



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la
Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de
Guayaquil.**

AUTOR (ES):

**López Soto, Stephanie Vanessa
Villacís García, Gabriela Elizabeth**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR:

Lic. Sánchez Ube, Pricila Francia. Mgs.

Guayaquil, Ecuador

12 de marzo del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **López Soto, Stephanie Vanessa y Villacís García, Gabriela Elizabeth**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

TUTOR (A)

Lic. Sánchez Ube, Pricila Francia, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Balladares Calderón, Esther Georgina. Mgs.

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **López Soto, Stephanie Vanessa
Villacís García, Gabriela Elizabeth**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor”** de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 12 de marzo el año 2018

AUTORAS

López Soto, Stephanie Vanessa

Villacís García, Gabriela Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **López Soto, Stephanie Vanessa**
Villacís García, Gabriela Elizabeth

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenidos, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018

AUTORAS

López Soto, Stephanie Vanessa

Villacís García, Gabriela Elizabeth

REPORTE DE URKUND

Seguro | <https://secure.orkund.com/view/35203317-173743-668910#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

UND

Documento	LOPEZ-VILLACIS-SANCHEZ.docx (D35790276)
Estado	2018-02-20 20:04 (-05:00)
Enviado por	pricila.sanchez@cu.ucsg.edu.ec
Recibido por	pricila.sanchez.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Mostrar el mensaje completo

0% de estas 50 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques	
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo
+		Satisfacción laboral y su incidencia
+	>	Satisfacción laboral y su incidencia
+		https://www.slideshare.net/P...
+		CRUZ-CRUZ_SANCHEZ...docx
+		http://bit.ly/xNeDLK
+		http://bit.ly/xaHOAG

1 Ac

López Soto, Stephanie Vanessa

C.I. 0950458844

Villacís García, Gabriela Elizabeth

C.I. 0930907076

Lic. Sánchez Ube, Pricila Francia, Mgs.

C.I. 0911373744

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir esta meta tan importante en mi vida, por darme la fuerza y sabiduría necesaria para salir siempre adelante, de manera especial agradezco a mis padres por su esfuerzo, apoyo y confianza durante mi vida estudiantil, por brindarme en todo momento su amor, su amistad incondicional y excelentes consejos, pero sobre todo por ser mi gran ejemplo de vida a seguir.

A mi hermano y mis abuelitos por ser una parte de mi vida muy importante, por su cariño, por sus cuidados y lo más importante por llenar mi vida de alegría y felicidad.

Quiero expresar también mi sincero agradecimiento a nuestra tutora la Lic. Pricila Sánchez, por su gran aporte y dirección en el desarrollo de nuestra tesis, sus buenos consejos han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado.

De igual manera agradezco a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por formarme como profesional, a todos y cada uno de los profesores por impartirnos sus conocimientos y sacar el potencial de cada uno, a la Rectora del Colegio Santiago Mayor por facilitarnos la información necesaria para que este trabajo tenga un satisfactorio termino.

López Soto, Stephanie Vanessa

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le doy gracias a Dios por permitirme culminar una meta en mi vida, ya que gracias a él esto es posible haberme dado fortaleza y fuerza para levantarme de cada caída en todo momento en los que pensé que ya no podía más en las pruebas que puso en mi camino.

A mi madre Amada, por ser siempre un apoyo fundamental y brindándome ese amor incondicional en las que estado ahí en las buenas y en las malas en toda la etapa universitaria para poder lograr con éxito todo lo que me propongo.

A mi papa Carlos, a pesar de las pruebas difíciles que hemos tenido en este largo camino que recorrido su apoyo constante e incondicional me enseñó que la vida es de esfuerzos, enseñanzas, luchar por lo que uno quiere y nunca hay que darse por vencido.

A mi colega Stephanie por brindarme su empeño en nuestra tesis de grado venciendo los obstáculos para ser de este proyecto un trabajo excelente.

A mis amigos que conocí en el transcurso de mi carrera universitaria y de mi vida por brindarme su amistad y apoyo los llevo en mi corazón por siempre.

A mi Tutora de Tesis la Lic. Pricila Sánchez quiero agradecer por su valioso apoyo y guiarnos en todo momento durante el procedimiento de la Titulación.

Villacís García, Gabriela Elizabeth

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios por guiarme siempre por el buen camino, por demostrarme su amor en cada paso que doy y sobre todo por permitirme disfrutar este logro tan importante en mi vida con las personas que más amo, mi familia.

De manera especial dedico el presente trabajo a mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida, por apoyarme en todo momento y creer en mí, por darme la fuerza necesaria cuando más lo necesito y fomentar en mí el deseo de superación, porque gracias a su esfuerzo he logrado culminar esta etapa de mi vida.

A mi padre, hermano y abuelitos quienes me apoyaron constantemente y han estado en cada paso importante que doy y a todas aquellas personas que de una u otra manera me han acompañado durante esta etapa.

López Soto, Stephanie Vanessa

DEDICATORIA

Le dedicó mi trabajo de Titulación a Dios porque gracias a él eh logrado culminar mi carrera por haberme dado la sabiduría, y la fortaleza. A mis padres que son un pilar fundamental y que siempre han estado a mi lado en todo momento. A mis amigos que me dieron las fuerzas y las palabras de aliento para no darme vencida.

Villacís García, Gabriela Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

Ing. Erick Paul Murillo Delgado, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Yanina Shegia Bajaña Villagómez, PHD (C)
OPONENTE

Guayaquil 12 de Marzo de 2018

Ingeniera

Paola Traverso Holguín

COORDINADORA UTE B-2017

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

En su despacho

De mis Consideraciones:

Licenciada **Pricila Sánchez Ube**, Docente de la Carrera de Administración, designada TUTORA del proyecto de grado de la señorita **Stephanie Vanessa López Soto**, cúpleme informar a usted, señora Coordinadora, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avaló el trabajo presentado por la estudiante "**Stephanie Vanessa López Soto**", titulado "**Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil**" por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación "**Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil**" somos la Tutora Lic. Pricila Sánchez Ube, la Srta. Stephanie Vanessa López Soto y Srta. Gabriela Elizabeth Villacís García y eximo de toda responsabilidad a la Coordinadora de titulación y a la Dirección de Carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

Lic. Pricila Sánchez Ube, Mgs.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Stephanie López Soto

ALUMNA

Guayaquil 12 de Marzo de 2018

Ingeniera

Paola Traverso Holguín

COORDINADORA UTE B-2017

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

En su despacho

De mis Consideraciones:

Licenciada **Pricila Sánchez Ube**, Docente de la Carrera de Administración, designada TUTORA del proyecto de grado de la señorita **Gabriela Elizabeth Villacís García**, cúpleme informar a usted, señora Coordinadora, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avaló el trabajo presentado por la estudiante "**Gabriela Elizabeth Villacís García**", titulado "**Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil**" por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación "**Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil**" somos la Tutora Lic. Pricila Sánchez Ube, la Srta. Stephanie Vanessa López Soto y Srta. Gabriela Elizabeth Villacís García y eximo de toda responsabilidad a la Coordinadora de titulación y a la Dirección de Carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

Lic. Pricila Sánchez Ube, Mgs.

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Gabriela Villacís García

ALUMNA

INDICE GENERAL

INTRODUCCION	22
CAPÍTULO 1	24
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
1.1.1 Antecedentes	24
1.1.2 Contextualización.....	25
1.1.3 Formulación y sistematización del problema.....	26
1.1.4 Interrogantes (subproblemas)	26
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	26
1.3 OBJETIVOS.....	28
1.3.1 Objetivo General.....	28
1.3.2 Objetivos Específicos	28
1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACION.....	28
1.5 ALCANCE DE LA INVESTIGACION.....	29
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	29
CAPÍTULO 2.	30
MARCO TEÓRICO	30
2.1 Antecedentes investigativos	30
2.2 Fundamentación filosófica	30
2.2.1 Satisfacción laboral	30
2.2.2 Conceptualización satisfacción laboral	33
2.2.3 La satisfacción laboral, una herramienta para mejorar la productividad.....	34
2.2.4 El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.....	36
2.2.5 Importancia de la satisfacción laboral en el ámbito de la organización	37
2.3 Correlación entre satisfacción laboral y desempeño (productividad) ..	37
2.4 Desempeño Laboral.....	37
2.4.1Principios fundamentales de la evaluación del desempeño laboral ..	38

2.4.2	Importancia de la evaluación del desempeño laboral.....	39
2.4.3	Cómo se mide el desempeño laboral	39
2.5	Métodos de medición general de satisfacción laboral y desempeño ..	40
2.5.1	De escala gráfica.....	41
2.5.2	Método de elección forzada	41
2.5.3	Método de investigación de campo.....	42
2.5.4	Método comparación por pares.	43
2.5.5	Método de evaluación en 360 grados	43
2.6	Clima laboral	44
2.6.1	Características del clima organizacional	44
2.6.2	Ventajas y desventajas del clima organizacional.....	46
2.6.3	Beneficios de un buen clima en la organización.....	47
2.6.4	Factores que influyen en el clima organizacional	47
2.7	Motivación laboral.....	48
2.7.1	La motivación laboral	48
2.7.2	La motivación empresarial	48
2.7.3	Factores que influyen en la motivación laboral	49
2.8	Reconocimiento laboral	50
2.8.1	¿Por qué reconocer el trabajo de un colaborador?	50
2.9	Comunicación en las organizaciones	51
2.9.1	La comunicación	51
2.9.2	Comunicación organizacional	51
2.9.3	Tipos de comunicación organizacional.	51
2.9.4	Importancia de la comunicación en las organizaciones	52
2.10	FUNDAMENTACION LEGAL	53
CAPÍTULO 3.		55
MARCO METODOLOGICO		55
3.1	Definición de marco metodológico	55
3.2	Antecedentes del marco metodológico de la investigación.....	55
3.3	Diseño de la investigación	55
3.4	Enfoque de la investigación	56
3.5	Tipo de investigación	57

3.6	Población y Muestra.....	58
3.6.1	Población de la investigación	58
3.6.2	Muestra	58
3.7	Métodos de la investigación	60
3.8	Instrumentos de recolección de datos	60
CAPÍTULO 4.		65
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....		65
4.1	Datos de la Organización.....	65
4.1.1	Misión, Visión	66
4.1.2	Objetivos	67
4.1.3	Valores	67
4.1.4	Organigrama	68
4.2.	Resultados de la investigación	70
4.2.1.	Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil.....	70
4.2.2.	Resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil con relación a la variable satisfacción.....	80
4.2.3	Resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo.....	92
4.2.4	Análisis y resultados de la entrevista realizada a la Rectora Mgs. Isabel Pérez Jiménez.....	93
CAPÍTULO 5.		95
PROPUESTA.....		95
5.1	Propuesta	95
5.1.1	Título	95
5.2	Antecedentes.....	95
5.3	Justificación	96
5.4	Pertinencia.....	97
5.5	Objetivos 	97
5.6	Descripción	98

5.7 Resultados esperados	101
5.8 Acciones complementarias.....	105
Conclusiones.....	108
Recomendaciones.....	110
1. Establecer cronogramas de atención a los docentes para brindarles feedback de sus objetivos.	110
Referencia	
ANEXOS	116
ANEXOS No 1 MODELO DE ENCUESTA.....	116
ANEXOS No 2 MODELO DE ENTREVISTA.....	117

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de la investigación	58
Tabla 2 Muestra de la investigación.....	59
Tabla 3 Pregunta 1.....	70
Tabla 4 Pregunta 2.....	71
Tabla 5 Pregunta 3.....	72
Tabla 6 Pregunta 4.....	73
Tabla 7 Pregunta 5.....	74
Tabla 8 Pregunta 6.....	75
Tabla 9 Pregunta 7.....	76
Tabla 10 Pregunta 8.....	77
Tabla 11 Pregunta 9.....	78
Tabla 12 Pregunta 10.....	79
Tabla 13 Resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil con relación a la variable satisfacción.....	81
Tabla 14 Pregunta 11.....	82
Tabla 15 Pregunta 12.....	83
Tabla 16 Pregunta 13.....	84
Tabla 17 Pregunta 14.....	85
Tabla 18 Pregunta 15.....	86
Tabla 19 Pregunta 16.....	87

Tabla 20 Pregunta 17.....	88
Tabla 21 Pregunta 18.....	89
Tabla 22 Pregunta 19.....	90
Tabla 23 Pregunta 20.....	91
Tabla 24 Resultados de la encuesta con relación a la variable productividad o desempeño.	92

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Necesidades de Maslow	31
Figura 2 Alumnos de la Unidad Educativa Santiago Mayor	65
Figura 3 Valores.....	68
Figura 4 Organigrama del Colegio Santiago Mayor de la Ciudad de Guayaquil	69
Figura 5 Pregunta 1	70
Figura 6 Pregunta 2	71
Figura 7 Pregunta 3	72
Figura 8 Pregunta 4	73
Figura 9 Pregunta 5	74
Figura 10 Pregunta 6	75
Figura 11 Pregunta 7	76
Figura 12 Pregunta 8	77
Figura 13 Pregunta 9	78
Figura 14 Pregunta 10	79
Figura 15 Pregunta 11	82
Figura 16 Pregunta 12	83
Figura 17 Pregunta 13	84
Figura 18 Pregunta 14	85
Figura 19 Pregunta 15	86
Figura 20 Pregunta 16	87
Figura 21 Pregunta 17	88
Figura 22 Pregunta 18	89
Figura 23 Pregunta 19	90
Figura 24 Pregunta 20	91

RESUMEN

A pesar de que muchos factores intervienen en el proceso de la educación, los maestros son los agentes fundamentales en la formación y desarrollo de los estudiantes, lo que amerita un profundo análisis de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño en sus labores diarias, así también, se debe considerar que toda institución educativa cuenta con una estructura formada por colaboradores que le permiten al Docente llevar a cabo su cometido. El presente estudio fue fundamentado con antecedentes investigativos sobre satisfacción laboral como una herramienta para mejorar la productividad, el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, importancia de la satisfacción laboral en el ámbito de la organización, correlación entre satisfacción laboral y desempeño (productividad), así también fundamentos del desempeño Laboral, importancia de la evaluación del desempeño laboral y métodos de medición general de satisfacción laboral y desempeño, entre otros. Así también, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño, se llevó a cabo una investigación descriptiva-correlacional con enfoque mixto, utilizando como instrumentos de recolección de datos cuestionarios que conformaron la encuesta y entrevista. Incluyendo en el proceso a la Rectora, Docentes y colaboradores del área administrativa. Se desarrolló un plan de acción y mejora en la búsqueda de incrementar de manera positiva la relación e incidencia entre la satisfacción y el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, desempeño, motivación, clima laboral, reconocimiento, comunicación.

ABSTRACT

Although many factors intervene in the process of education, teachers are the fundamental agents in the formation and development of students, which merits a deep analysis of job satisfaction and the level of performance in their daily work, as well as also, it should be considered that every educational institution has a structure made up of collaborators that allow the teacher to carry out its mission. The present study was based on a research background on job satisfaction as a tool to improve productivity, the impact of interpersonal relationships on overall job satisfaction, the importance of job satisfaction in the organization, correlation between job satisfaction and performance (productivity), as well as fundamentals of labor performance, importance of the evaluation of work performance and methods of general measurement of job satisfaction and performance, among others. Likewise, in order to determine the level of satisfaction and its relation to performance, a descriptive-correlational investigation with a mixed approach was carried out, using as questionnaire data collection instruments that formed the survey and interview. The Rector, Teachers and collaborators of the administrative area were included in the process. An action and improvement plan was developed in order to positively increase the relationship and incidence between the satisfaction and performance of the staff of the Particular Bilingual Educational Unit "Santiago Mayor" of the city of Guayaquil.

Keywords: Job satisfaction, performance, motivation, work climate, recognition, communicatio

INTRODUCCION

Un sistema educativo será de calidad en la medida en que contribuya a la consecución de los objetivos que el país se ha planteado. Por eso, el Ministerio de Educación del Ecuador opera un concepto sistémico y multidimensional de calidad educativa, en el que los servicios que se ofrecen, las personas e instancias que lo impulsan y los productos que genera contribuyen a alcanzar metas conducentes a un tipo de sociedad democrática, armónica, intercultural, próspera y con igualdad de oportunidades para todos (Ministerio de Educación, 2017).

Por lo que, en las últimas décadas diversas líneas de investigación se han dedicado a estudiar la satisfacción laboral y desempeño en aulas de las instituciones públicas del estado; despertando un gran interés a nivel teórico, metodológico y práctico. Pero si bien es cierto, a nivel particular se presume que los Docentes y colaboradores se encuentran satisfechos, por lo que se minimiza la importancia de evaluar la situación actual del entorno organizacional.

El propósito para determinar la correlación entre la satisfacción laboral y estándares de desempeño Docente es fomentar en el aula una enseñanza que permita que todos los estudiantes ecuatorianos alcancen los perfiles de egreso o aprendizajes declarados por el currículo nacional para la educación general básica y para el bachillerato.

Además, el desempeño profesional establece las características y prácticas generales y básicas que deben realizar los Docentes y el personal administrativo de una Unidad Educativa para desarrollar un proceso de enseñanza–aprendizaje de calidad. La presente investigación tiene como propósito determinar los niveles de satisfacción laboral y el paralelismo con el desempeño de los Docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa

Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil, siendo que estos factores son predominantes en una sociedad competitiva y globalizada.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes

“En todas las organizaciones, sin importar a qué se dediquen, el ser humano juega un papel fundamental en la vida de la misma” (Castellano, 2007).

“Su razón de ser y su dinámica socioeconómica; de su presencia, desempeño, motivaciones y aportes, dependen la calidad del producto final, sea éste considerado como un tangible o un intangible” (Castellano, 2007).

Por tanto, en la actualidad las organizaciones se enfrentan a mayores y nuevos desafíos, convirtiéndose el recurso humano en pilar fundamental para el logro de los objetivos propuestos, por lo que resulta de gran importancia el conocimiento de la satisfacción laboral en la organizacional, es decir, conocer cómo perciben los trabajadores su situación laboral, para accionar sobre los diferentes factores y obtener mayor desempeño, rendimiento y calidad en lo que realizan (Gómez, Valdez, & Vides, 2011).

El factor satisfacción se multiplicará con los esfuerzos del colaborador poniendo mayor empeño y dedicación en la labor que realiza, impactando directamente la rentabilidad de la organización.

“La gestión de la satisfacción laboral en una organización es compleja y debe ser integral, cubriendo aspectos que van desde la credibilidad de los líderes hasta la camaradería entre compañeros” (Maldonado, 2015).

"Los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente" (Azocar, 2014).

“La satisfacción laboral y el desempeño, son constructos que no se juzgan, sino que se evalúan para identificar las percepciones de los colaboradores en sus posiciones frecuentes de trabajo” (Serrano & García, 2008).

Es en base a dichas premisas que la presente investigación enfoca su desarrollo en el diagnóstico de la relación directa y correlacional de las variables satisfacción laboral y desempeño, siendo estos factores predominantes en una sociedad competitiva y globalizada.

1.1.2 Contextualización

(Caballero, 2002) citando a Gibson y otros, 1996 dice “La satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales”

Para Gibson y otros, 1996, citado por (Caballero, 2002) La satisfacción laboral es el resultado de las percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que este se desarrolla, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios

En el ámbito de la educación, la satisfacción laboral del profesorado también ha sido estudiada por numerosos autores. De hecho, la profesión docente ha sido considerada recientemente como una de las profesiones más propensas a producir burnout y malestar emocional entre sus trabajadores. (Muñoz-Méndez, Gómez-Mármol, & Martínez, 2017)

“En este sentido, Freitez (1999) afirma que un clima organizacional adecuado en una institución educativa motiva a los docentes para lograr los objetivos deseados” (Muñoz-Méndez, Gómez-Mármol, & Martínez, 2017)

Aunando dichas premisas, tratar de entender el impacto de las interrelaciones positivas entre docentes y personal administrativo que conforman **la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil**, es prioritario para determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño de dichos colaboradores.

1.1.3 Formulación y sistematización del problema

¿La satisfacción laboral, incide en el desempeño del personal de la Unidad Educativa particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil?.

1.1.4 Interrogantes (subproblemas)

1. ¿Pueden las personas aprender a ser más eficientes y aumentar su nivel de desempeño?
2. ¿Existen factores de satisfacción laboral, a los que pueda recurrirse para aumentar el desempeño y la productividad de los colaboradores de una organización?

1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

En la actualidad, las organizaciones valoran a su personal como una fuente primordial para el logro de resultados, es por esta razón que los objetivos de la gestión de recursos humanos deben estar encaminados en dos direcciones fundamentales, la dirigida a lograr los objetivos de la organización, agregar valor y hacerlas competitivas, y, por otra parte, la humana para mejorar a las personas y su satisfacción (Alvarez, Miguel, Noda, Alvarez, & Galcerán, 2016)

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Pisco, 1999) citando a (Blum y Naylor 1988).

En estos momentos, Ecuador se encuentra en un periodo de actualización de su modelo económico, político y social, donde se plantea la necesidad de elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores del área educativa, en aras de contribuir al desarrollo del país, y en función de lo cual debe estar encaminado el trabajo de las organizaciones (Ministerio de Educacion, 2017)

Así también, “se han realizado reformas y se han establecido estrategias y programas priorizados con el objetivo de continuar elevando la educación de la población” (Ministerio de Educacion, 2017). Para lograr estas metas de calidad y equidad, el sistema educativo debe establece parámetros claros y concisos de lo que espera de sus instituciones, directivos y docentes, emitiendo estándares de calidad educativa que orienten, apoyen y monitoreen la gestión para su mejoramiento continuo.

Estos estándares se constituirían en referentes valiosos que, al ser implementados, fomenten un servicio óptimo, permitiendo evaluar una situación concreta, reorientar o reajustar los procesos educativos con la toma de decisiones sobre la formación inicial requerida en la actualidad, para los procesos de selección del personal, para la formación permanente de los profesionales relacionados con la docencia (Ministerio de Educacion, 2017).

Tomando como base los preceptos en mención, la investigación se fundamenta en el análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de la estructura global que conforma una institución educativa particular, es decir personal docente y administrativo.

Por tanto, se seleccionó a la Unidad Educativa particular bilingüe Santiago Mayor, ubicada en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de medir la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los Docentes y colaboradores administrativos.

Para luego proveerlos de un conjunto de criterios que orientan la consecución de los Estándares de Gestión Escolar y de Desempeño Profesional en el marco de la normativa vigente y, fundamentalmente, bajo los principios de equidad y diversidad que garanticen el ejercicio de derechos de los estudiantes.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal Docente y Administrativo de la Unidad educativa “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Establecer las bases teóricas de la satisfacción laboral, el desempeño y su correlación.
2. Identificar los niveles de satisfacción del personal y su incidencia en el desempeño mediante una investigación de campo.
3. Diseñar un plan de mejora para el incremento de la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la unidad Educativa “Santiago Mayor “de la ciudad de Guayaquil

1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1. ¿La satisfacción laboral, es una tendencia emocional en la que se mide la motivación individual del colaborador?

2. ¿Se relacionan de manera directa las ganancias y los resultados esperados con la satisfacción en el trabajo?
3. ¿A mayor bienestar, mayor desempeño y mayor productividad?
4. ¿Por qué es importante para el desempeño medir la satisfacción laboral?

1.5 ALCANCE DE LA INVESTIGACION

Se realizará un análisis de la satisfacción laboral del personal que labora en la unidad educativa.

La investigación permitirá conocer el grado de relación existente entre la variable satisfacción laboral y desempeño.

Se diseñará un plan de mejora continua para elevar el nivel de la satisfacción laboral y el desempeño del personal de la unidad Educativa “Santiago Mayor “en la ciudad de Guayaquil, en base a estándares de calidad educativa.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

El estudio de la investigación será aplicado en una sola organización, lo que podría ser una limitante en cuanto a la generalización de los resultados obtenidos.

Se espera, que toda la comunidad educativa, pero sobre todo quienes estén a cargo de la implementación y evaluación, cuenten con parámetros para medir la calidad de los procesos educativos, exijan su implementación, ejecuten planes de mejora, compartan sus diagnósticos y avances para alcanzar la calidad educativa. Esta suele ser la principal limitante para el éxito de un plan de mejora continua.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

“Desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60” (Chiang & San-Martin, 2015).

“A partir de los años 70 se habla sobre los efectos en las condiciones de trabajo y los factores de la satisfacción” (Chiang & San-Martin, 2015).

En los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo (Chiang & San-Martin, 2015).

“Finalmente, en los años 90, se observa una evolución hacia otro paradigma, el capital humano, destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación” (Chiang & San-Martin, 2015).

2.2 Fundamentación filosófica

2.2.1 Satisfacción laboral

Existen muchos conceptos y definiciones sobre la satisfacción laboral; bibliografías que aportan a las Organizaciones a comprender aspectos relevantes, características y dimensiones que reflejan la Satisfacción laboral.

Por ende en el desarrollo de los primeros estudios realizados sobre los trabajadores, se pudo relacionar a la satisfacción en el trabajo con los

resultados de promoción, el pago de incentivos y las oportunidades de avanzar en el trabajo.

Posteriormente en estudios por descubrir la naturalidad y causas de la satisfacción Laboral, que surgió en el año de 1930, se asumió que la satisfacción con el trabajo era una manera de cómo un individuo está también satisfecho con la vida, y esto a su vez se relacionaba con las capacidades de adaptación que posee el ser humano desarrollado en su nivel de preparación para el trabajo.

“En la década de los 40, surge la Teoría de Necesidades la cual refleja los 5 tipos de necesidades que posee un ser humano”.

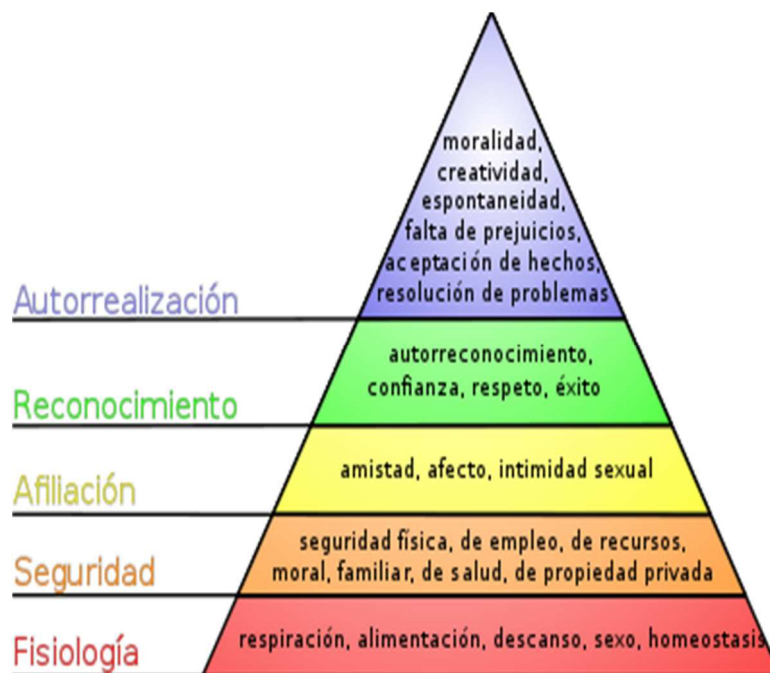


Figura 1 Necesidades de Maslow
Fuente: www.eoi.es

Consecutivamente en 1959 los autores Herzberg, Mausner, & Snyderman desarrollan la Teoría de la motivación –higiene. Esta teoría se centra en el trabajo como determinante principal de la satisfacción la cual tiene dos dimensiones la satisfacción o la insatisfacción individual. La insatisfacción en esta teoría se los considera factores extrínsecos o de higiene y los de satisfacción se los denomina intrínsecos o motivadores.

Herzberg estableció a la insatisfacción como factores de higiene, dado a que actúan de manera analógica, conocidos como higiene médica para resolver algo que requiere ser atendido. Los factores de higiene son: supervisiones, relaciones interpersonales, espacio físico de trabajo, salario o remuneración entre otros. (Manso, 2002)

Dichos factores deben ser atendidos por quienes dirigen una Organización u Institución previa inconformidad de sus colaboradores, cuando los líderes de la Organización logren atender dichos aspectos lo que se logra es disminuir dicha insatisfacción, pero no se asegura que los trabajadores encuentren una motivación o positivismo en la Entidad.

En el año 1959 Herzberg en su teoría considera a la satisfacción como factores de motivación en el que se incluye: el reconocimiento por parte de la institución por un trabajo realizado, oportunidad de ascender por el esfuerzo y logros de un colaborador que trasciende en años, oportunidad de crecer y superarse de manera intelectual y profesional.

Estos sin duda son atractivos y estimulantes que todo trabajador desea obtener al momento de pertenecer a una organización, esto provoca en los colaboradores una buena satisfacción laboral, la misma que se podrá constatar en las metas u objetivos de la Organización.

En estas teorías se puede ver la complejidad de la Satisfacción Laboral, y que abarca a toda empresa u Organización, en la actualidad el ser humano es

considerado como el principal recurso para el crecimiento y desarrollo de una Organización, el cual brinda como resultado grandes éxitos o en algunos casos puede llevar al fracaso.

La satisfacción debe ser atendida y transmitida cada vez más en las organizaciones, de esta manera nos daremos cuenta que el hecho de tener un sueldo o un buen ambiente no quiere decir que quienes laboran en una Organización se encuentren satisfechos, la satisfacción se centra en factores de agradecimiento, oportunidad, superación y reconocimiento.

De uno u otro modo el ser humano busca siempre satisfacer por sí mismo todas sus necesidades u aspiraciones, en donde cubre una necesidad y empieza a requerir atender otra.

Por tanto resulta fundamental que los Directivos de las Organizaciones busquen elevar y desarrollar técnicas y procedimientos para satisfacer las necesidades de su personal, de esta manera van a lograr que sus colaboradores se sientan motivados, valorados y satisfechos.

2.2.2 Conceptualización satisfacción laboral

Algunos autores definen la Satisfacción Laboral como una respuesta afectiva y el grado emocional que tiene un colaborador con la Institución donde labora.

(Navarro, Llinares, & Montañana, 2010) citando a Locke, (1976) y define a la Satisfacción Laboral como un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida del mismo.

Así, (Navarro, Llinares, & Montañana, 2010) citando a Bravo et al. (2002: 347) la definen como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo"

(Gargallo, 2008) citando a Price y Muller (1986) identifica a la satisfacción laboral como el grado en que a una persona le gusta su trabajo y Weinert (1985) añade que no solo es el trabajo sino todos los componentes que se derivan del mismo. Spector (1977) la refiere en términos de cómo se sienten las personas en sus trabajos y los aspectos que involucra el mismo.

2.2.3 La satisfacción laboral, una herramienta para mejorar la productividad.

El trato al ser humano como parte del proceso productivo no es el mismo que hace 40 años, con un mercado laboral diferente y en constante evolución por los derechos de los trabajadores; concibe a las personas como el engranaje esencial para obtener resultados deseados de manera estratégica (Revista Ekos, 2013).

Locke definió a la satisfacción laboral en 1976 como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", entonces se debe entender como aquella que comprende el bienestar del sujeto en una amplia multiplicidad de variables. Existen dos espacios que engloban a este grupo de variables; el primero, de aspectos personales y el segundo sobre circunstancias de trabajo (Revista Ekos, 2013).

Con la satisfacción laboral conseguida a través del equilibrio entre los espacios mencionados, se obtiene mayor rendimiento y mejores resultados gracias a trabajadores motivados convencidos de poder conseguir los objetivos. Este bienestar proporciona aspiraciones dentro y fuera de sus

funciones, ambición por el crecimiento común y mejor planificación (Revista Ekos, 2013).

Analizando los resultados de la ENEMDU, (Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. INEC 2013) citado por (Revista Ekos, 2013) los porcentajes más altos de personas contentas con su trabajo corresponden a ocupados plenos y no clasificados, los cuales tienen 83% y 88%, sobre sus totales respectivamente; no obstante, el menor porcentaje causado por alguna razón de deterioro en la satisfacción corresponde a subempleados con 68%

“En Ecuador los subempleados representan el 59,4% del total de personas ocupadas, por lo que una baja satisfacción afecta de cierta manera al rendimiento económico” (Revista Ekos, 2013).

Dentro de todas las opciones propuestas por la ENEMDU para evaluar el motivo del descontento, se observa que, para el caso de los subempleados, el no tener estabilidad (63,28%) y las pocas posibilidades de progreso (78,53%) son los que más influyen (Revista Ekos, 2013).

“Con estas condiciones la percepción sobre la inversión, consumo programado, planificación de vida, incentivos educativos, innovación y emprendimiento; se ven afectados, por lo que se reduce la productividad nacional y el rendimiento de la economía en su conjunto” (Revista Ekos, 2013).

Entonces, se debe garantizar un ambiente empresarial de confianza para aumentar la inversión y por consiguiente las plazas de empleo. De esta manera, se obtendrá un cambio paulatino en la composición laboral ecuatoriana, mejorando de esta manera su calidad y productividad (Revista Ekos, 2013).

2.2.4 El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general

(Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010) indican que: “Surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona (Locke 1976, citado por Luthans, 2008), es multicausado, décadas de investigaciones sobre este tópico han llevado a reconocer variados y complejos factores, uno de ellos, las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas (Luthans, 2008)”.

(Jiménez, 2014) indica que “Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo es la confianza interpersonal (Tan & Lim, 2004). La confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo (Ferres, Connell & Travaglione, 2004)”.

Basados en el modelo integrativo de la confianza (Colquitt, Scott & LePine, 2007), la confianza es, en gran medida, determinada por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va a confiar. Múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad (Tan & Lim, 2009); (Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010).

Los resultados del meta-análisis realizado por Colquitt et al. (2007) revelan que cada uno de estas tres dimensiones tiene una única y significativa relación con confianza y la correlación entre ellos es alta. Sin embargo, en el caso de la relación con los pares la investigación de Tan y Lim (2009) encontró que sólo la integridad y benevolencia eran significativos para medir la confiabilidad. (Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010)

“Investigaciones en nuestro medio también avalan los resultados previamente descrito. La presente investigación conceptualiza la satisfacción

en las relaciones interpersonales como aquellas en que se experimenta confiabilidad en el otro” (Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010).

2.2.5 Importancia de la satisfacción laboral en el ámbito de la organización

Como se ha mencionado en algunos conceptos y teorías la Satisfacción Laboral es un constructo muy importante en la Psicología de una organización, ya que se relaciona directamente con el entorno laboral y da como resultado o consecuencia a su desarrollo individual.

2.3 Correlación entre satisfacción laboral y desempeño (productividad)

Una mayor productividad trae consigo recompensas económicas, sociales y psicológicas. Si el empleado percibe esta recompensa como “justa”, desarrolla una mayor satisfacción porque cree que está recibiendo la recompensa apropiada. Ante esta situación su esfuerzo por la labor encomendada será mayor. (Ojeda, 2013)

Es en base a dicha premisa que se fundamenta la presente investigación con un enfoque mixto, respaldado por encuestas a los docentes y personal administrativo para determinar la correlación de las 2 variables en análisis: satisfacción laboral y desempeño laboral. Así también se aplicaría una entrevista a Directivos de la institución educativa para conocer si la satisfacción laboral de sus colaboradores, ejerce un efecto casual y positivo en el nivel de ejecución de sus tareas cotidianas.

2.4 Desempeño Laboral

Una de las tareas más importantes que debe realizar todo departamento de Recursos Humanos es la evaluación del desempeño laboral. Por evaluación del

desempeño entendemos como un “instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual”. (Matos, 2013)

La evaluación del desempeño laboral tiene una doble vertiente: el desempeño inferior a lo esperado, y que debe ser corregido a través de distintas iniciativas; y el desempeño mayor de lo esperado, que debe ser premiado o alentado de algún modo (Control Group, 2017)

2.4.1 Principios fundamentales de la evaluación del desempeño laboral

La medición por parte de los departamentos de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales. (Control Group, 2017)

En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización. En segundo lugar, los parámetros de medición han de tener una relación directa con las características del puesto de trabajo que ocupa el empleado al que se pretende evaluar. (Control Group, 2017)

Un tercer principio de la evaluación del desempeño es el establecimiento de la finalidad de dicho estudio: para qué estamos realizando la medición. Obviamente, esta herramienta está sujeta a un fin concreto, que es propiciar el aumento del rendimiento de los miembros de la organización. (Control Group, 2017)

Como cuarto principio, el proceso requiere que el empleado esté de acuerdo con el mismo y comprenda de manera clara los fines que se pretenden alcanzar con la evaluación. Finalmente, y como quinto principio de la evaluación del desempeño, la figura del supervisor o encargado del análisis debe ser clave a la hora de aportar ideas y propuestas para mejorar el desempeño. De nada sirve una evaluación de estas características si finalmente las propuestas no se llevan a cabo. (Control Group, 2017)

2.4.2 Importancia de la evaluación del desempeño laboral

A veces se olvida que uno de los beneficiarios más directos de la evaluación del desempeño es el propio empleado, no solamente la empresa. A través de esta herramienta se pueden establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización (promoción, traslado a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc.), así como definir posibles planes de formación (Control Group, 2017).

La medición del desempeño también puede poner de manifiesto las aptitudes del mando intermedio como líder del equipo de trabajo, estudiar cómo funciona la comunicación dentro de la empresa o, incluso, comprobar en qué grado el empleado se siente parte integrante de la cultura organizacional (Control Group, 2017).

2.4.3 Cómo se mide el desempeño laboral

Es aconsejable que los programas de evaluación de desempeño se lleven a cabo al menos una vez al año. De este modo podrán realizarse los ajustes necesarios a tiempo y el rendimiento no se verá afectado por posibles alteraciones del desempeño (Control Group, 2017).

El desempeño en las organizaciones suele estar sujeto al escrutinio del departamento de Recursos Humanos, aunque es habitual que se otorgue su realización a una comisión creada a tal efecto. Estas comisiones están compuestas de miembros permanentes (gerente, director de RR. HH., técnicos en evaluación del desempeño) y transitorios, siendo estos últimos generalmente los responsables directos de los puestos de trabajo analizados (Control Group, 2017).

En otras organizaciones la medición del rendimiento se suele dejar en manos de mandos o jefes intermedios, ya que los directivos no suelen tener conocimientos específicos acerca de las tareas que requiere cada puesto de trabajo (Control Group, 2017).

2.5 Métodos de medición general de satisfacción laboral y desempeño

Evaluar a los trabajadores en las organizaciones es tremendamente importante y muy difícil de lograr de manera adecuada.

En efecto, es un proceso sistémico, muy caro y lleva bastante tiempo construirlo y afinarlo, por lo tanto, la organización debe asignarle el tiempo suficiente y la importancia que requiere; afortunadamente, la mayoría de las organizaciones están tomando consciencia de ello, y ya casi no se encuentran empresas públicas ni privadas que sean ajenas a esta realidad (Sánchez & Calderón, 2012)

Tomando consciencia de la importancia que tiene la evaluación de desempeño en las organizaciones y, por ende, la importancia que tiene el proceso en sí, tanto para las empresas que constantemente están tratando de evaluar el grado de aporte que efectúa su personal para el cumplimiento de los objetivos como para los auditores de recursos humanos que deben dar una opinión acerca de la razonabilidad de este proceso, a continuación se presenta un apretado resumen de la publicación efectuada por Sánchez y Bustamante (2008, pp. 119 - 126), que da a conocer cada una de las etapas constitutivas del proceso de evaluación del desempeño (Sánchez & Calderón, 2012)

Entre los métodos de evaluación de desempeño más usados se encuentran:

2.5.1 De escala gráfica

Es el de mayor uso y divulgación. Tras su aparente simplicidad está una aplicación que exige múltiples precauciones para evitar la subjetividad.

Para aplicar el método de escala gráfica se emplea un formulario de doble entrada donde las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño y las columnas verticales representan los grados de variación de tales factores (Conexion Esan, 2016)

Dichos factores deben ser previamente seleccionados para definir las cualidades que serán evaluadas en cada empleado. Cada factor debe ser definido o descrito en forma sumaria, simple y objetiva. La idea es evitar distorsiones. En dichos factores se debe dimensionar el desempeño, con calificaciones que van desde las más débiles o insatisfactorias hasta las óptimas o muy satisfactorias (Conexion Esan, 2016).

2.5.2 Método de elección forzada

Fue desarrollado por técnicos estadounidenses, durante la segunda guerra mundial, para determinar cuáles serían los oficiales de las fuerzas armadas de su país que debían ser ascendidos. Se buscaba un sistema de evaluación con resultados más objetivos, que neutralizara los efectos de halo (cuando el evaluador califica al trabajador sin observar de su desempeño, basándose en vínculos de amistad), el subjetivismo y el proteccionismo. (Calderón, Bohorquez, Lobo, & Párraga, 2016).

En este se emplean, para evaluar el desempeño de las personas, una serie de frases que describen determinados tipos de desempeño individual. Las frases están compuestas de dos formas:

1. Bloques de dos frases de significado positivo y dos de significado negativo. El evaluador elige la frase que más se ajusta al desempeño del evaluado, y luego la que menos se ajusta (Calderón, Bohorquez, Lobo, & Párraga, 2016).
2. Bloques de cuatro frases de significado positivo. El evaluador elige las frases que más se ajustan al desempeño del evaluado (Calderón, Bohorquez, Lobo, & Párraga, 2016).

2.5.3 Método de investigación de campo

Se desarrolla sobre la base de entrevistas hechas por un especialista (quien asesora el proceso de evaluación) con el supervisor inmediato, a fin de verificar y evaluar el desempeño de sus subordinados.

Se busca determinar los motivos del desempeño registrado mediante el análisis de hechos y situaciones.

Este sistema consta de tres pasos:

- a. Evaluación inicial: cada funcionario es evaluado inicialmente en uno de tres aspectos: desempeño más satisfactorio, desempeño satisfactorio, desempeño menos satisfactorio (Fernández, 2017).
- b. Análisis suplementario: el desempeño definido en la evaluación inicial es evaluado con mayor profundidad mediante preguntas formuladas del especialista o asesor al jefe (Fernández, 2017).
- c. Planeamiento: tras el análisis del desempeño viene la elaboración de un plan de acción. Este puede tener como conclusión la necesidad de darle conserjería al empleado evaluado, un proceso de readaptación, entrenamiento, su desvinculación y sustitución, promoción a otro cargo o mantenimiento en el cargo (Fernández, 2017).

2.5.4 Método comparación por pares.

Se compara a los empleados en turnos de a dos, anotándose en la columna de la derecha aquél que se considera que tiene mejor desempeño. El número de veces que un evaluado es considerado superior a otro se suma y constituye un índice (Conexion Esan, 2016).

También se puede utilizar factores de evaluación, de manera que cada hoja del formulario será ocupada por un factor de evaluación de desempeño. El evaluador deberá comparar a cada empleado con todos los demás evaluados en el mismo grupo. Por lo general, se asume el desempeño global de cada persona como base de la comparación (Conexion Esan, 2016).

2.5.5 Método de evaluación en 360 grados

También conocida como evaluación integral, como su nombre lo indica, busca una perspectiva del desempeño de los empleados lo más abarcadora posible, con aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, etc. (Rodríguez, 2006)

La postura que fundamentamos sobre el método de la investigación seleccionado, se basa en la especialización que permite la investigación de campo, a través de encuestas y entrevistas estructuradas y dirigidas. Se busca determinar el nivel de cada una de las variables en estudio, la satisfacción laboral y el desempeño, así como también su correlación.

2.6 Clima laboral

El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa. (emprendepyme.net, s.f.)“De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento” (emprendepyme.net, s.f.).

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno (emprendepyme.net, s.f.).

“Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle” (emprendepyme.net, s.f.).

2.6.1 Características del clima organizacional

Según (Enciclopedia de características, 2017), a continuación, se mencionan las características del clima organizacional:

1. Ambiente físico

El clima organizacional o laboral está determinado por un espacio físico común a todos los integrantes de una empresa.

2. Ambiente social

Este ambiente está determinado por las personas entre sí del mismo u otros departamentos dentro de la empresa.

3. Estructura

Todos estos miembros tienen en común que comparten una misma estructura organizacional, estilo de dirección, formalidad, horarios de trabajo y de descanso, salas de ocio, etc.

4. Comportamiento organizacional

Hace referencia a los aspectos como la productividad, puntualidad, el cumplimiento de los objetivos personales y de cada área.

5. Comunicación

Dentro de un clima laboral esperado se intenta fomentar un tipo de comunicación basado en la confianza, empatía, buen trato, diálogo cordial, respeto mutuo y diplomacia con el fin de favorecer la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la compañía.

6. Motivación

La motivación no sólo estará dada por condiciones laborales amenas sino también por un conjunto de características de la cultura organizacional: desde un espacio agradable para desempeñar la tarea laboral, obsequios por días especiales, bonos extras, pago de horas extras, premios por producción, etc.

7. Liderazgo

El o los líderes deben comprometerse a generar un clima laboral grato y ameno para que cada uno de los miembros se sienta motivado e incitarlo a cumplir los objetivos de la organización.

8. Pertenencia

El sentido de pertenencia o de identidad fomenta sensaciones de unión y produce el sentimiento no sólo de participar del grupo sino de pertenecer al mismo.

9. Capacitación

Mayoritariamente la capacitación forma parte de la motivación de los miembros de la organización, y por ende parte del clima organizacional. El objetivo no sólo es motivarlos sino capacitarlos en diferentes áreas a fin de enriquecer su capital cultural.

10. Evaluación

Las evaluaciones están dadas en forma semestral o anual. Se plantean con ayuda de los pares y superiores planteando metas donde se destacan las fortalezas del cada individuo y se trabajan para la mejora de sus debilidades.

2.6.2 Ventajas y desventajas del clima organizacional

Ventajas: el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, la mejor imagen de la empresa, entre otras (Hypnos y Hermes, 2015).

Desventajas: la inadaptación, el absentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, entre otras (Hypnos y Hermes, 2015).

2.6.3 Beneficios de un buen clima en la organización

Un buen clima dentro de la empresa puede suponer muchos beneficios: (Hypnos y Hermes, 2015)

1. Mayor rendimiento laboral.
2. Mayores beneficios para la empresa.
3. Se favorece el trabajo en equipo.
4. Los talentos permanecen en la empresa.
5. Mayor satisfacción en el trabajo.
6. Mayor integración por parte de los trabajadores.
7. Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas.
8. Mejora la imagen de la empresa.
9. La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios.
10. Se consiguen los resultados propuestos.

2.6.4 Factores que influyen en el clima organizacional

Algunos factores que influyen en el clima laboral y a los que hay que prestar atención a la hora de intentar mejorar el clima en la empresa son: (Hypnos y Hermes, 2015)

1. Relaciones entre compañeros.
2. Relaciones entre personal y jefes.
3. Líder y estilo de liderazgo.
4. Comunicación interna (y externa).
5. Espacio de trabajo.
6. Condiciones de trabajo.
7. Motivación en la empresa.
8. Política salarial.

9. Imagen de la empresa de cara al exterior.
10. La propia forma de estar y sentir de la persona.
11. Factores no relacionados con el puesto de trabajo.

2.7 Motivación laboral

2.7.1 La motivación laboral

Es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo (Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010)

Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio, pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado (Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010).

2.7.2 La motivación empresarial

Hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización (emprendepyme.net, s.f.)

Esta motivación en el trabajo es fundamental para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizar, además de que cada una de las personas de la organización se siente realizada en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la

empresa. De esta forma, los trabajadores se consideran parte importante de la empresa y trabajar para conseguir lo mejor para ellos y para la empresa (emprendepyme.net, s.f.)

2.7.3 Factores que influyen en la motivación laboral

Son muchas las cuestiones que pueden influir en la motivación de los trabajadores de la empresa. Por ello, es imprescindible para las organizaciones que conozcan cuáles son estos aspectos para intentar mejorarlos en la medida de lo posible: (Yañez, Arenas, & Ripoll, 2010)

- **Puesto de trabajo:** ofrecer a un trabajador un puesto de trabajo en el que se encuentre cómodo y, además, la posibilidad de aumentar sus conocimientos y desarrollo profesional dentro de la empresa, es fundamental para que un trabajador se encuentre motivado de forma continua (emprendepyme.net, s.f.)
- **Autonomía y participación:** ofrecer responsabilidades y permitirle la participación y la aportación de ideas para la mejora de los diferentes aspectos de la empresa, hará que el trabajador se sienta importante en sus labores (emprendepyme.net, s.f.)
- **Ambiente de trabajo:** crear un clima laboral con buenas relaciones entre los diferentes componentes de la organización aumenta la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo. También ayuda a interiorizar los valores de la empresa y que los trabajadores se identifiquen con ellos. (emprendepyme.net, s.f.)
- **Condiciones laborales:** el salario de los trabajadores, las jornadas, primas por objetivos, los horarios flexibles, la conciliación laboral y todas las condiciones que se incluyan en el contrato de trabajo hacen que el trabajador esté más satisfecho con su puesto de trabajo y, por consiguiente, en su vida personal (emprendepyme.net, s.f.).

Según los diferentes factores que se trabajen dentro de la empresa, se pueden trabajar diferentes tipos de motivación laboral, los cuáles poseen unas características definidas. Entre las diferentes clases de motivación que encontramos en el ámbito empresarial distinguimos (emprendepyme.net, s.f.):

- Motivación extrínseca
- Motivación intrínseca
- Motivación trascendente

2.8 Reconocimiento laboral

Preámbulo: El ser humano, según estudios del comportamiento, es siempre ávido de reconocimientos y estímulos, sin los cuales su productividad no se incrementa, o al menos, se estanca (Parra, 2007)

Es también un deber de todo administrativo corresponder a este importante sentimiento humano porque es una responsabilidad fundamental de un Gerente el valorar y reconocer los buenos desempeños de quienes aportan a una empresa (Parra, 2007)

2.8.1 ¿Por qué reconocer el trabajo de un colaborador?

Según, (Garcia, 2009) en The Organizational Climate and its Diagnosis. Se reconoce el trabajo de un colaborador:

1. Porque es un deber dar el reconocimiento a quien se lo merece. Porque el esfuerzo de un trabajador suma y enriquece el esfuerzo colectivo.
2. Porque el desempeño laboral es inspirado, y el mejor pago es exaltar a quien lo cumple.
3. Porque los trabajadores, como cualquier ser humano, necesitan reconocimiento.

4. Porque se hace justicia con un trabajador al exaltar su aporte públicamente.
5. Porque al exaltar al trabajador le propicia a su vez mayor reconocimiento del equipo, y éste le colaborará cuando acuda en su búsqueda.
6. Porque la gerencia debe ser un camino sembrado de estrellas de reconocimiento al servicio desinteresado.

2.9 Comunicación en las organizaciones

2.9.1 La comunicación

“Muchos conflictos, y una buena parte de la ineficiencia laboral, nacen de ese aislamiento o telón, que impide que la orden clara e incluso el espíritu de las más razonables propuestas, lleguen a su destino” Red Field; CH. E. (Univ. Chicago) citado por (Valdés, 2005)

2.9.2 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional podemos dividirla en interna y externa, la primera dirigida a los integrantes de la organización y la segunda a las relaciones públicas, relaciones de ventas, publicidad, etc. (Cruz, 2012)

2.9.3 Tipos de comunicación organizacional.

Según (Compañ, 2015) los tipos de comunicación organizacional son los siguientes:

- Ascendente. El emisor se encuentra en un nivel inferior al receptor.
- Descendente. El flujo se origina del emisor arriba y más abajo el receptor.
- Horizontal. Ambos al mismo nivel.

- Informal (rumores). De persona a persona sin atender niveles según los deseos de éstas de compartir y relacionarse.

2.9.4 Importancia de la comunicación en las organizaciones

Hasta hace algunos años un elemento clave para los directivos era mandar, hoy día es mucho más importante establecer una comunicación coherente y así coordinar las decisiones sobre las actividades a realizar (Pérez)

Las funciones de dirección, planificación, organización, dirección y control, se cumplen a través de la comunicación (Párraga, Carreño, Andrés Nieto, & Madrid, 2004)

Al inicio del tema planteamos una definición de comunicación no solo para ser vista en su aspecto teórico, sino valorar también el contenido práctico que lleva implícito, veamos que:

La comunicación necesariamente debe aportar un contenido (Pérez-Valdés, Estrada-Sifontes, & Moreno-Toirán, 2013)

Debe cumplirse el principio de direccionalidad. (O sea el paso de sentimientos de una persona a otra y viceversa). (Gómez B. , 2015)

Tener en cuenta en una comunicación grupal las interrelaciones entre las personas y como está varía en dependencia de los canales que utilicemos (Gómez B. , 2015)

2.10 FUNDAMENTACION LEGAL

NORMA TECNICA DE CALIFICACION DE SERVICIOS Y EVALUACION DE DESEMPEÑO. Resolución de la SENRES 38 Registro Oficial 303 de 27-mar-2008 Última modificación: 23-sep-2008 Estado: Vigente (ANEXO 1).

CAPITULO I DEL OBJETO, AMBITO, SUSTENTOS Y PRINCIPIOS DEL SUBSISTEMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Art. 1.- Objeto. - Esta norma técnica tiene por objeto establecer las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las instituciones del Estado, medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Art. 3.- Del Subsistema de Evaluación del Desempeño. - La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución, de las unidades o procesos internos y/o el grado de satisfacción de los ciudadanos y/o de los usuarios de bienes o servicios públicos. El fin de la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que genere condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los

funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos.

CODIGO DEL TRABAJO Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005 Última modificación: 26-sep-2012 Estado: Vigente (ANEXO 2).

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones. - Establéese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

Capítulo VI De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales Parágrafo 1ro. De las remuneraciones y sus garantías.

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLOGICO

3.1 Definición de marco metodológico

“El marco metodológico es la explicación de los mecanismos utilizados para el análisis de nuestra problemática de investigación” (Normas APA, s.f.).

3.2 Antecedentes del marco metodológico de la investigación

Los ejes fundamentales de la presente investigación son los siguientes:

Eje número 1:

- a. Satisfacción laboral

Eje número 2:

- b. Desempeño

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es una planificación compendiada de lo que se debe hacer para lograr los objetivos del estudio (Rojas, 2013).

1. Diseño de investigación bibliográfica

“El diseño de investigación Bibliográfica es una indagación documental que permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar” (Martins)

2. Diseño de investigación de campo

“El diseño de investigación de campo, constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias” (Gallardo & Briones, 2017)

3.4 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación (Lara, 2013)

- **Cuantitativo:** Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Ruiz, Borboa, & Rodríguez)
- **Cualitativo:** la investigación cuantitativa pretende generalizar los resultados a determinada población a través de técnicas estadísticas de muestreo (Monroy, 2015)
- **Mixto** es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento (Guelmes-Valdés & Nieto-Almeida, 2015)

El enfoque a ser aplicado en la presente investigación es el mixto: relaciona datos cuantificables que se pueden medir o tabular con datos cualitativos que se prestan a interpretación del investigador.

3.5 Tipo de investigación

Encontramos diversos tipos de investigación, y según los objetivos u propósitos que se desean alcanzar cada investigador selecciona el tipo de metodología que desea emplear escogiendo uno o la combinación de más de uno.

Los tres tipos o métodos de investigación más utilizados son:

1. **Investigación Exploratoria.** Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer. La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos (Universia Costa Rica, 2017).
2. **Investigación Descriptiva.** La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar (Universia Costa Rica, 2017)
3. **Investigación Explicativa.** La investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado, sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada (Universia Costa Rica, 2017)
4. **Investigación correlacional:** Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable. (Universia Costa Rica, 2017)

En la presente investigación se aplica los tipos de investigación descriptiva y correlacional ya que describe los criterios recabados en base a una investigación y se determina la relación directa de las variables.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población de la investigación

Definición: Según (Loggiodice-Lattuf, 2012) citando a Levin & Rubin (1999: 135), una población “es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones”. El concepto de población en estadística, se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

Tomando como base los 2 ejes de la investigación, la población se compone de:

Tabla 1 Población de la investigación

Población	Cantidad
Docentes y personal administrativo	75
Directivos	2
Total	77

3.6.2 Muestra

Una **muestra estadística** (o una **muestra**) es un subconjunto de elementos de la población estadística.

“La muestra elegida debe ser **representativa** de la población. Las muestras tienen un nivel de confianza de la bondad con la que representan a todos los sujetos, generalmente del 95% o superior” (Universo Formulas, s.f.)

Para determinar la muestra de una investigación, se debe seleccionar el tipo de muestreo a ser aplicado. Entre los tipos de muestreo se encuentran:

“Muestreo no probabilístico (o muestreo no aleatorio): la selección de los individuos se basa en el criterio del investigador. No se conoce la probabilidad de que cada individuo sea elegido en la muestra” (Ochoa, 2015)

Muestreo por conveniencia: consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra. Esta conveniencia se produce porque al investigador le resulta más fácil examinar a estos sujetos, ya sea por proximidad geográfica, por ser sus amigos, etc. (Ochoa, 2015)

Para la presente investigación se seleccionó el muestreo por conveniencia, el investigador determinó que la población es pequeña y es conveniente que toda esta participe. La muestra incluye a los Docentes, Personal Administrativo y Directivos de **la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.**

El día que se llevó a cabo la recopilación de datos en el Colegio Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil se encontraban solos los siguientes colaboradores: Total de muestra por conveniencia: 65 colaboradores:

Tabla 2 Muestra de la investigación

Colaborador	# de Colaboradores	Instrumento de medición
Rectorado	1	Entrevista
Docente	45	Encuesta
Personal administrativo	19	Encuesta
Total	65	

3.7 Métodos de la investigación

Los métodos de investigación a aplicados son:

Inductivo: “proceso mediante el cual, se formulan principios a través de un conocimiento en particular, es decir generalizar el estudio de lo macro a lo micro y viceversa” (Emen, 2017)

Análisis: “proceso cognoscitivo es descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (primerosistemas, s.f.)

3.8 Instrumentos de recolección de datos

La técnica es el método e instrumento que se emplea para alcanzar el conocimiento por medio de la información (Morone)

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado (Normas APA, s.f.)

Entrevista: Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. Todos aquellos presentes en la charla dialogan en pos de una cuestión determinada planteada por el profesional (Wikiuniversidad, 2017)

En la presente investigación se aplica la encuesta y la entrevista. Estos 2 instrumentos de recolección de datos se utilizan cuando el enfoque del estudio es mixto.

- Enfoque cuantitativo-encuesta

La encuesta a ser aplicada a los Docentes y al Personal Administrativo de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil fue elaborada por las Autoras del presente trabajo de investigación con la finalidad de medir factores que dan pauta al nivel de satisfacción laboral y productividad de los encuestados.

- Enfoque cualitativo-entrevista

La entrevista a ser aplicada a los Directivos de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil fue elaborada por las Autoras del presente trabajo de investigación con la finalidad de determinar el nivel de conocimientos sobre la satisfacción laboral y productividad de sus colaboradores.

ENCUESTA DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Objetivo

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los encuestados.

Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación. Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

Tiempo de aplicación: No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación: Auto aplicable.

Medición o tabulación

Para evaluar las opiniones y actitudes de una persona a través de la encuesta, se utiliza la escala de medición **de Likert: desarrollada para medir el nivel de**

satisfacción laboral y desempeño. La escala se llama así por Rensis Likert¹, que publicó en 1932 un informe describiendo su uso (También denominada Método de Evaluaciones Sumarias).

Reactivos: El instrumento de recolección de datos cuenta con 20 reactivos o preguntas de tipo escala Likert. Cada pregunta tiene un valor de 4 puntos haciendo un total de 80 puntos para una puntuación exacta.

Escala de calificación

A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

¹ **Rensis Likert (1903-1981)** fue un educador y psicólogo organizacional estadounidense y es conocido por sus investigaciones sobre estilos de gestión. Desarrolló la escala de Likert y el modelo de vinculación

Edad:				
Puesto que desempeña:				
Unidad donde se desempeña:				
Años de Antigüedad en la institución:				
Encuesta de satisfacción				
Criterio	Calificación			
	A	B	C	D
1. Se identifica con la misión y visión de la institución.				
2. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución.				
3. Se siente orgulloso del trabajo que realiza.				
4. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.				
5. Los valores de la organización están acordes a los suyos.				
6. Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas.				
7. Se siente productivo cuando realiza su trabajo.				
8. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos institucionales.				
9. Está de acuerdo con la afirmación "su trabajo es importante para la institución"				
10. Por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución.				
Encuesta de Productividad				
Criterio	Calificación			
	A	B	C	D
11. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
12. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización				
13. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.				
14. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.				
16. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.				
17. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				
18. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.				
19. Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.				
20. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				
TOTAL				

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Objetivo

La presente entrevista tiene la finalidad de determinar el conocimiento sobre el nivel de Satisfacción laboral y su relación con el desempeño por parte de los Directivos.

1. ¿Los Objetivos y las metas que debe alcanzar la institución están claras para usted?

Edad:
Puesto que desempeña:
Unidad donde se desempeña:
Años de Antigüedad en la institución:
2. ¿Tiene usted una buena comunicación con los profesores del Colegio y el personal administrativo?
3. ¿El colegio valora la labor de todos los profesores y personal administrativo?
4. ¿Considera que los profesores se ayudan los unos con los otros al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución?
5. ¿El personal administrativo se ayuda los unos a los otros al cumplimiento de las metas y objetivos de las instituciones?
6. ¿Considera usted que en la Institución educativa que usted dirige existe un alto nivel de satisfacción laboral por parte de los Docentes y personal administrativo?
7. ¿Estima usted que el desempeño de los docentes y el personal administrativo de la Institución educativa que usted dirige, está ligado a la satisfacción laboral?
8. ¿Piensa usted que es de relevancia realizar de manera periódica (anual) una evaluación para determinar el nivel de satisfacción laboral en la institución educativa que usted dirige?
9. ¿Considera usted que es de relevancia realizar de manera periódica (anual) una evaluación para determinar el nivel de desempeño laboral de los Docentes y personal?

CAPÍTULO 4.

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Datos de la Organización



Figura 2 Alumnos de la Unidad Educativa Santiago Mayor
<http://uesm.edu.ec>

“El 3 de enero del 2003, por acuerdo ministerial N0.002, se autoriza la creación y funcionamiento de la Unidad Educativa Santiago Mayor, en la ciudad de Guayaquil, en jornada matutina” (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

Actualmente es una institución de carácter privado que ofrece servicios educativos en los niveles Inicial, Básico y Bachillerato; cuenta con las especializaciones en Ciencias Empresariales con mención en Gestión en Informática y Gestión de Mercado; Bachillerato en Ciencias Sociales con mención en Ciencias Políticas y Cultura; Bachillerato en Mat-bio, con mención en Físico- Matemático y Químico Biológico (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

“La Unidad Educativa “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil es una nueva opción en la educación particular de nuestra ciudad que mantiene un nexo con la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil” (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

Somos una alternativa válida para educar a sus hijos en una institución que los vincula desde la Educación Inicial hasta llegar a la universidad y así poder acceder y obtener una carrera profesional que también incluye formación de Posgrado en una de las mejores universidades, reconocida dentro y fuera del país (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

Nos encontramos en una zona ecológica, segura y de gran desarrollo urbanístico, a pocos minutos del centro, sur, y noreste de la ciudad. Contamos con modernas y cómodas instalaciones con tecnología, actualización curricular, formación en valores y que preserva nuestras tradiciones como parte de nuestra identidad ciudadana y ecuatoriana (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

4.1.1 Misión, Visión

MISIÓN

“La UESM es una institución educativa sin fines de lucro, comprometida con el desarrollo de la sociedad, formando individuos integrales con un alto nivel académico, valores éticos y morales; capaces de generar aportes proactivos hacia la comunidad y el país” (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

“En nuestro plantel practicamos valores como base formativa junto a un riguroso sistema de calidad académica que los convierte en líderes emprendedores capaces de tomar decisiones firmes en la construcción de un mundo esperanzador” (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018),

VISIÓN

La UESM trabaja con una visión a futuro donde los educandos reciben una misma enseñanza desde el nivel inicial hasta la universidad, formando entes emprendedores capaces de aplicar sus habilidades en diferentes contextos según las exigencias del mundo actual, aplicando los principios del buen vivir (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

4.1.2 Objetivos

OBJETIVOS

“Educar a las nuevas generaciones en todas sus áreas, tanto a nivel académico y en valores, para que sean capaces de desenvolverse solos en los retos que les presenta la vida” (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

“Impartir el respeto por el medio ambiente y los principios del buen vivir mediante la creación de proyectos prácticos que ayuden a los educandos a vincularse con la vida laboral en la sociedad” (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

“Impartir una enseñanza inclusiva que le permita a los alumnos desenvolverse en cualquier contexto sin tener diferencias y usando las herramientas tecnológicas que exige el mundo en la actualidad” (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).

4.1.3 Valores

La estructura organizativa se encuentra al servicio de los planes, proyectos del Colegio. Las distintas Áreas que actualmente la integran se han ido creando en paralelo a la evolución del colegio, y se constituyen como plataformas dinámicas y participativas (docentes, padres y alumnos) que enriquecen el proyecto escolar (Unidad Educativa Santiago Mayor, 2018).



Figura 3 Valores
<http://uesm.edu.ec>

4.1.4 Organigrama

La estructura organizacional del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil es:

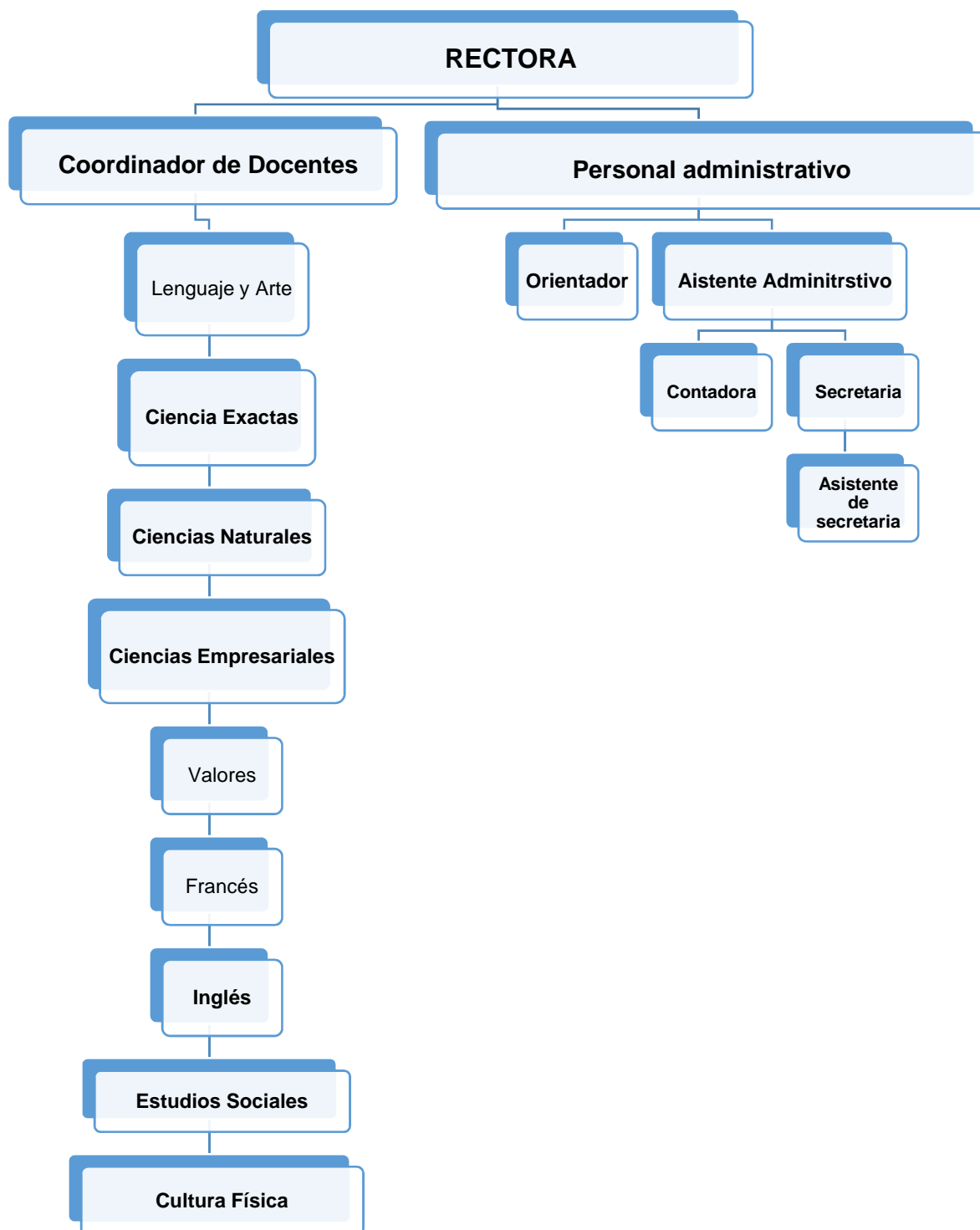


Figura 4 Organigrama del Colegio Santiago Mayor de la Ciudad de Guayaquil

4.2. Resultados de la investigación

4.2.1. Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil.

Encuesta de satisfacción

¿Se identifica con la misión y visión de la institución?

Tabla 3 Pregunta 1

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	3	5%	3
2	A veces B	6	9%	12
3	Generalmente C	15	23%	45
4	Siempre D	40	63%	160
	TOTAL	64	100	

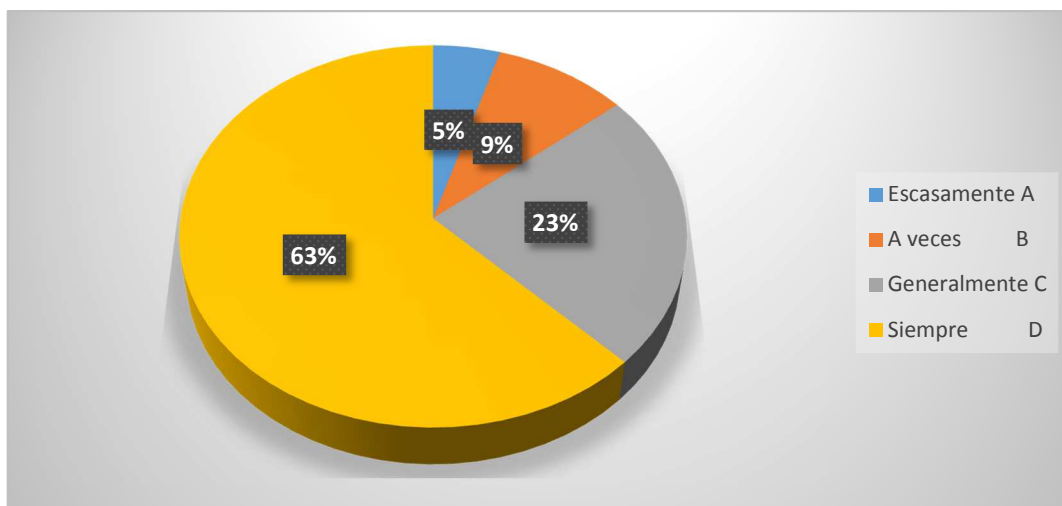


Figura 5 Pregunta 1

Análisis: Se determina que el 63% del personal administrativo y los Docentes siempre se identifican con la misión y visión de la institución.

¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución?

Tabla 4 Pregunta 2

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	2	3%	2
2	A veces B	5	8%	10
3	Generalmente C	10	16%	30
4	Siempre D	47	73%	188
	TOTAL	64	100%	

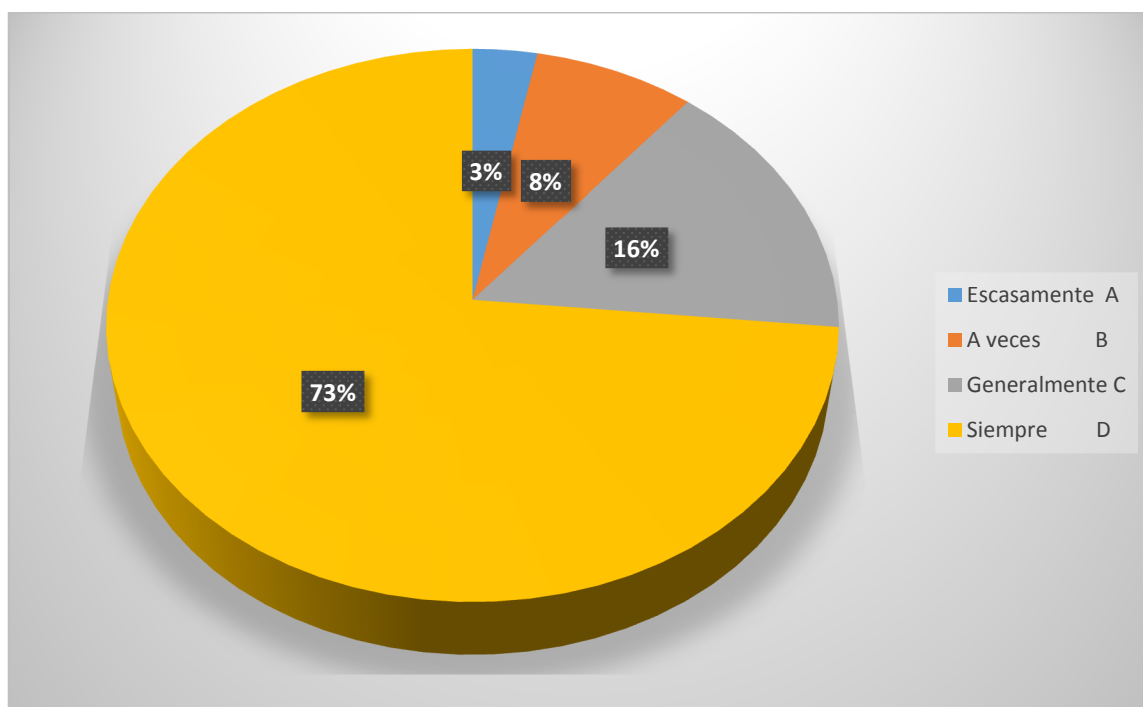


Figura 6 Pregunta 2

Análisis: El 73% del personal administrativo y los Docentes siempre mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución

¿Se siente orgulloso del trabajo que realiza?

Tabla 5 Pregunta 3

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	2	3%	2
2	A veces B	8	13%	16
3	Generalmente C	22	34%	66
4	Siempre D	32	50%	128
	TOTAL	64	100%	

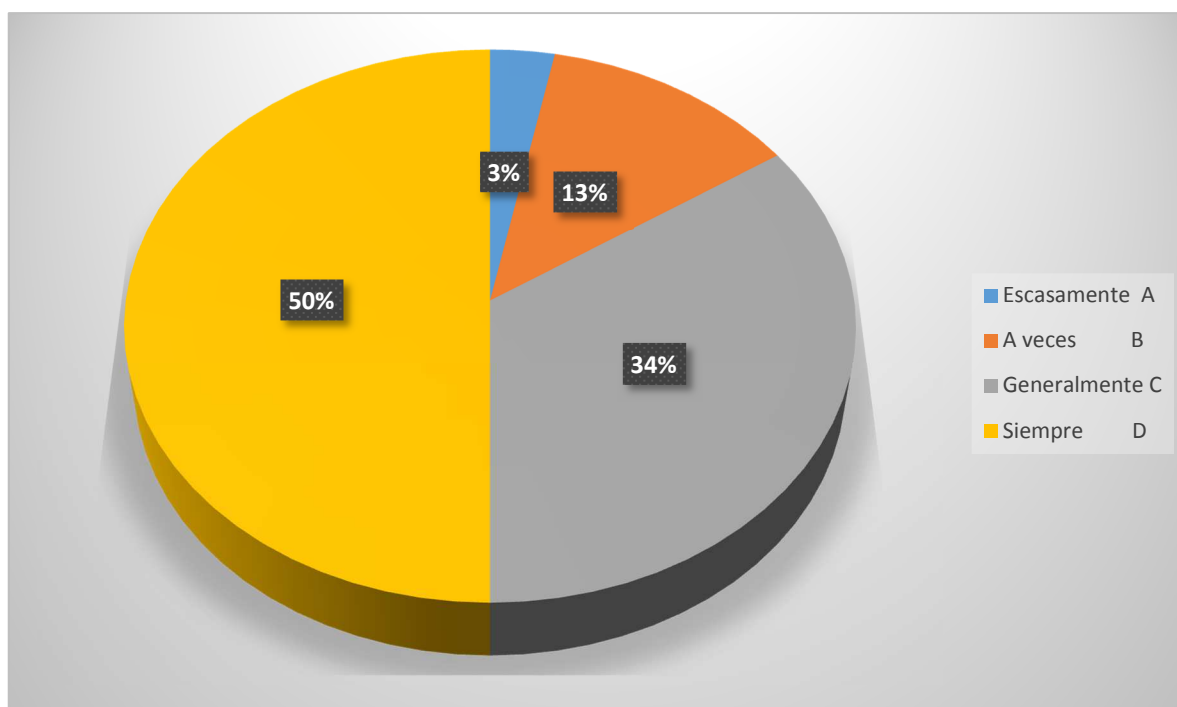


Figura 7 Pregunta 3

Análisis: En base a las encuestas realizadas se determina que el 50% del personal administrativo y los Docentes siempre se sienten orgullosos del trabajo que realizan, pero se debe considerar que el 34% generalmente se siente orgulloso del trabajo que realiza, representado una diferencia mínima entre estos 2 factores

¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?

Tabla 6 Pregunta 4

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	12	19%	12
2	A veces B	10	16%	20
3	Generalmente C	18	28%	54
4	Siempre D	24	38%	96
	TOTAL	64	100%	

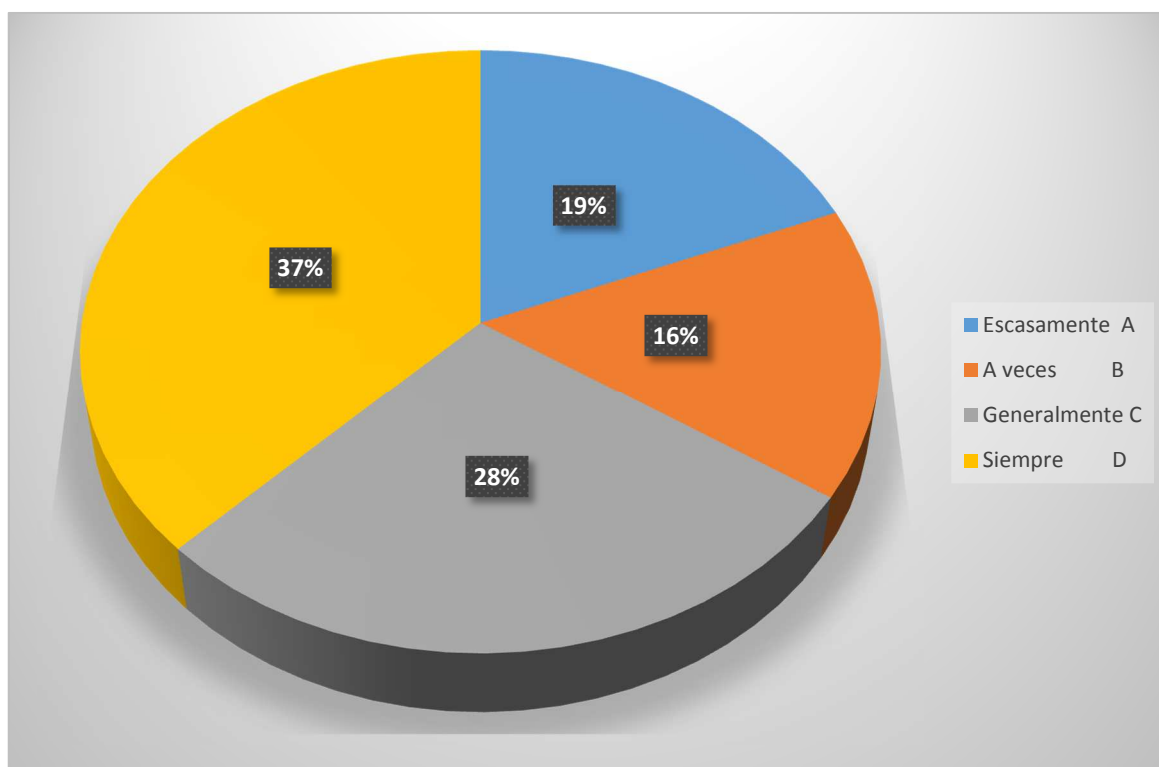


Figura 8 Pregunta 4

Análisis: El 38% del personal administrativo y los Docentes siempre brindan más tiempo del requerido, aunque no lo solicite. El 28% generalmente lo hace.

Se debe tomar en cuenta que muchos colaboradores consideran que no es necesario brindar más tiempo del requerido (horas laborables) si el trabajo es eficiente durante las 8 horas reglamentarias.

¿Los valores de la organización están acordes a los suyos?

Tabla 7 Pregunta 5

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	3	5%	3
2	A veces B	5	8%	10
3	Generalmente C	25	39%	75
4	Siempre D	31	48%	124
	TOTAL	64	100%	

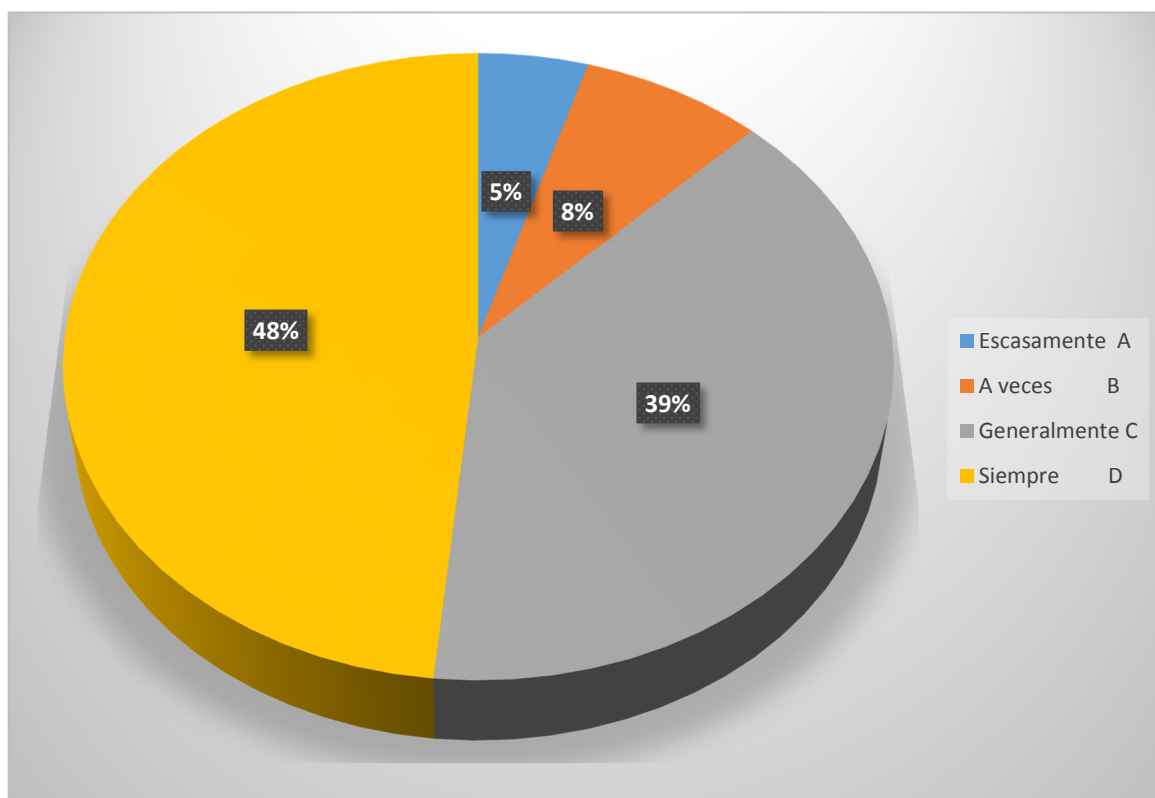


Figura 9 Pregunta 5

Análisis: Con relación a las encuestas realizadas se determina que el 48% del personal administrativo y los Docentes siempre están acordes con los valores de la organización.

¿Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas?

Tabla 8 Pregunta 6

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	3	5%	6
3	Generalmente C	11	17%	33
4	Siempre D	50	78%	200
	TOTAL	64	100%	

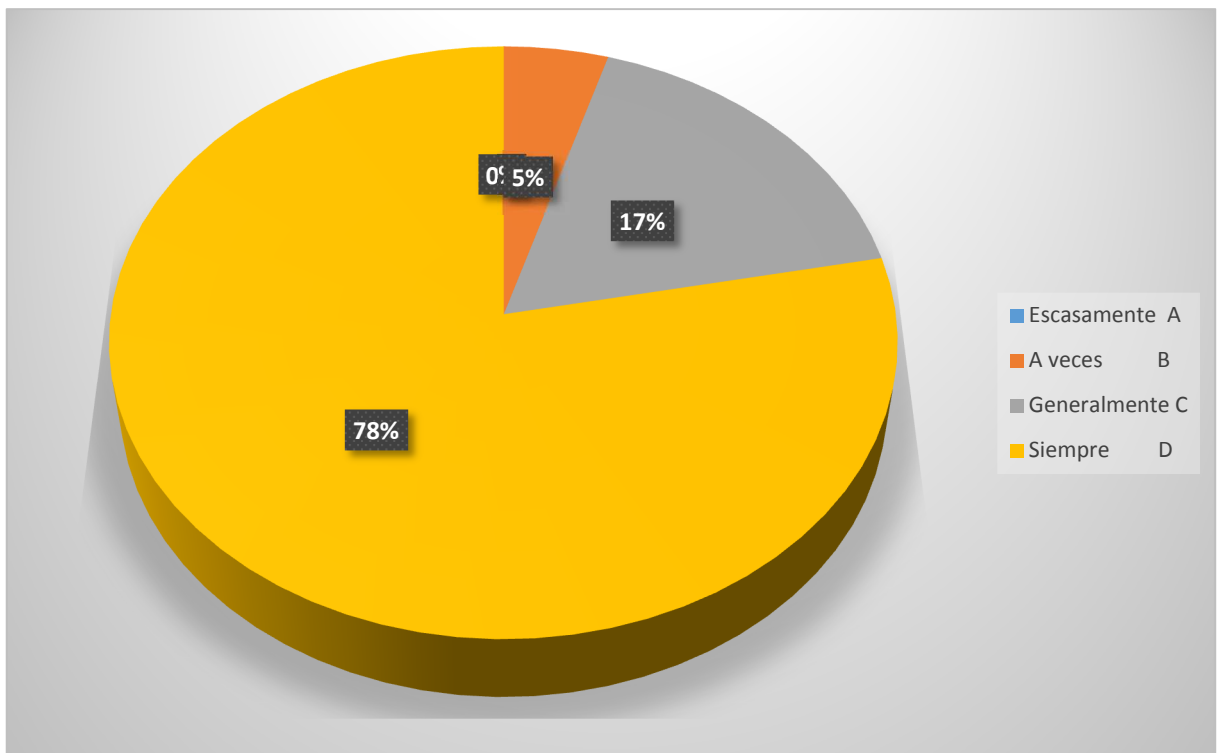


Figura 10 Pregunta 6

Análisis: Se determina que el 78% del personal administrativo y los Docentes siempre sienten un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas.

¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?

Tabla 9 Pregunta 7

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	3	5%	3
2	A veces B	6	9%	12
3	Generalmente C	15	23%	45
4	Siempre D	40	63%	160
TOTAL		64	100%	

Elaborado por: López Soto, Stephanie Vanessa. Villacís García, Gabriela Elizabeth

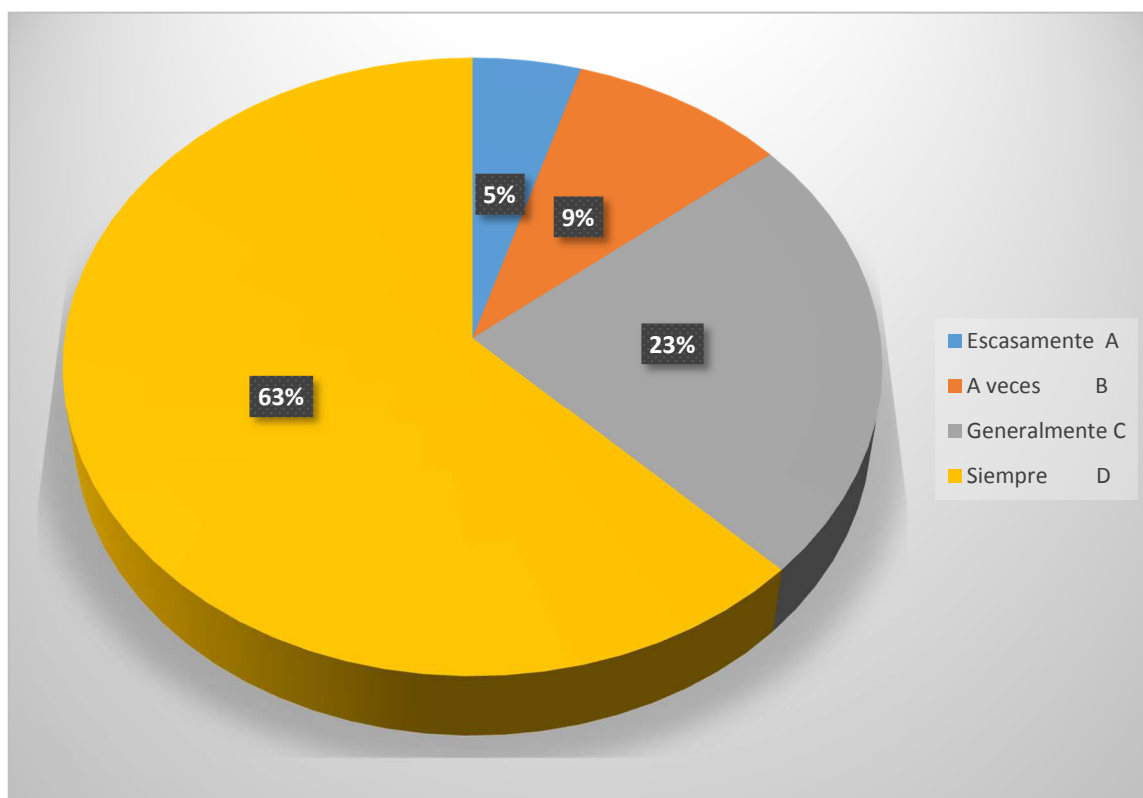


Figura 11 Pregunta 7

Análisis: El 63% del personal administrativo y los Docentes siempre se sienten productivos cuando realiza su trabajo y el 23% generalmente se sienten productivos cuando realiza su trabajo, alcanzando una participación del 86%.

¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos institucionales?

Tabla 10 Pregunta 8

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	5	8%	5
2	A veces B	12	19%	24
3	Generalmente C	17	27%	51
4	Siempre D	30	47%	120
	TOTAL	64	100%	

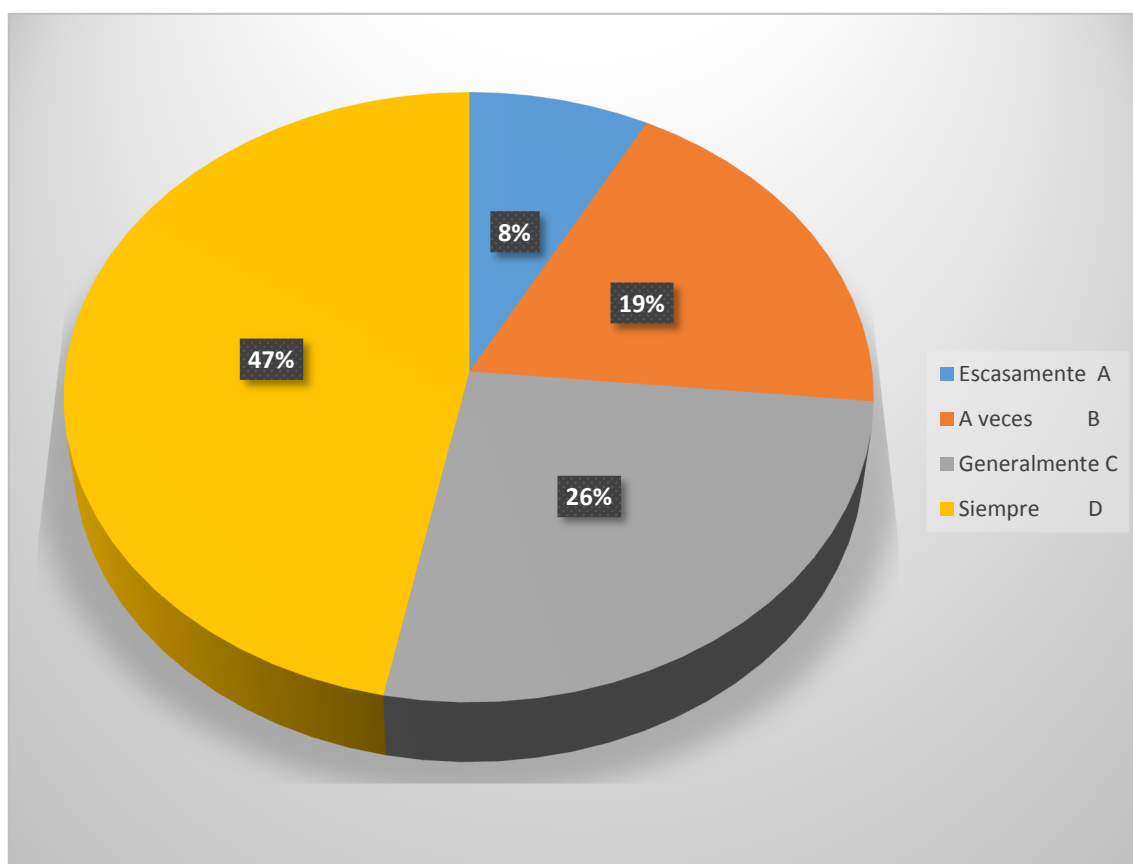


Figura 12 Pregunta 8

Análisis: Se establece que el 47% y 27% del personal administrativo y los Docentes siempre y generalmente se sienten satisfechos con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos institucionales.

¿Está de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la institución”?

Tabla 11 Pregunta 9

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	5	8%	5
2	A veces B	8	13%	16
3	Generalmente C	13	20%	39
4	Siempre D	38	59%	152
	TOTAL	64	100%	

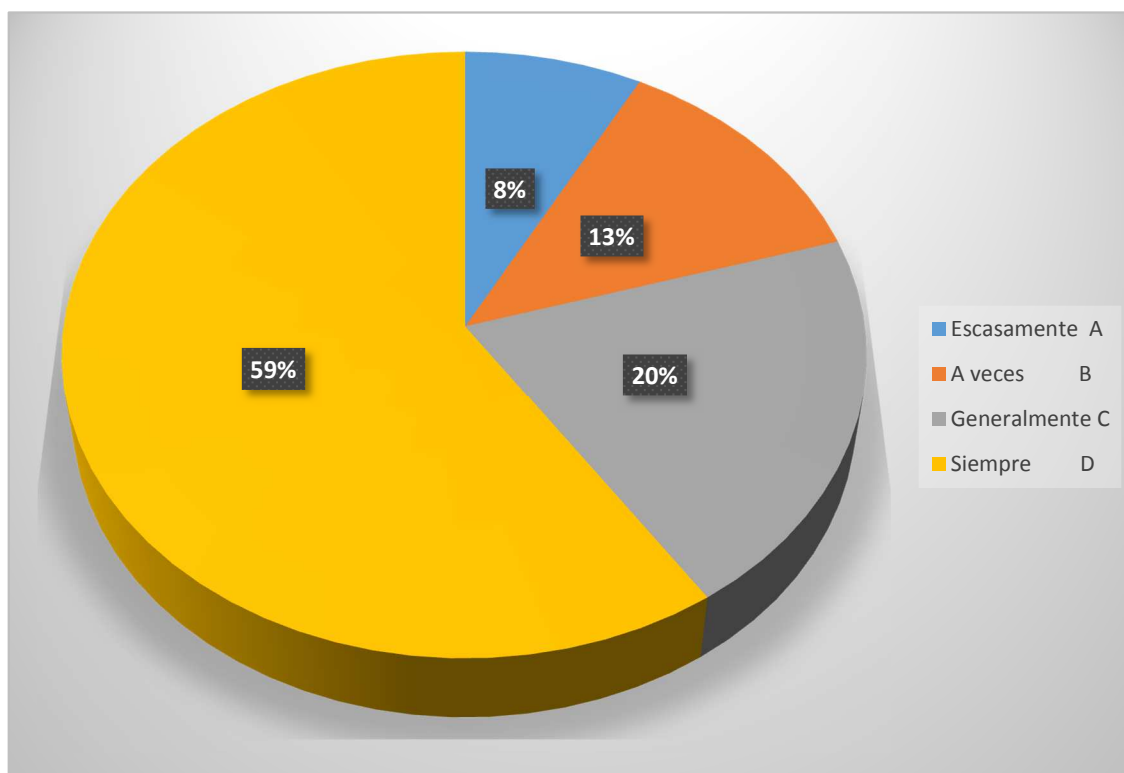


Figura 13 Pregunta 9

Análisis: En base a las encuestas realizadas se determina que el 59% y 20% del personal administrativo y los Docentes siempre y generalmente están de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la institución”.

Por la satisfacción que tiene de su trabajo, ¿considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución?

Tabla 12 Pregunta 10

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	0	0%	0
3	Generalmente C	4	6%	12
4	Siempre D	60	94%	240
TOTAL		64	100%	

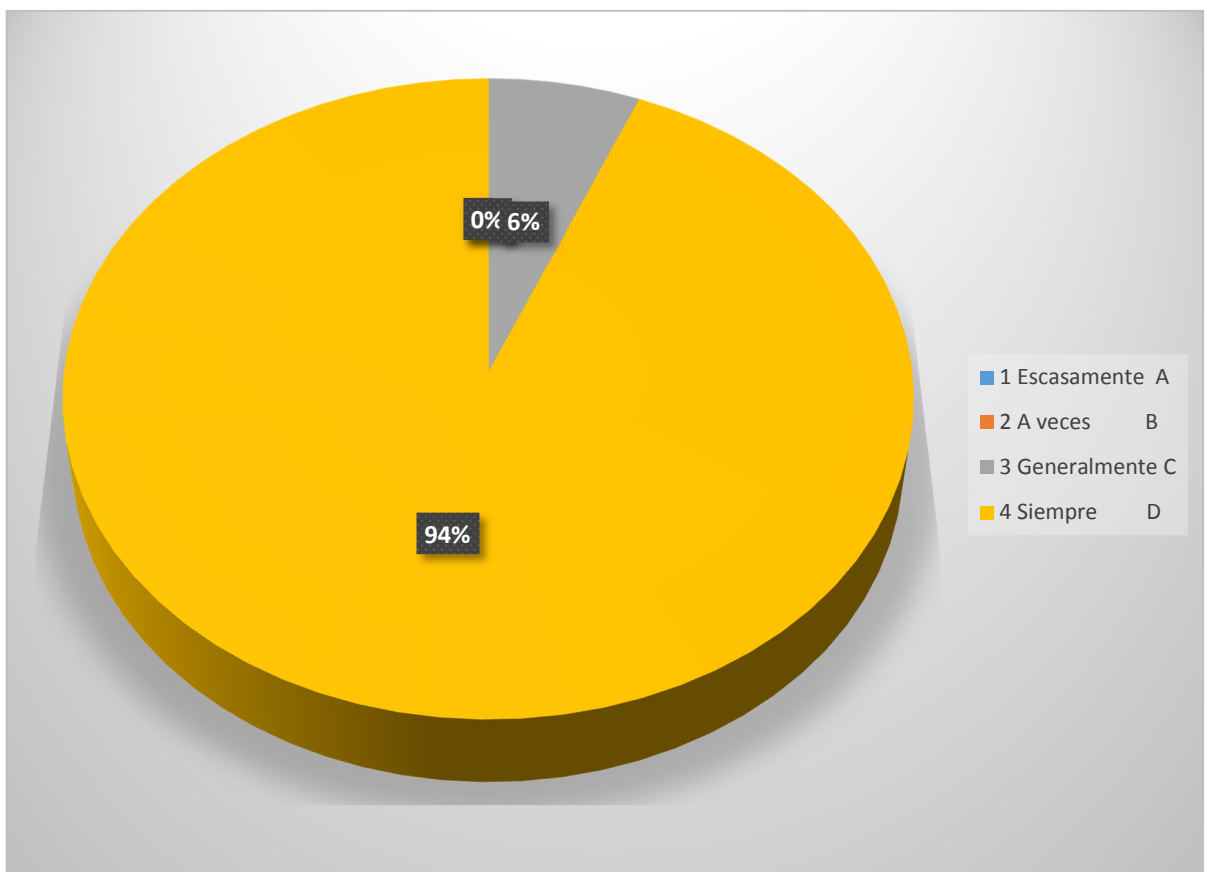


Figura 14 Pregunta 10

Análisis: El 94% del personal administrativo y los Docentes siempre consideran que tienen la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución.

4.2.2. Resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil con relación a la variable satisfacción.

Fueron encuestados 45 Docentes y 19 colaboradores del área administrativa

El personal Docente del Colegio Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil cuenta con Docentes en las siguientes áreas:

- Lenguaje y Arte
- Ciencia Exactas
- Ciencias Naturales
- Ciencias Empresariales
- Valores
- Francés
- Inglés
- Estudios Sociales
- Cultura Física

El personal administrativo del Colegio Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil cuenta se distribuye de la siguiente manera:

- Mensajería y mantenimiento
- Conserje
- Coordinador Digital
- Orientador
- Contaduría
- Coordinadora contable
- Asistente Administrativo
- Secretaria de Rectorado

Los resultados con relación a la satisfacción de los Docentes y Personal Administrativo del Colegio Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil fueron:

Tabla 13 Resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil con relación a la variable satisfacción.

El 63% del personal administrativo y los Docentes siempre se identifican con la misión y visión de la institución.

El 73% del personal administrativo y los Docentes siempre mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución.

El 50% del personal administrativo y los Docentes siempre se sienten orgullosos del trabajo que realizan, pero se debe considerar que el 34% generalmente se siente orgulloso del trabajo que realiza.

El 38% del personal administrativo y los Docentes siempre brindan más tiempo del requerido, aunque no lo solicite. El 28% generalmente lo hace.

El 48% del personal administrativo y los Docentes siempre están acordes con los valores de la organización.

El 78% del personal administrativo y los Docentes siempre sienten un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas.

El 63% del personal administrativo y los Docentes siempre se sienten productivos cuando realiza su trabajo y el 23% generalmente se sienten productivos cuando realiza su trabajo, alcanzando una participación del 86%.

El 47% y 27% del personal administrativo y los Docentes siempre y generalmente se sienten satisfechos con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos institucionales.

El 59% y 20% del personal administrativo y los Docentes siempre y generalmente están de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la institución”.

El 94% del personal administrativo y los Docentes siempre consideran que tienen la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución.

Análisis general: Los niveles de satisfacción son positivos a un nivel mayor del 50% de participación porcentual.

Encuesta de Productividad

¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?

Tabla 14 Pregunta 11

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	0	0%	0
3	Generalmente C	4	6%	12
4	Siempre D	60	94%	240
TOTAL		64	100%	

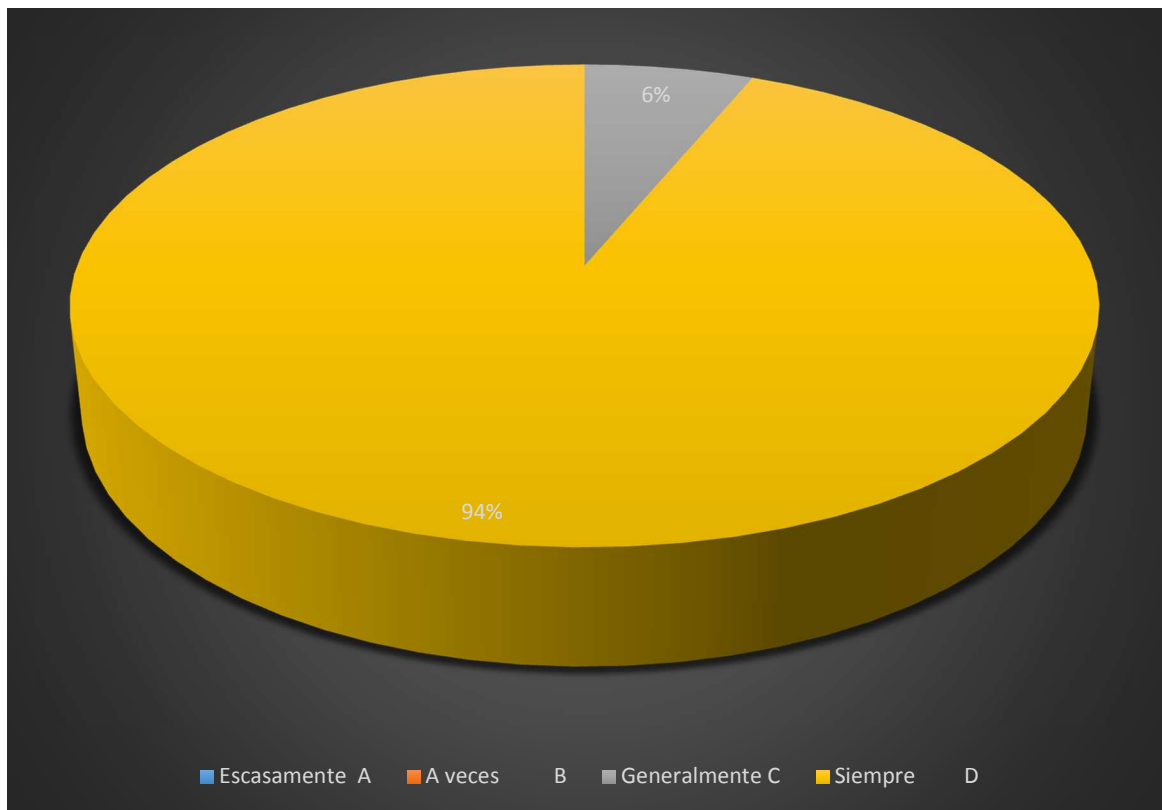


Figura 15 Pregunta 11

Análisis: De acuerdo a los resultados, se determina que el 94% del personal administrativo y los Docentes siempre son puntuales con la entrega de trabajos que se le asignan.

¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?

Tabla 15 Pregunta 12

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	2	3%	2
2	A veces B	12	19%	24
3	Generalmente C	31	48%	93
4	Siempre D	19	30%	76
TOTAL		64	100%	

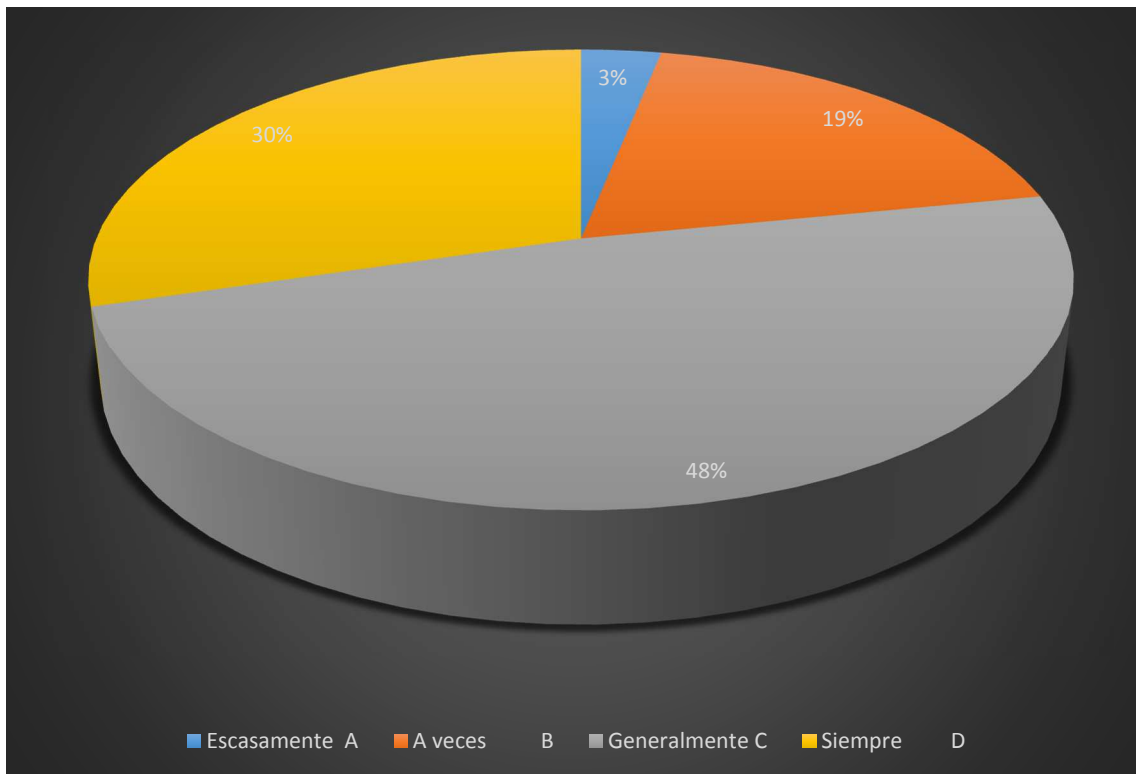


Figura 16 Pregunta 12

Análisis: Se establece que el 48% del personal administrativo y los Docentes generalmente mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización. Se debe tomar en consideración que el 19% de los encuestados respondió que solo a veces mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.

¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?

Tabla 16 Pregunta 13

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	9	14%	18
3	Generalmente C	20	31%	60
4	Siempre D	35	55%	140
	TOTAL	64	100%	

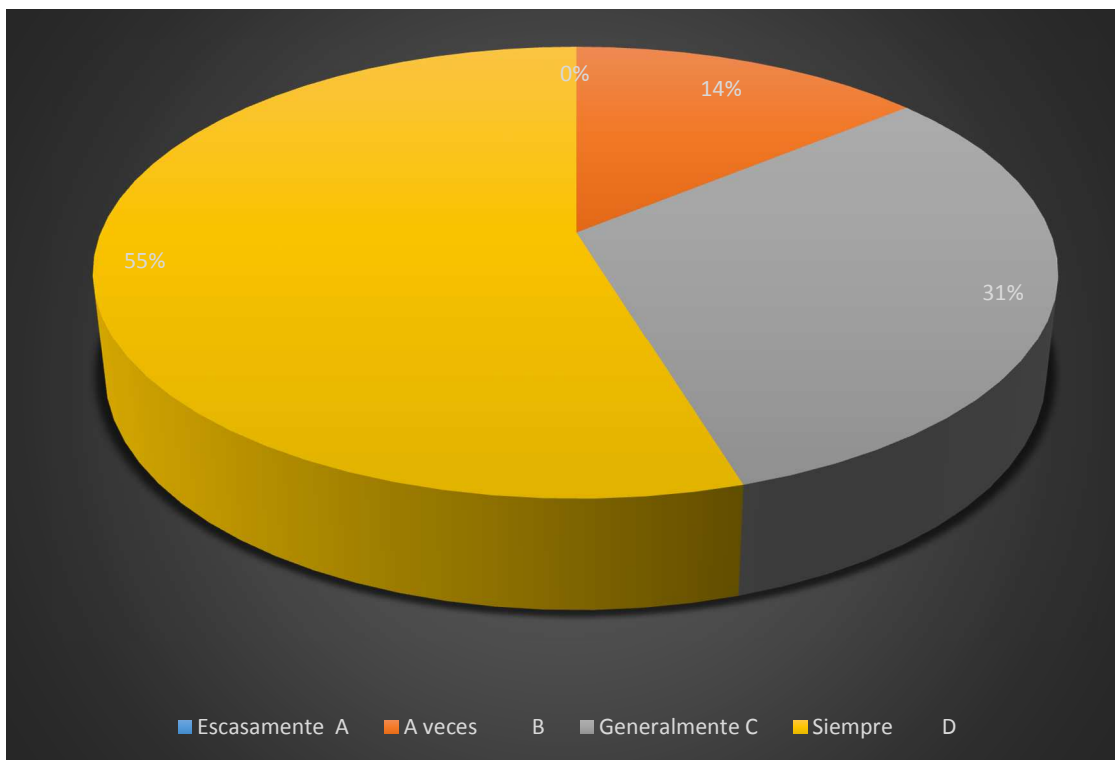


Figura 17 Pregunta 13

Análisis: En base a las encuestas se determina que el 55% del personal administrativo y los Docentes siempre asumen la responsabilidad en ausencia de su inmediato superior.

El 31% de los encuestados generalmente asumen la responsabilidad en ausencia de su inmediato superior.

¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo?

Tabla 17 Pregunta 14

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	0	0%	0
3	Generalmente C	20	31%	60
4	Siempre D	45	69%	180
	TOTAL	65	100%	

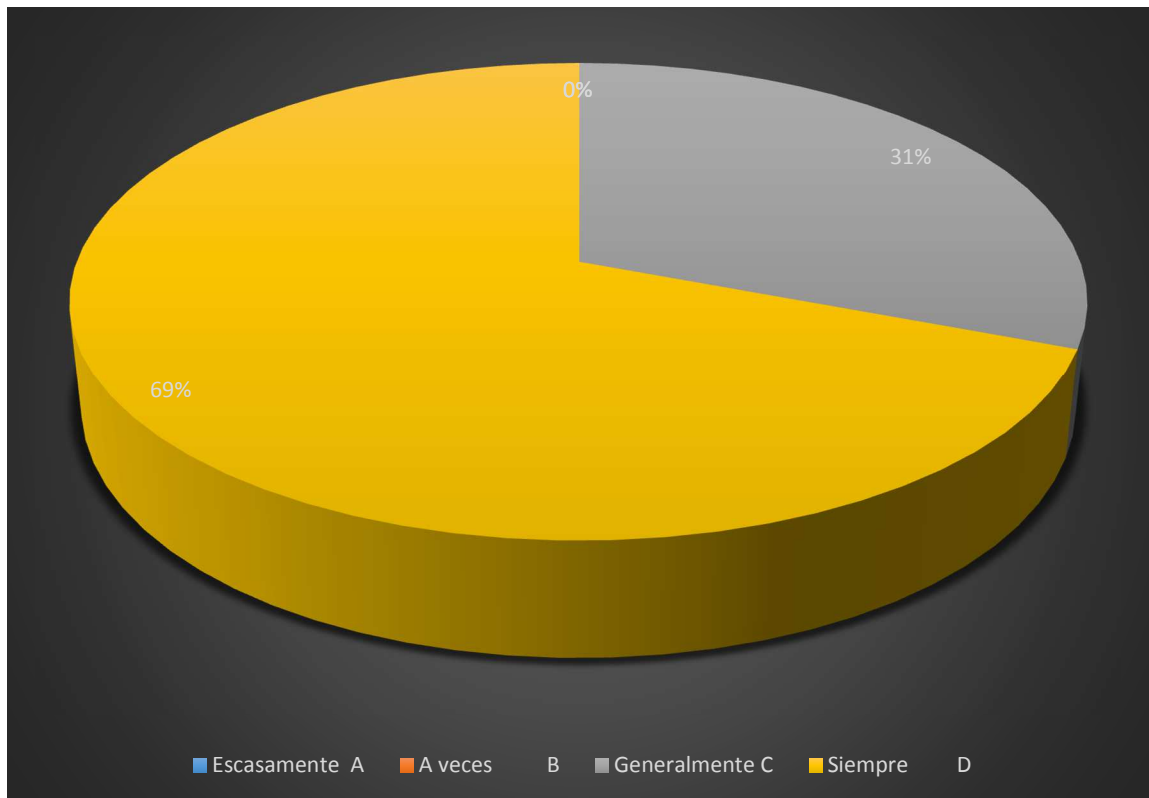


Figura 18 Pregunta 14

Análisis: Se concluye que el 69% del personal administrativo y los Docentes siempre evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo. Se debe considerar que el realizar trabajos personales dentro de la institución en análisis es penado económicamente

¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad?

Tabla 18 Pregunta 15

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	0	0%	0
3	Generalmente C	15	23%	60
4	Siempre D	50	77%	200
	TOTAL	65	100%	

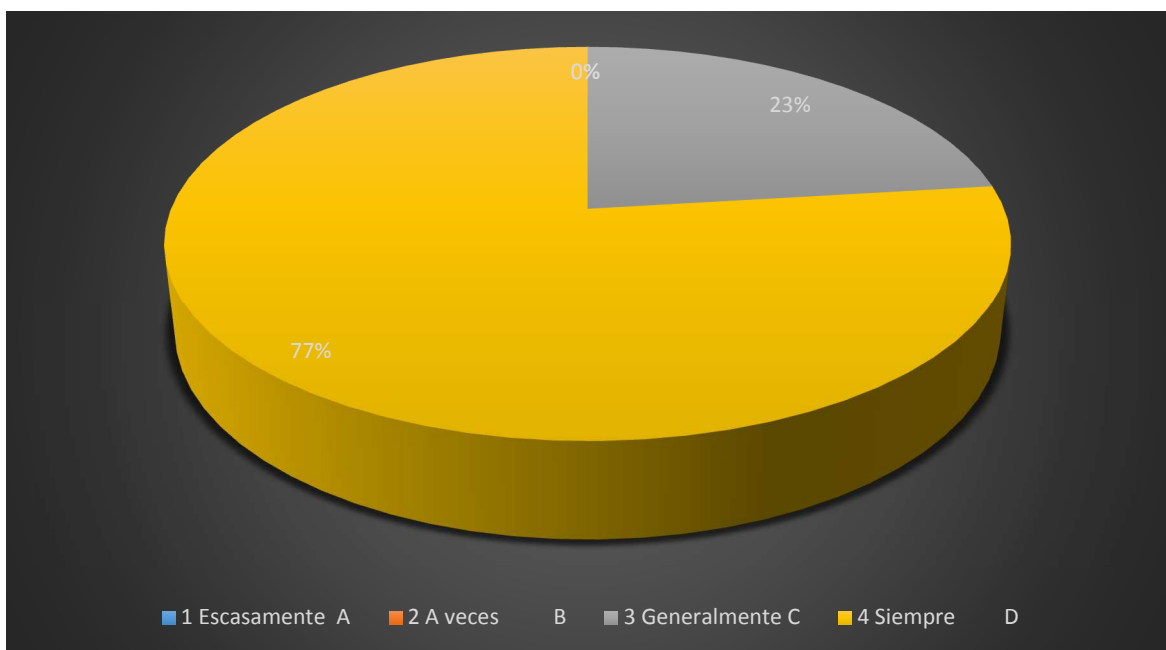


Figura 19 Pregunta 15

Análisis: Se determina que el 77% del personal administrativo y los Docentes siempre cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.

No es positivo que el 23% de los encuestados generalmente cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.

¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?

Tabla 19 Pregunta 16

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	0	0%	0
3	Generalmente C	5	8%	15
4	Siempre D	60	92%	240
	TOTAL	65	100%	

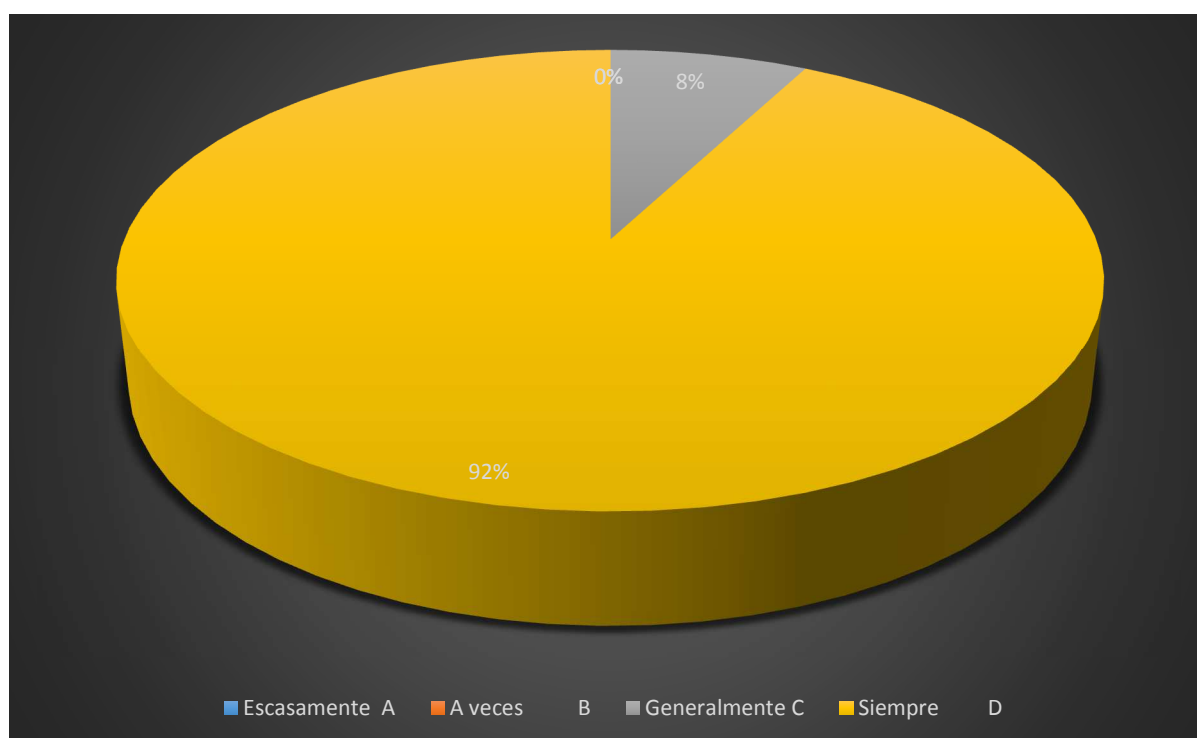


Figura 20 Pregunta 16

Análisis: En base a las encuestas realizadas se establece que el 92% del personal administrativo y los Docentes siempre se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación relacionadas con sus respectivas especializaciones.

¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?

Tabla 20 Pregunta 17

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A B veces	5	8%	10
3	Generalmente C	20	31%	60
4	Siempre D	40	62%	240
	TOTAL	65	100%	

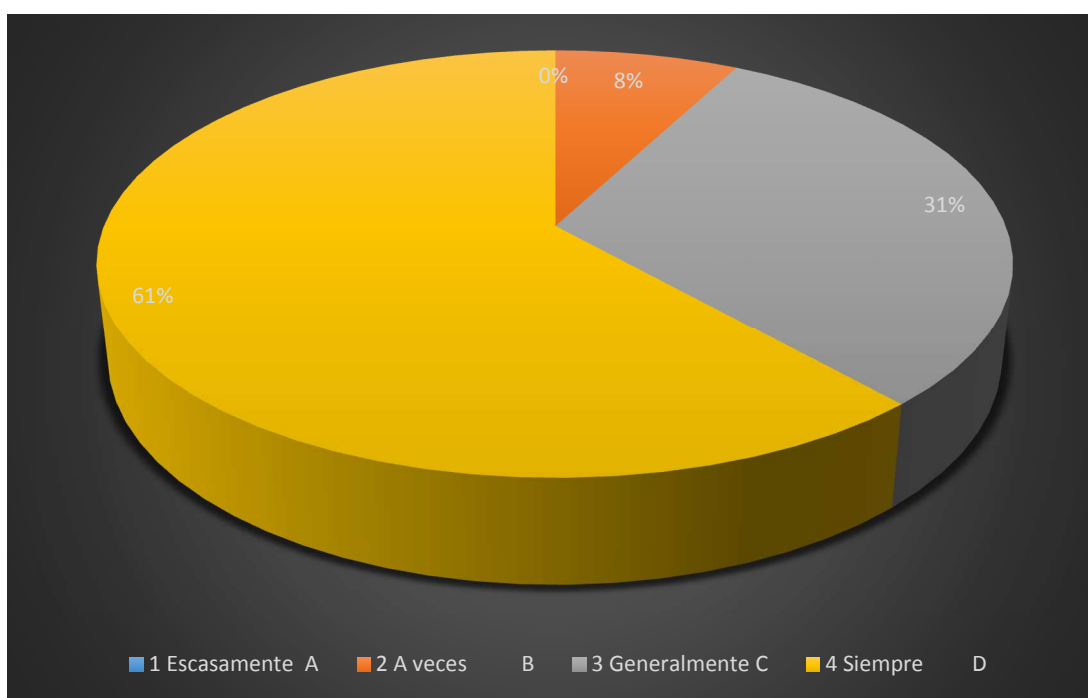


Figura 21 Pregunta 17

Análisis: De acuerdo a los resultados en esta pregunta se concluye que el 62% del personal administrativo y los Docentes siempre participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo. El 31% de los encuestados generalmente participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas?

Tabla 21 Pregunta 18

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A B veces	0	0%	0
3	Generalmente C	10	17%	30
4	Siempre D	50	83%	200
	TOTAL	60	100%	

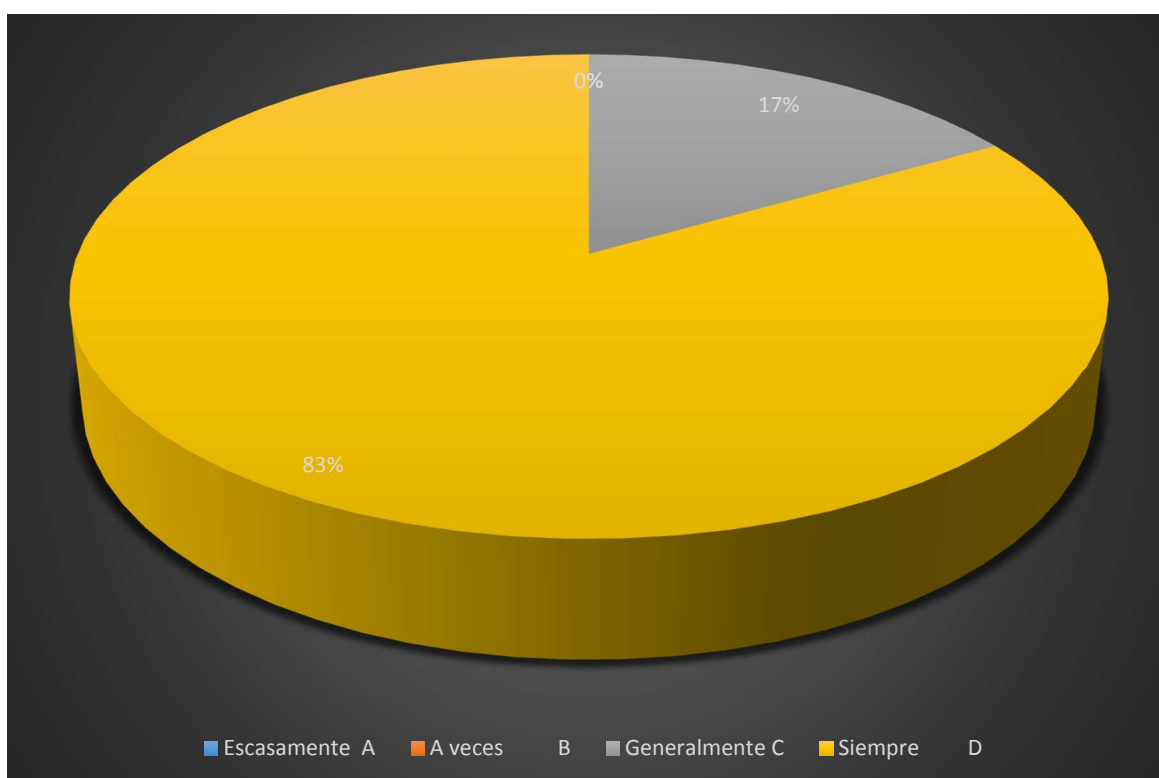


Figura 22 Pregunta 18

Análisis: Se puede evidenciar que el 83% del personal administrativo y los Docentes siempre participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.

¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo?

Tabla 22 Pregunta 19

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	5	8%	10
3	Generalmente C	20	31%	60
4	Siempre D	40	62%	160
	TOTAL	65	100%	

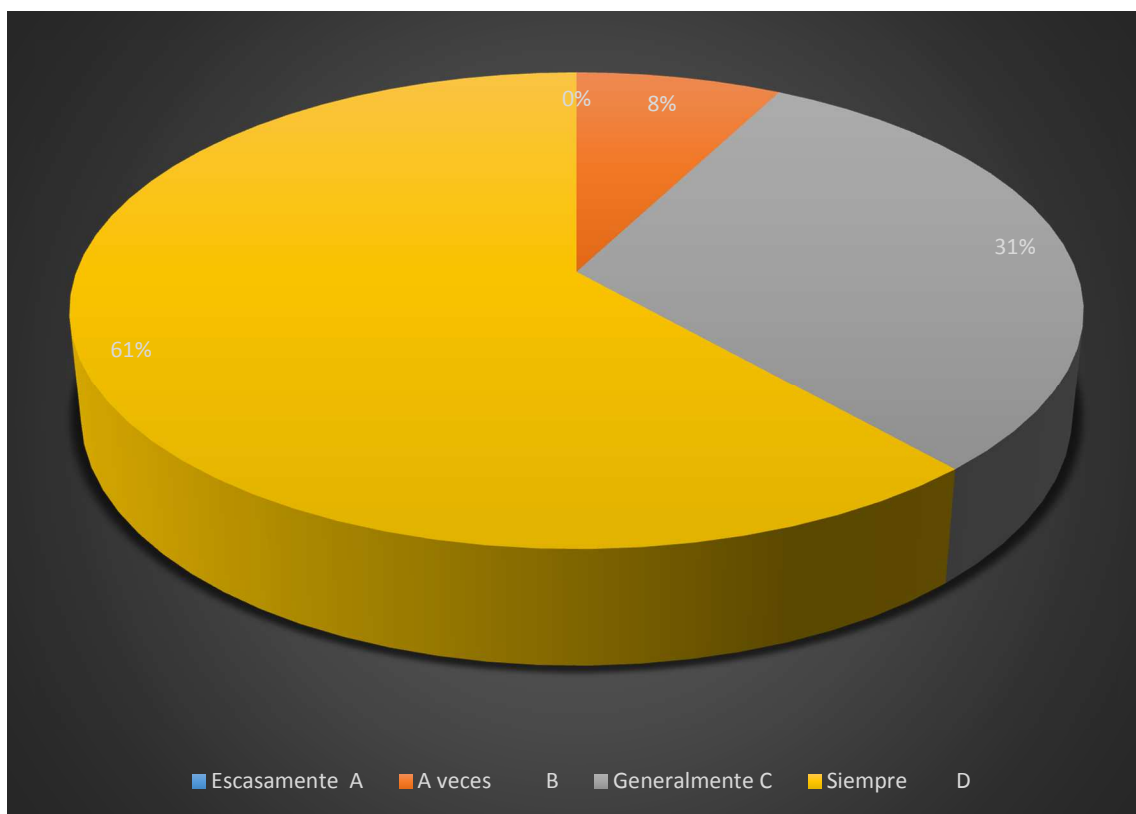


Figura 23 Pregunta 19

Análisis: Se demuestra que el 62% del personal administrativo y los Docentes siempre hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.

¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo?

Tabla 23 Pregunta 20

No	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Total Likert
1	Escasamente A	0	0%	0
2	A veces B	0	0	0
3	Generalmente C	14	22	42
4	Siempre D	50	78	200
TOTAL		64	100	

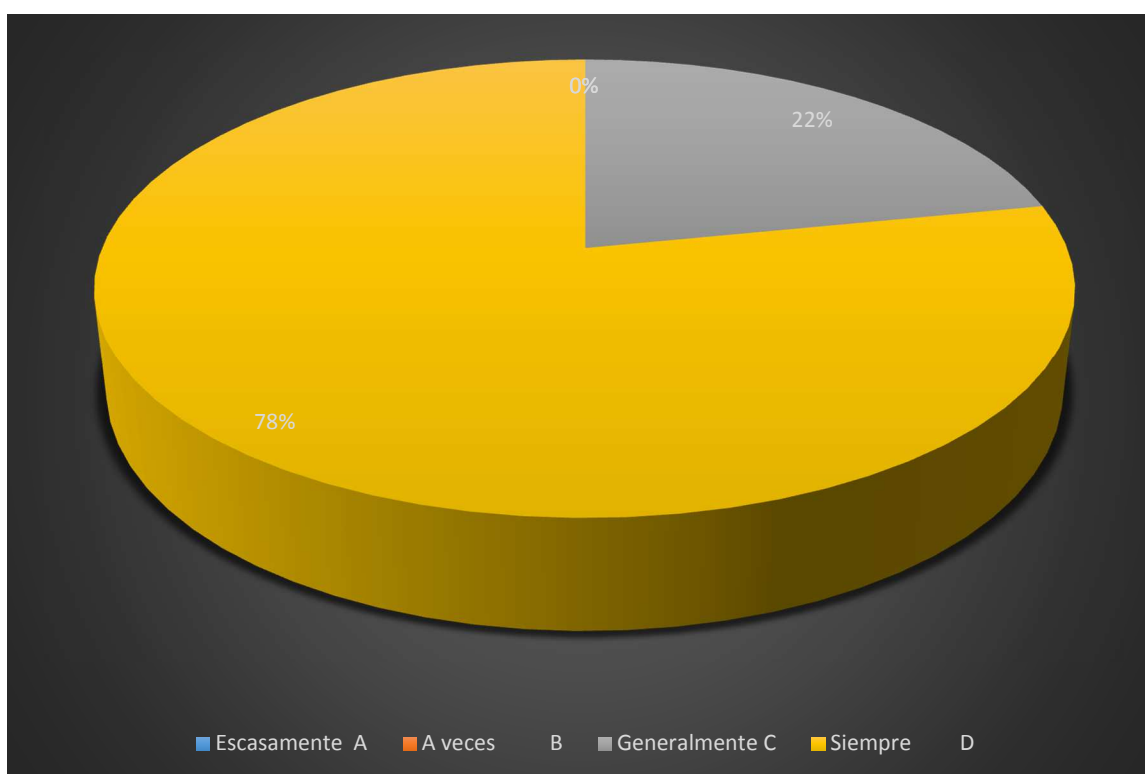


Figura 24 Pregunta 20

Análisis: En base a las encuestas realizadas se establece que el 78% del personal administrativo y los Docentes siempre consultan e investigan manuales que tengan relación con su trabajo.

4.2.3 Resultados de la encuesta aplicada a los Docentes y personal administrativo

Tabla 24 Resultados de la encuesta con relación a la variable productividad o desempeño.

El 94% del personal administrativo y los Docentes siempre son puntuales con la entrega de trabajos que se le asignan.

El 48% del personal administrativo y los Docentes generalmente mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización. Se debe tomar en consideración que el 19% de los encuestados respondió que solo a veces mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.

El 55% del personal administrativo y los Docentes siempre asumen la responsabilidad en ausencia de su inmediato superior.

El 31% de los encuestados generalmente asumen la responsabilidad en ausencia de su inmediato superior.

El 69% del personal administrativo y los Docentes siempre evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo. Se debe considerar que el realizar trabajos personales dentro de la institución en análisis es penado económicamente.

El 77% del personal administrativo y los Docentes siempre cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.

No es positivo que el 23% de los encuestados generalmente cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.

El 92% del personal administrativo y los Docentes siempre se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación relacionadas con sus respectivas especializaciones.

El 62% del personal administrativo y los Docentes siempre participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

El 31% de los encuestados generalmente participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

El 83% del personal administrativo y los Docentes siempre participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.

El 62% del personal administrativo y los Docentes siempre hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.

El 78% del personal administrativo y los Docentes siempre consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.

4.2.4 Análisis y resultados de la entrevista realizada a la Rectora Mgs. Isabel Pérez Jiménez.

- 1. ¿Los Objetivos y las metas que debe alcanzar la institución están claras para usted?**

Si, totalmente claros y me siento comprometida como Rectora

- 2. ¿Tiene usted una buena comunicación con los profesores del Colegio y el personal administrativo?**

Si, trato de mantener la comunicación con el personal de la Institución

- 3. ¿El colegio valora la labor de todos los profesores y personal administrativo?**

Si, valora el esfuerzo del personal

- 4. ¿Considera que los profesores se ayudan los unos con los otros al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución?**

Considero que solo en un 50% existe colaboración entre el personal

- 5. ¿El personal administrativo se ayudan los unos a los otros al cumplimiento de las metas y objetivos de las instituciones?**

En el caso del personal si existe colaboración

- 6. ¿Considera usted que en la Institución educativa que usted dirige existe un alto nivel de satisfacción laboral por parte de los Docentes y personal administrativo?**

Considero que sí, aunque no se ha realizado un análisis como este para determinar el nivel de satisfacción, lo percibo por la respuesta positiva de los alumnos y padres de familia.

- 7. ¿Estima usted que el desempeño de los docentes y el personal administrativo de la Institución educativa que usted dirige, está ligado a la satisfacción laboral?**

Si, totalmente relacionados

- 8. ¿Piensa usted que es de relevancia realizar de manera periódica (anual) una evaluación para determinar el nivel de satisfacción laboral en la institución educativa que usted dirige?**

Si, y me gustaría tomar este estudio realizado por ustedes como referente.

- 9. ¿Considera usted que es de relevancia realizar de manera periódica (anual) una evaluación para determinar el nivel de desempeño laboral de los Docentes y personal administrativo en la institución educativa que usted dirige?**

Si, ya que el desempeño de los Docentes está ligado con la imagen que tienen los padres de familia con la institución.

CAPÍTULO 5

PROPUESTA

5.1 Propuesta

5.1.1 Título

Plan de acción y mejora para incrementar los niveles de satisfacción laboral con la finalidad de acrecentar de manera positiva el desempeño (productividad) del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.

5.2 Antecedentes

De acuerdo al levantamiento de información mediante la aplicación de encuestas y entrevista, se pudo determinar que el nivel de satisfacción del personal Docente y Administrativo del Colegio Particular Santiago Mayor tiene un promedio del 50% de respuesta positiva. Con relación a la productividad, (siendo una variable relaciona con la responsabilidad) la respuesta positiva oscila entre el 60% y 70%. Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados, los resultados muestran que la dimensión de satisfacción tiene una relación estadísticamente significativa con la productividad.

Es importante mencionar que a pesar de que el nivel de satisfacción es positivo, es más bajo de los esperado. Se considera que un nivel de satisfacción alto oscila entre el 70% y 100% por lo que se diagnostica la necesidad de implementar medidas para mejorar los resultados porcentuales.

Es decir, los colaboradores del Colegio Particular Santiago son productivos, pero tienen un nivel medio de satisfacción laboral.

En respuesta a los resultados arrojados en la investigación de campo, la propuesta o plan de acción diseñada y desarrollada para el Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil se fundamenta en el concepto sistémico y multidimensional de calidad educativa del Ministerio de Educación del Ecuador, en el que los servicios que se ofrecen y su recurso humano que lo impulsan contribuyen a alcanzar metas a obtener un tipo de sociedad más democrática, armónica, intercultural, próspera y con igualdad de oportunidades.

5.3 Justificación

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones, factor por el cual se llevó a cabo la investigación que antecede en el presente documento. Es así que, bajo el supuesto de que la empresa recompense la productividad, en el caso de que ésta sea mayor, implicará que el trabajador reciba un reconocimiento verbal, mayor sueldo y posibilidades de ascenso; estas recompensas son las que incrementan el grado de satisfacción laboral. Así, una mayor productividad trae consigo recompensas económicas, sociales y psicológicas.

Si el empleado percibe esta recompensa como “justa”, desarrolla una mayor satisfacción porque cree que está recibiendo la recompensa apropiada. Ante esta situación su esfuerzo por la labor encomendada será mayor.

Para lograr metas de satisfacción y desempeño, se establecen medidas claras y concisas. Estas medidas se constituyen en referentes valiosos que, al ser implementados, fomentan un servicio óptimo, permiten evaluar una situación concreta, reorientar o reajustar tanto los procesos como la política educativa del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil. El presente documento tiene como finalidad proveer al personal directivo un conjunto de criterios que orientan la consecución de satisfacción laboral y de desempeño profesional de los Docentes y personal administrativo.

5.4 Pertinencia de la propuesta

El plan de acción y mejora para incrementar los niveles de satisfacción laboral y el desempeño (productividad) del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil, es una herramienta técnica que puede ser utilizada por autoridades educativas, docentes, organismos de participación escolar o cualquier otro ente de la comunidad educativa interesada en evaluar, sugerir o implementar acciones de mejora.

5.5 Objetivos

1. Capacitar a los docentes de acuerdo a las necesidades de la institución educativa.
2. Establecer estructura de incentivos por objetivos cumplidos
3. Elaborar un plan de comunicaciones internas.

5.6 Descripción

La siguiente propuesta detalla las medidas a ser adoptadas por los Directivos del Colegio Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil para mejorar los niveles porcentuales de satisfacción laboral y desempeño:

Propuestas

Incorporar nuevos beneficios al sistema de compensaciones, no necesariamente incrementar los salarios, sino brindar beneficios que eleven la calidad de trabajo y a su vez permitan obtener mayores niveles de satisfacción.

- Bonos de productividad que se conceden por alcanzar un cierto nivel de productividad previamente negociados.

A diferencia de los sueldos, que premian el desempeño demostrado y, por consecuencia pasado, los Directivos pueden utilizar los incentivos para estimular el interés del personal por lograr mejores resultados de su personal a futuro y moldear ciertas características distintivas que la empresa considere deseable en su cultura; por ejemplo, un cierto estilo gerencial o ciertos hábitos de trabajo en su personal.

- Realizar talleres de sensibilización para la autoevaluación; interacción entre docentes, actividades extra-académicas.

B Implementar mayores posibilidades de desarrollo profesional (convenios formativos, acceso a la información, etc.) para los docentes y formular planes de mejora institucional al fomento de la autorrealización.

- Curso de inglés en academias como el Wall Street Academy

C Incentivar a realizar proyectos de innovación e investigación para el reconocimiento y mejora de su nivel laboral y económico.

C. Realizar capacitaciones específicas en las áreas pedagógicas que presentan alguna debilidad.

- Desarrollando el pensamiento indagatorio en la escuela: 30 horas
- Didáctica del proceso de enseñanza-aprendizaje
- Creación de materiales educativos
- Desarrollo de habilidades cognoscitivas
- Diseño de guías de aprendizaje

Complemento

1. Informar a los colaboradores del Colegio Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil sobre las medidas que conforman el plan de acción de mejora a fin de generar compromisos para su cumplimiento cotidiano.

2. Conformar un grupo evaluador por diferentes colaboradores que sean afines a las dimensiones a evaluar o que muestren interés en hacerlo. Puede hacer una dinámica de grupos o asignar responsables por cada dimensión.
3. El grupo evaluador deberá analizar el nivel de logro de los colaboradores a través de la indagación, revisión documental o la verificación visual.
4. Los evaluadores deberán informar y mostrar sus hallazgos a fin de que puedan ser retroalimentados.
5. Se deberá rendir cuentas a la comunidad educativa y administrativa sobre el nivel de logro de los estándares de calidad en su institución y aprovechar para crear acciones conjuntas con actores de interés para cumplir con las acciones propuestas.
6. Repetir este ejercicio al menos una vez al año, sin embargo, este plan pretende ser una guía a ser utilizada en cualquier momento del año y de forma continua para elevar los niveles de satisfacción y desempeño de los colaboradores de una entidad educativa.

5.7 Resultados esperados

- Que la institución educativa funcione en conformidad a lo establecido en la Ley y el Reglamento de Educación y en cumplimiento a lo establecido en la resolución, por lo tanto, que garantice estabilidad a la comunidad educativa con respecto a la movilidad y promoción de sus estudiantes.
- Que los procedimientos académicos y administrativos institucionales orienten las acciones de todas las personas integrantes de la comunidad educativa. Asimismo, que los conozcan y los ejecuten, lo que redundará en la buena organización, eficiencia y eficacia de los servicios educativos de la institución.
- Mejorar las competencias del equipo profesional de la educación en su propio beneficio y del estudiantado, de manera que estén a la par con los cambios curriculares, científicos y tecnológicos.
- Que el acompañamiento a la práctica docente sea sistemático, oportuno y sostenido, que coadyuve a mejorar las competencias profesionales, lo que incide directamente en el aprendizaje y desempeño del estudiantado.

- Que las personas que conforman la institución educativa desarrollen sentido de pertenencia e identidad institucional y se empoderen de su desempeño profesional.
- Que los recursos, los medios y las tecnologías de la información y comunicación sirvan para optimizar el proceso educativo (informar oportunamente desempeños, metas y resultados esperados, lineamientos, estrategias, plazos, decisiones, novedades, entre otros) propiciando un clima escolar armónico.
- Que la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos de la institución educativa sea adquirida y/o adaptada como apoyo a los procesos de aprendizaje y a las demás necesidades educativas que impacten en la formación integral del estudiantado.
- Que la institución educativa oferte servicios complementarios de calidad que optimicen tiempo y recursos a los y las representantes legales y provean seguridad, salud y bienestar al estudiantado en el marco del Buen Vivir.
- Que se detecten fortalezas y debilidades en las áreas, docentes y estudiantes que permitan brindar apoyo sistémico que conlleve a la mejora de los resultados de desempeño y aprendizaje del estudiantado.

- Aplicar acuerdos y compromisos en el ámbito de respeto y responsabilidad a través de programas, campañas de sensibilización entre toda la comunidad educativa.
- Que se aprovechen las oportunidades de enriquecimiento mutuo entre instituciones de una misma localidad para fortalecer sus prácticas educativas.
- Fortalecer los mecanismos de respuesta inmediata ante cualquier situación de riesgo que pueda mermar el desarrollo integral.
- Que la institución funcione de una manera organizada, optimizando sus recursos y, además, que las personas que integran la comunidad educativa actúen según su rol, función y responsabilidad.
- Que el personal docente y administrativo sienta que cuentan con el apoyo institucional para su desarrollo profesional y reviertan las capacitaciones en beneficio del aprendizaje del estudiantado y la mejora institucional.

- Que la institución cuente con espacios de diálogo y reflexión acerca de la práctica docente y que se vean fortalecidos en sus capacidades, conocimientos y creatividad.
- Que el personal administrativo, directivo y docente se sienta reconocido y valorado por sus aportes y logros, tanto personales como profesionales, esforzándose por mantener y mejorar su desempeño.
- Que la institución educativa maneje una cultura organizacional de puntualidad y calidad en los procesos de recolección, actualización y resguardo de la información de las bases de datos.
- Que personal directivo y organismos institucionales asuman la responsabilidad de sus desempeños y transparenten los resultados de los mismos, generando una cultura de corresponsabilidad.
- Que el personal directivo optimice la adquisición, el uso y mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y recursos didácticos, priorizándolos de acuerdo al impacto que estos tengan en el proceso de enseñanza aprendizaje, núcleo del quehacer educativo.

- Que los servicios complementarios que se oferte sean óptimos de acuerdo a la normativa vigente, el contexto y las necesidades de las personas que conforman la comunidad educativa.
- Que el monitoreo de los procesos de evaluación sea un referente para definir y orientar acciones de mejora institucional, centrando su atención en la mejora de la calidad de los aprendizajes del alumnado y de las prácticas de evaluación del personal docente.

5.8 Acciones complementarias

Estos planes de acciones se complementarán con:

Crear relaciones sociales

Establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la oficina con mayor motivación y ganas de trabajar. Un mal ambiente influye de manera negativa a los empleados en particular y a la empresa en general. Elimina la monotonía y la rutina creando relaciones favorables, incluso empleando un poco de humor, siempre sin dejar de lado los objetivos de la empresa. Esto hará que incremente la satisfacción de los trabajadores.

Mantener comunicaciones fluidas y continuas sobre los trabajos realizados, de esta forma evitarás que se produzcan malentendidos.

Dar reconocimientos

Cuando un empleado se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad del mismo. Reconocer los logros que realizan y mostrar que valoras el trabajo que han realizado tiene repercusiones positivas y aumento del nivel de desempeño. Además, las recompensas y el reconocimiento proporcionan un estímulo eficaz en los trabajadores.

Fomentar equilibrio trabajo-vida

La satisfacción de las personas también está relacionada con el estado de ánimo, el estrés o la falta de tiempo para gestionar temas ajenos a la empresa son motivo de insatisfacción de los empleados. La conciliación laboral es un punto muy importante a tener en cuenta. Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de gestionar sus horarios y que dispongan de tiempo para asuntos personales les permite tener una postura mucho más favorable respecto a la empresa.

Alinearse entorno a objetivos y crear desafíos

Aunar al equipo entorno a los objetivos a conseguir dentro de la empresa, esto favorece a las relaciones entre los empleados y promover la motivación. Además, puedes establecer desafíos de manera que se mantengan activos y en alerta ante nuevos retos.

Desde el punto de vista de los trabajadores involucrarse en proyectos interesantes hace que den el 100% de ellos mismos, se sentirán más motivados y satisfechos consigo mismos.

Dar autonomía

Desde la empresa es positivo aportar autonomía a los trabajadores para que puedan asumir desafíos que consideren necesarios para la empresa.

Cuando un empleado tiene las habilidades necesarias para gestionar el proyecto indicado, cuenta con capacidades suficientes para poder gestionar el trabajo desde una perspectiva óptima y de calidad. En este sentido otorgar autonomía les proporciona una mayor confianza en ellos mismos y se ven positivamente valorados en el trabajo.

Crear un lugar de trabajo óptimo

El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante. Crear un hábitat que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados. La decoración también juega un papel importante en el estado de ánimo, los colores vivos aportan optimismo y los espacios compartidos generan confluencia de relaciones.

Conclusiones

Las conclusiones del presente trabajo de investigación se basan en la consecución de los objetivos específicos:

1. Una mayor productividad trae consigo recompensas económicas, sociales y psicológicas. Si el empleado percibe esta recompensa como “justa”, desarrolla una mayor satisfacción porque cree que está recibiendo la recompensa apropiada. Ante esta situación su esfuerzo por la labor encomendada será mayor.
2. La investigación descriptiva realizada con un enfoque mixto a través de encuestas y entrevistas a la Rectora, Docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa Particular Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil dio como resultado una relación directa entre las variables en análisis: satisfacción laboral y desempeño.
3. Se concluye que el ambiente laboral de la Institución es positivo-medio y los colaboradores se sienten solo en un 50% satisfechos.
4. El nivel de productividad presenta un porcentaje de participación mayor del 60%. La productividad se refiere de manera más personal que profesional al desarrollo de las tareas.
5. Se desarrolló un plan de acción y mejora en la Unidad Educativa Particular Santiago Mayor con la finalidad de incrementar de manera positiva la relación e incidencia entre la satisfacción y el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de

la ciudad de Guayaquil, a través de estándares de calidad educativa, basado en normativas del Ministerio de Educación de Ecuador.

Recomendaciones

1. Establecer reuniones con los docentes y personal administrativo para brindarles feedback del cumplimiento de sus objetivos de esta manera influir positivamente en el crecimiento del colaborador y la institución.
2. Se debe dotar al personal de recursos y conocimientos para ayudarles a trabajar con eficiencia y a conseguir la mejora de los alumnos.
3. Evaluación y control progresivo por parte del Rectorado al Plan de acción utilizando indicadores de medición para verificar la efectividad de la misma, generando de manera positiva incrementar la satisfacción y el desempeño del personal, de esta manera la institución educativa generará mayor rentabilidad.
4. Socializar los resultados de la presente investigación con la finalidad de ser un referente para la comunidad educativa del país, siendo que el presente plan de acción es una herramienta técnica que puede ser utilizada por autoridades educativas, docentes, organismos de participación escolar o cualquier otro ente en evaluar, sugerir o implementar acciones de mejora a la calidad educativa, mediante estándares comparables a nivel nacional.

Bibliografía

- Alvarez, L., Miguel, M. d., Noda, M., Alvarez, L., & Galcerán, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/214/21446738008.pdf>
- Azocar, R. (2014). *www.aporrea.org*. Obtenido de <https://www.aporrea.org/actualidad/a191653.html>
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de curriculum y formación de profesorado*. Obtenido de <http://studylib.es/doc/4644656/el-concepto-de-satisfacción-en-el-trabajo-y-su-proyección>
- Calderón, M., Bohorquez, D., Lobo, G., & Párraga, L. (2016). La evaluación de desempeño como función de los procesos de la gestión del talento humano. *Capital Humano*. Obtenido de <http://es.calameo.com/read/00493258268ca11dbb538>
- Castellano, Y. S. (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. *Cuadernos hispanoamericanos de Psicología*. Obtenido de http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_6.pdf
- Chiang, M., & San-Martin, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*. doi:ISSN 0718-2449
- Compañ, F. (2015). *Atención e información a los viajeros del autobús o autocar*.
- Conexion Esan. (2016). *www.esan.edu.pe*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-usados/>
- Control Group. (2017). *www.blog.controlgroup.es*. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Cruz, Y. (2012). Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional. *Contribuciones a las ciencias sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccscs/20/cbfp.html>
- Emen, L. (2017). Análisis del comportamiento de compra en clientes industriales para el desarrollo de pallets anti derrame en la ciudad de Guayaquil. *Trabajo de Titulación*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9566/1/T-UCSG-POS-MGM-81.pdf>

- emprendepyme.net. (s.f.). *www.emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- emprendepyme.net. (s.f.). *www.emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- Enciclopedia de características. (2017). *www.caracteristicas.co*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Tutor Formación.
- Gallardo, I., & Briones, R. (2017). Influencia de las estrategias metodológicas activas en el desarrollo de pensamiento creativo en el área de lengua y literatura”. Propuesta: diseño de una guía didáctica con enfoque en destrezas con criterio de desempeño de educación general básica. *Proyecto Educativo*.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, sociedad y mercados globales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gómez, B. (2015). La comunicación en la resolución de conflictos entre los docentes y la gerencia escolar. *Tesis de Grado*. Obtenido de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2080/1/bgomez.pdf>
- Gómez, E. A., Valdez, L. A., & Vides, R. E. (6 de 2011). Clima Organizacional para mejorar la competitividad de la Asociación de Ahorro y Crédito de Profesionales Salvadoreños (COOPAS DE R.I.). *Trabajo de Graduación*. Obtenido de https://issuu.com/bibliotecapedagogica/docs/clima_organizacional_para_mejorar_l
- Guelmes-Valdés, E., & Nieto-Almeida, L. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004
- Hypnos y Hermes. (2015). *www.hipnosyhermes.com*. Obtenido de <http://hipnosyhermes.com/la-importancia-de-lograr-un-buen-clima-organizacional-en-las-empresas/>

- Jiménez, L. (2014). *consultorescanaco.wordpress.com*. Obtenido de <https://consultorescanaco.wordpress.com/2014/11/24/10-puntos-para-fomentar-relaciones-interpersonales-positivas-en-una-organizacion/>
- Lara, E. (2013). *Fundamentos de Investigación. Un enfoque por competencias*. Mexico: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Loggiodice-Lattuf, Z. (2012). La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo. *Tesis Doctoral*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/index.htm>
- Maldonado, M. Á. (2015). Diagnóstico y plan de mejoramiento del clima laboral del área productiva de vaciado de la empresa Edesa S.A. *Tesis*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8481/DISERTACION%20MARIA%20ANGEL%20ESPINOZA.pdf;sequence=1>
- Manso, J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*.
- Martins, F. (s.f.). La investigación científica académica de tipo documental en el contexto jurídico. Obtenido de http://catalogo.mp.gob.ve/min-publico/bases/marc/texto/Revista/R_2011_n10_p.81-101_.pdf
- Matos, F. (2013). *www.eoi.es*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Ministerio de Educacion. (12 de 2017). *www.educacion.gob.ec*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/12/Manual-para-la-implementacion-de-los-estandares-de-calidad-educativa.pdf>
- Monroy, F. A. (2015). *Comercialización de ofertas de pastelería*. Editorial Elearning, S.L.
- Morone, G. (s.f.). *biblioteca.ucv.cl*. Obtenido de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf
- Muñoz-Méndez, T., Gómez-Mármol, A., & Martínez, B. J.-A. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Gestión de la Educación*. doi: <https://doi.org/10.15517/rge.v7i1.27578>
- Navarro, Llinares, & Montañana. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*. Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci_arttext

Normas APA. (s.f.). *www.normasapa.net*. Obtenido de <http://normasapa.net/marco-metodologico-tesis/>

Ochoa, C. (2015). *www.netquest.com*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

Ojeda, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*. Obtenido de www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-estudio-relacion-entre-satisfaccion-laboral-S0186104213712099

Parra, L. (2007). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/reconocimiento-laboral-para-el-dinamismo-laboral/>

Párraga, P., Carreño, F., Andrés Nieto, J. L., & Madrid, M. (2004). *Administración de Empresas, Volumen IV*. Editorial MAD, S.L.

Pérez, I. (s.f.). Comunicación: Punto Estratégico en las Organizaciones. *Comunicación Organizacional*. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4513/131032.pdf?sequence=1>

Pérez-Valdés, M. M., Estrada-Sifontes, F. d., & Moreno-Toirán, G. (2013). Caracterización del conocimiento científico que se enseña y aprende en la escuela Secundaria Básica. *Ciencias Holguín*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181528709010.pdf>

Pisco, M. A. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

primerosistemas. (s.f.). *sites.google.com/site/primerosistemas*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/primerosistemas/materias/investigacion/metodo-cientifico>

Revista Ekos. (2013). La satisfacción laboral, una herramienta para mejorar la productividad. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=2607>

- Rodríguez, R. (2006). Evaluación de desempeño en 360°. Todos opinamos, todos nos beneficiamos. *Psicopedía hoy*. Obtenido de <http://psicopediahoy.com/evaluacion-desempeno-360/>
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodriguez, J. (s.f.). El enfoque mixto de investigación en los estudios sociales. *Revista académica de investigación*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.html>
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
- Serrano, P. O., & García, L. C. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*. doi:ISSN 1870-350X
- Unidad Educativa Santiago Mayor. (2018). *uesm.edu.ec*. Obtenido de <http://uesm.edu.ec/services.html>
- Universia Costa Rica. (2017). *noticias.universia.cr*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Universo Formulas. (s.f.). *www.universoformulas.com*. Obtenido de <http://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/muestra-estadistica/>
- Valdés, C. (2005). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-en-las-organizaciones/>
- Wikiuniversidad. (2017). *es.wikiversity.org*. Obtenido de [https://es.wikiversity.org/wiki/Investigación_en_educación#Entrevista.\[7](https://es.wikiversity.org/wiki/Investigación_en_educación#Entrevista.[7)
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009

ANEXOS

ANEXOS No 1 MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Edad:

18 a 25 años

26 a 35 años

36 a 45 años

Más de 45 años

Puesto que desempeña _____

Unidad donde se desempeña _____

Años de Antigüedad en la institución _____

Instrucciones La presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los encuestados. A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación. Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

- Tiempo de aplicación: No hay tiempo de aplicación.
- Forma de aplicación Auto aplicable.

Encuesta de satisfacción				
Criterio	Calificación			
	A	B	C	D
1. Se identifica con la misión y visión de la institución.				
2. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución.				
3. Se siente orgulloso del trabajo que realiza.				
4. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.				
5. Los valores de la organización están acordes a los suyos.				
6. Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas.				
7. Se siente productivo cuando realiza su trabajo.				
8. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos institucionales.				
9. Está de acuerdo con la afirmación "su trabajo es importante para la institución"				
10. Por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución.				
Encuesta de Productividad				
Criterio	Calificación			
	A	B	C	D
11. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
12. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización				
13. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.				
14. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.				
16. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.				
17. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				
18. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.				
19. Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.				
20. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				
TOTAL				

ANEXOS No 2 MODELO DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

La entrevista a ser aplicada a los Directivos de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil fue elaborada por las Autoras del presente trabajo de investigación con la finalidad de determinar el nivel de conocimientos sobre la satisfacción laboral y productividad de sus colaboradores.

1. ¿Los Objetivos y las metas que debe alcanzar la institución están claras para usted?
2. ¿Tiene usted una buena comunicación con los profesores del Colegio y el personal administrativo?
3. ¿El colegio valora la labor de todos los profesores y personal administrativo?
4. ¿Considera que los profesores se ayudan los unos con los otros al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución?
5. ¿El personal administrativo se ayuda los unos a los otros al cumplimiento de las metas y objetivos de las instituciones?
6. ¿Considera usted que en la Institución educativa que usted dirige existe un alto nivel de satisfacción laboral por parte de los Docentes y personal administrativo?
7. ¿Estima usted que el desempeño de los docentes y el personal administrativo de la Institución educativa que usted dirige, está ligado a la satisfacción laboral?

8. ¿Piensa usted que es de relevancia realizar de manera periódica (anual) una evaluación para determinar el nivel de satisfacción laboral en la institución educativa que usted dirige?

9. ¿Considera usted que es de relevancia realizar de manera periódica (anual) una evaluación para determinar el nivel de desempeño laboral de los Docentes y personal.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo **Villacís García, Gabriela Elizabeth**, con C.C:# **0930907076** autora del trabajo de titulación: **Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de marzo de 2018**

Villacís García, Gabriela Elizabeth

C.C: 0930907076



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo **López Soto, Stephanie Vanessa**, con C.C: # **0950458844** autora del trabajo de titulación: **Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de marzo de 2018**

López Soto, Stephanie Vanessa

C.C: 0950458844



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil		
AUTORES	López Soto, Stephanie Vanessa; Villacís García, Gabriela Elizabeth		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Sánchez Ube, Francia Pricila, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de Marzo de 2018	No. DE PÁGINAS:	118
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, desempeño, motivación, clima laboral, reconocimiento, comunicación.		
RESUMEN/ABSTRACT (170 palabras):	A pesar de que muchos factores intervienen en el proceso de la educación, los maestros son los agentes fundamentales en la formación y desarrollo de los estudiantes, lo que amerita un profundo análisis de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño en sus labores diarias, así también, se debe considerar que toda institución educativa cuenta con una estructura formada por colaboradores que le permiten al Docente llevar a cabo su cometido. El presente estudio fue fundamentado con antecedentes investigativos sobre satisfacción laboral como una herramienta para mejorar la productividad, el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, importancia de la satisfacción laboral en el ámbito de la organización, correlación entre satisfacción laboral y desempeño (productividad), así también fundamentos del desempeño Laboral, importancia de la evaluación del desempeño laboral y métodos de medición general de satisfacción laboral y desempeño, entre otros. Así también, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y su relación con el desempeño, se llevó a cabo una investigación descriptiva-correlacional con enfoque mixto, utilizando como instrumentos de recolección de datos cuestionarios que conformaron la encuesta y entrevista. Incluyendo en el proceso a la Rectora, Docentes y colaboradores del área administrativa. Se desarrolló un plan de acción y mejora en la búsqueda de incrementar de manera positiva la relación e incidencia entre la satisfacción y el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-959891061 +593-996414654	E-mail: stephanielopezs@outlook.es gaby_villacis91@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):::	Nombre: Ing. Paola Traverso Holguín, Mgs.		
	Teléfono: 0999406190		
	E-mail: ptraverso2008@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			