO Y NEGOCIOS

Firma y DNI 44443070

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES
Apellidos y nombres del experto: RIOS INCIO MANUEL IGOR DNI:42642430

Institución donde labora : PROVATI-UCV

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral del personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2

Autor del instrumento : Tania Espinoza Requejo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | X | | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | | 47 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
APLICAR _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Chiclayo, 05 de noviembre de 2020



Manuel Igor Rios Incio
GERENTE GENERAL
PROVATI S.A.C. ✓

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RIOS INCIO MANUEL IGOR

Institución donde labora : PROVATI-UCV

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2.

Autor del instrumento : Tania Espinoza Requejo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | 45 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICAR

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Chiclayo, 05 de noviembre de 2020



Manuel Igor Rios Incio
GERENTE GENERAL
PROVATI S.A.C. ▾

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. César Ricardo Rocero Salazar

Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2.

Autor del instrumento : Tania Espinoza Requejo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 48 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

 El instrumento es aplicable. _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Pimentel, 30 de octubre de 2020



MBA. ROCERO SALAZAR CESAR RICARDO

DNI: 44308266

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Rocero Salazar César Ricardo

Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán

Especialidad : MBA

Instrumento de evaluación para (tema o variable): Cuestionario para determinar el nivel de desempeño laboral del personal docente de un Centro de idiomas durante la pandemia Sars-Cov2

Autor del instrumento : Tania Espinoza Requejo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|----|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | 45 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

 El instrumento es aplicable. _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Pimentel, 30 de octubre de 2020



MBA. ROCERO SALAZAR CESAR RICARDO

DNI: 44308266

ANEXO 04 – Instrumentos de recolección

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario pretende recopilar información sobre el desempeño del personal docente. Por favor, marque con un aspa (x) la respuesta que considere apropiada. Recuerde que no hay respuesta correcta o incorrecta, todas son opiniones. Las respuestas brindadas son anónimas y se conservarán de forma discreta.

I. INFORMACIÓN DEL EVALUADO

Nombre y apellidos:

II. INSTRUCCIÓN

A continuación, se presenta un total de 18 interrogantes respecto al desempeño laboral del personal docente. Con el objetivo de obtener mayor precisión, marque con un aspa (X) el nivel de valoración de acuerdo a la siguiente escala de frecuencias:

| NUNCA | CASI NUNCA | REGULAR | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Capacidades pedagógicas | | | | | | |
| 1 | Tiene conocimiento suficiente de los fundamentos teóricos y tecnológicos respecto a la asignatura que imparte. | | | | | |
| 2 | Cuenta con un alto bagaje cultural respecto al conocimiento pedagógico de su disciplina y al conocimiento de disciplinas afines. | | | | | |
| 3 | Los contenidos teóricos que brinda se encuentran ajustados a los contextos, los entornos y las situaciones actuales. | | | | | |
| 4 | Los contenidos teóricos que imparte están asociados a los planteamientos teóricos, científicos y tecnológicos actuales. | | | | | |
| 5 | Los contenidos teóricos impartidos contribuyen en el desarrollo personal, profesional y social de los estudiantes. | | | | | |
| 6 | Desarrolla acciones que promueven el desarrollo de habilidades para procesamiento de información. | | | | | |
| 7 | Desarrolla acciones que permiten la promoción del desarrollo de la capacidad creativa e innovadora. | | | | | |
| Estrategias metodológicas | | | | | | |
| 8 | Durante las sesiones de enseñanza, aplica estrategias que identifican los intereses de los estudiantes. | | | | | |
| 9 | Durante las sesiones de enseñanza, emplea estrategias que facilitan el aprendizaje de los estudiantes. | | | | | |
| 10 | Durante las sesiones de enseñanza, las estrategias empleadas generan la participación de los estudiantes en la construcción de su aprendizaje. | | | | | |
| 11 | Durante las sesiones de enseñanza, las estrategias aplicadas fomentan la actitud crítica de los estudiantes. | | | | | |
| 12 | Propone actividades que desarrolla nuevas expectativas en los estudiantes. | | | | | |
| Tiempo y recursos TIC | | | | | | |
| 13 | Se evidenció que el docente domina las herramientas de la plataforma de video conferencia. | | | | | |
| 14 | Promovió el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las actividades de aprendizaje propuestas en el curso. | | | | | |
| 15 | El tiempo que otorga a la utilización de los recursos TIC es suficiente con respecto a las necesidades de los estudiantes. | | | | | |
| Evaluación de los aprendizajes | | | | | | |
| 16 | Los métodos, las técnicas y los procedimientos de evaluación que emplea ofrecen una valoración objetiva del aprendizaje de los estudiantes. | | | | | |
| 17 | Emplea los resultados de evaluación para ofrecer una retroalimentación a los estudiantes sobre su desempeño. | | | | | |
| 18 | Emplea los resultados de evaluación para ajustar las futuras sesiones de enseñanza de la asignatura. | | | | | |

¡Muchas gracias por su participación!

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario pretende recopilar información sobre la satisfacción laboral del personal docente. Por favor, marque con un aspa (x) la respuesta que considere apropiada. Recuerde que no hay respuesta correcta o incorrecta, todas son opiniones. Las respuestas brindadas son anónimas y se conservarán de forma discreta.

I. INFORMACIÓN GENERAL

| | | | |
|----------------------------|--|-------------------|---|
| Nombre y apellidos: | | | |
| Edad: | Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino | Condición: | <input type="checkbox"/> Contratado a tiempo parcial <input type="checkbox"/> Contratado a tiempo completo |
| Tiempo de servicio | <input type="checkbox"/> De 0 a 12 meses <input type="checkbox"/> De 13 a 24 meses <input type="checkbox"/> De 25 a 36 meses <input type="checkbox"/> De 37 a 48 meses <input type="checkbox"/> De 49 a 60 meses <input type="checkbox"/> De 60 meses a más | | |

II. INSTRUCCIÓN

A continuación, se presenta un total de 36 interrogantes respecto a la satisfacción laboral. Con el objetivo de obtener mayor precisión, marque con un aspa (X) el nivel de valoración de acuerdo a la siguiente tabla:

| | |
|--------------------------|-----------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO | TA |
| DE ACUERDO | A |
| INDIFERENTE | I |
| EN DESACUERDO | D |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | TD |

| N° | Ítems | TA | A | I | D | TD |
|----|--|----|---|---|---|----|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 3 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 4 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 5 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 6 | Mis líderes son comprensivos. | | | | | |
| 7 | Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 8 | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. | | | | | |
| 9 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 12 | Es grata la disposición de mi(s) líder(es) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 14 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable | | | | | |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 16 | Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. | | | | | |
| 17 | Me disgusta mi horario. | | | | | |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20 | Llevarse bien con el líder beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 21 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | | | | | |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 23 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro equipo de trabajo. | | | | | |
| 25 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| 27 | La relación que tengo con mis líderes es cordial. | | | | | |
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. | | | | | |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado. | | | | | |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 31 | No me siento a gusto con mi(s) líder(es). | | | | | |
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 33 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | | | | | |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | |
| 36 | Mis líderes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | |

¡Muchas gracias por su participación!

ANEXO 05

Tabla 8

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| TOTAL_SL | 0.175 | 26 | 0.040 | 0.882 | 26 | 0.006 |
| TOTAL_DL | 0.180 | 26 | 0.031 | 0.907 | 26 | 0.022 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.

ANEXO 06

Tabla 9

Alfa de Cronbach, encuesta de satisfacción laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.910 | 36 |

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.

ANEXO 07

Tabla 10

Alfa de Cronbach, encuesta de desempeño laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.808 | 18 |

Fuente: Elaboración propia – SPSS v26.