



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD
EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR**

AUTORA:

FANNY ALBAIDA CALDERÓN GANCHOZO

TUTOR:

LIC. NORGE BALTAZAR GUERRERO BRIONES, MG.

CALCETA, JULIO 2016

DERECHOS DE AUTORÍA

Fanny Albaida Calderón Ganchozo, declara bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

FANNY A. CALDERÓN GANCHOZO

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Norge Baltazar Guerrero Briones certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada por **Fanny Albaida Calderón Ganchozo**, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial Con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LIC. NORGE B. GUERRERO BRIONES, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Fanny Albaida Calderón Ganchozo, previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial Con Mención Especial En Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LCDA. MARICELA GONZÁLEZ
BRAVO ,MG
MIEMBRO

ING MARIE LÍA VELÁSQUEZ V ,MG
SECRETARIA

DRA .EVIS DIEGUEZ,PHD
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios por darme la fortaleza y salud en el trayecto de los cinco años de estudio; y

A mis hijos y padres por ser la fuerza e inspiración para lograr y alcanzar esta meta propuesta.

FANNY A. CALDERÓN GANCHOZO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, está dedicado a mi familia, como muestra del inmenso amor y cariño que siento por ellos, al haberme apoyado en todos los momentos comprendiendo que debía dedicar tiempo para la ejecución y culminación del mismo.

FANNY A. CALDERÓN GANCHOZO

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	ix
CONTENIDO DE GRÁFICO.....	x
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Formulación del problema	3
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Idea a defender	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Satisfacción laboral	6
2.2. Evaluación de desempeño	8
2.2.1. Finalidad de la evaluación de desempeño.....	11
2.2.2. Modelos de la evaluación de desempeño.....	12
2.2.3. Evaluación del desempeño docente	13
2.2.4. Calidad de educación	15
2.2.5. Mejora continua	17
2.3. Técnicas para la evaluación de desempeño	17
2.4. Marco legal de la investigación	19
2.4.1. Calidad y calidez.....	21
2.5. Marco referencial de la institución	23
2.5.1. Antecedentes históricos.....	23
2.5.2. Visión.....	23
2.5.3. Misión	24
2.5.4. Funcionamiento legal.....	24
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	25
3.1. Ubicación	25
3.2. Duración del trabajo	26
3.3. Variables de estudio.....	26
3.4. Procedimientos	26
3.4.1. Primera etapa: diagnosticar el nivel de satisfacción laboral del personal docente y administrativo de la unidad educativa fiscal 13 de octubre del cantón bolívar.....	26

3.4.2. Segunda etapa: analizar las principales causas que afectan en la satisfacción laboral en el personal docente y administrativo de la unidad educativa fiscal 13 de octubre del cantón bolívar	29
3.4.3. Tercer etapa: proporcionar un plan de mejora orientado a elevar los niveles de satisfacción laboral del personal docente y administrativo..	30
3.4.4. Cuarta etapa: socializar el plan de mejora a la unidad educativa fiscal 13 de octubre del cantón bolívar.....	30
3.5. Técnicas estadísticas u otros aspectos.....	30
3.5.1. Procesamiento de la información.....	30
3.6. Métodos de investigación.....	30
3.6.1. Técnicas de investigación.....	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1. Diagnóstico cuantitativo y cualitativo del nivel satisfacción del personal docente y administrativo de la unidad educativa fiscal 13 de octubre del cantón bolívar	43
4.2. Análisis de las principales causas que afectan la satisfacción labora del personal docente y administrativo de la unidad educativa fiscal 13 de octubre del cantón bolívar.....	45
Objetivos.....	51
Análisis De La Propuesta De Mejora	52
Responsables De La Implementación	54
Recursos Necesarios Para La Implementación	54
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. Conclusiones.....	61
5.2. Recomendaciones.....	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	70

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 3. 1. Valoraciones Cualitativas Del Nivel De Satisfacción Laboral.....	28
CUADRO 4. 1. LA INFORMACIÓN ES ADECUADA PARA REALIZAR LAS TAREAS.....	34
CUADRO 4. 2. SE GESTIONA ADECUADAMENTE EN LA INSTITUCIÓN LA FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES	35
CUADRO 4. 3. SE DISPONE DE MEDIOS TÉCNICOS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO	36
CUADRO 4. 4. LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS DE MI ÁREA ES ADECUADA.....	37
CUADRO 4. 5. EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA DIARIAMENTE SE AJUSTA A LAS FUNCIONES QUE ME CORRESPONDEN	38
CUADRO 4. 6. LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA PERSONA DENTRO DEL ÁREA EN QUE TRABAJO ESTÁN CLARAMENTE DETERMINADAS.....	39
CUADRO 4. 7. LA COOPERACIÓN ENTRE COMPAÑEROS ES ADECUADA	40
CUADRO 4. 8. ENTIENDE BIEN LAS NECESIDADES DE LOS ESTUDIANTES Y LA MANERA EN QUE AFECTAN ESTAS NECESIDADES A MI TRABAJO	41
CUADRO 4. 9. EN LA INSTITUCIÓN SE RECONOCE LA CONTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	42
CUADRO 4. 10. VALORES DE FIABILIDAD OBTENIDOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO SPSS	44
CUADRO 4. 11. RESUMEN ESTADÍSTICO OBTENIDO EN EL PROGRAMA ESTADÍSTICO SPSS.....	44
CUADRO 4. 12. ESCALAS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FORMA CUALITATIVA	44
CUADRO 4. 13. MEDIA DE LOS ÍTEMS AFECTADOS.	46
CUADRO 4. 14. VALORES PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGRAMA DE PARETTO	47
CUADRO 4. 15. CAUSAS Y SUBCAUSAS QUE INCIDEN A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE	48
CUADRO 4. 16. PLAN DE MEJORA PARA LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE.....	56
CUADRO 4. 17. PLAN DE MEJORA PARA LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE.....	57
CUADRO 4. 18. PLAN DE MEJORA PARA LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE.....	58
CUADRO 4. 19. PLAN DE MEJORA PARA LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE.....	59
CUADRO 4. 20. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA A LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE ..	60

CONTENIDO DE GRÁFICO

Figura 1. Mapa De La Unidad Educativa Fiscal 13 De Octubre	25
Gráfico 4. 1. La Información Es Adecuada Para Realizar Las Tareas	34
Gráfico 4. 2. Se Gestiona Adecuadamente En La Institución La Formación De Los Trabajadores	35
Gráfico 4. 3. Se Dispone De Medios Técnicos Para Desarrollar El Trabajo....	36
Gráfico 4. 4. La Comunicación Entre Las Personas De Mi Área Es Adecuada	37
Gráfico 4. 5. El Trabajo Que Desempeña Diariamente Se Ajusta A Las Funciones Que Me Corresponden	38
Gráfico 4. 6. Las Funciones Y Responsabilidades De Cada Persona Dentro Del Área En Que Trabajo Están Claramente Determinadas	39
Gráfico 4. 7. La Cooperación Entre Compañeros Es Adecuada	40
Gráfico 4. 8. Entiende Bien Las Necesidades De Los Estudiantes Y La Manera En Que Afectan Estas Necesidades A Mi Trabajo	41
Gráfico 4. 9. En La Institución Se Reconoce La Contribución De Los Empleados Para Mejorar La Calidad De La Educación	42
Gráfico 4. 10. Diagrama De Pareto	47

RESUMEN

El presente trabajo investigativo consistió en la evaluación de la satisfacción laboral del personal docente y administrativo en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre de la ciudad de Calceta en el cantón Bolívar, con el propósito de examinar las debilidades que pudieran afectar las decisiones tomadas tanto por la administración de dicha institución, como posteriormente por el ministerio que lo rige, la cual fue diseñada por métodos como lo son: No experimental, de campo y método descriptivo, el mismo que se detalla las características o rasgos del fenómeno objeto de estudio, donde se describió la situación actual de la institución, se empleó técnicas como la encuesta con el fin de conocer la apreciación del personal docente y administrativo los cuales brindaron la informaciónn requerida a través de un cuestionario y con ayuda de una entrevista para recolectar los datos necesarios para la ejecución del plan de mejora. Unos de los procesos con mayor influencia en las decisiones que debe tomar la administración de recursos humanos (ARH) en cuanto al personal es garantizar un clima laboral apropiado para su mejor desempeño de las actividades cotidianas. El propósito de la investigación fue analizar la satisfacción laboral, por medio de un estudio descriptivo con diseño de campo, y una población que estuvo representada por el universo de 74 empleados. De igual forma, se recomiendan acciones para mejorar las condiciones laborales, lo que beneficio a los trabajadores, en consecuencia a la institución educativa y a la comunidad en general.

Palabras clave: Recursos Humanos, evaluación, desempeño, Organización educativa.

ABSTRACT

This research work is to evaluate job satisfaction on faculty and staff members in the October 13 Public High School of the city of Calceta in Bolivar Canton, with the purpose of examining the weaknesses that could affect decisions therefore the administration of the institution, and later by the ministry that governs it, which was designed using methods such as: No experimental, field and descriptive method, the same as the characteristics of the phenomenon under study is detailed, where the current situation of the institution is described, it was employed as technical survey in order to know the appreciation of the teaching and administrative staff that provided the information required by using a questionnaire and an interview to collect the necessary data to the execution of the improvement plan. One of the processes with greater influence on decisions to be taken by the human resource management (HRM) in terms of personnel to ensure a proper working environment for better performance of everyday activities. The purpose of the research was to analyze job satisfaction, through a descriptive study with field design, and a population that was represented by the universe of 74 employees. Similarly, actions are recommended to improve working conditions, which benefit workers, consequently the school and the community in general.

Key words: Human resources, evaluation, performance, educational organization.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones nacen con el fin de lograr diversos objetivos de manera individual para las personas, sean éstas de carácter público o privado. Al respecto, Vargas (2010) menciona que una organización “son unidades sociales con un objetivo, en las cuales los colaboradores desempeñan diferentes tareas de manera coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad.”.

De esto se concluye que, una organización es un medio por el cual dos o más personas de forma consciente y voluntaria realizan acciones recíprocas para lograr un fin preestablecido, lo cual llevan a cabo a través de la comunicación, y trae como consecuencia la permanencia y desarrollo de la misma. Estas personas en gratificación a su labor deben recibir beneficios y herramientas que le faciliten su trabajo y que incrementen su eficacia laboral, por lo que las instituciones cuentan con área de talento humano que debe contribuir al desarrollo del personal en todos sus niveles, con el objetivo de maximizar la eficacia, además de lograr la estimulación de potenciales y destrezas de los trabajadores optimizando su desempeño, y contribuyendo al logro de los objetivos propuestos.

El presente trabajo busca la identificación y la medición de la satisfacción laboral de Docentes y Administrativos en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre. Los empleados públicos dedicados a brindar servicio de Educación (profesores y administrativos) constituyen el elemento vital e impulsor del desarrollo de un país, motivo necesario para indagar sobre su satisfacción al momento de desempeñar su labor Educativa dentro de una entidad del estado.

En la historia del Ecuador hace siete años atrás la situación de la administración en cuanto a Educación pública era sinónimo de desatención, sin

embargo, en los últimos años se ha visto un cambio significativo en la gestión de Educación media, que forma parte de un ciclo de actividades recurrentes, que continuamente aumentan las capacidades de un procedimiento que cumpla con requerimientos necesarios para una Educación de calidad.

Para Aguilar *et al.*, (2010), “la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo”. Además Chiang *et al.*, (2011) expone “la satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo”. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Este cambio reciente en dicho entorno ha puesto de manifiesto la necesidad urgente de conocer la satisfacción de Docentes y Administrativos que laboran en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, pero es evidente la ausencia de datos reales que den a conocer el nivel de satisfacción actual definiendo con atención las necesidades y las percepciones que se tiene dentro de los puestos de trabajo. Al interior de cualquier sistema de Gestión, uno de los primeros pasos para mejorar la calidad dentro de cualquier organización, es el de conocer la satisfacción de los empleados, colaboradores, esto permite el desarrollo de la estructura y la implementación de sistemas de calidad, con miras a mejorar el entorno laboral y el desempeño de sus docentes y administrativos.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar el clima laboral mediante la satisfacción del personal Docente y Administrativo en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Con la realización del presente estudio, se espera establecer el nivel y tipo de relación que hay entre la motivación y la satisfacción laboral de los empleados dentro de la unidad educativa fiscal “13 de octubre” , de tal forma que se facilite el desarrollo de programas diferenciados para cada uno de los grupos estudiados (personal docente, y administrativo.), en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedio de cada uno de los grupos, con el fin de mejorar el desempeño y el rendimiento de los mismos en cada una de sus labores, logrando de esta manera que se cumplan los objetivos y metas establecidas por la institución.

El proceso de evaluación de la satisfacción laboral del personal Docente y Administrativo, consiste en una valoración de las actividades personalizadas de cada uno de los empleados que forman parte de la Unidad Educativa Fiscal “13 de Octubre”. El personal evaluado en la institución educativa, se ve favorecido, ya que al ponerse en práctica la evaluación, se identifican los problemas que afectan su satisfacción laboral, facilitando la toma de acciones correctivas para el mejoramiento laboral de los mismos, contribuyendo, así a una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Se desarrollará una herramienta que permita evaluar estos niveles de satisfacción laboral, con el objetivo de que los trabajadores sepan darle seguimiento a los docentes y administrativos con la finalidad de lograr la productividad de los mismos .Elaborar un plan de mejora en la institución, hace posible que el personal docente y administrativo conozca los niveles de

responsabilidad y de compromiso que tienen con la institución para que mejore el proceso educativo.

La presente investigación favorece a la sociedad, ya que la educación es el medio más importante para la edificación del país; y al poseer una institución educativa que lleve a cabo de la manera más idónea, todas las actividades relacionadas al personal docente y administrativo, se verá revertido en un servicio óptimo y de calidad. Finalmente para la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL), el presente trabajo sirve como antecedente de referencia en investigaciones futuras que traten sobre el mismo tema.

La Constitución del 2008 “reafirma la preponderancia del ser humano sobre el capital a través del establecimiento de un sistema económico social y solidario. Se trata de un modelo que busca la satisfacción de las necesidades humanas a partir del conocimiento, la ciencia y la tecnología, en el marco del respeto a la naturaleza, y se contrapone a los principios del capitalismo. El sistema plantea la integración de todas las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y propende a incentivar la producción, la productividad y la competitividad, asegurar la soberanía alimentaria y energética, incorporar valor agregado con máxima eficacia e impulsar el pleno empleo y el respeto a los derechos laborales, el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes, la distribución equitativa y solidaria de los beneficios de la Producción y el consumo social y ambientalmente responsable”.

La satisfacción de las necesidades humanas a partir del conocimiento y la tecnología en el marco del respeto de la naturaleza juega un papel fundamental en la elevación de la productividad, así como impulsar el pleno empleo y el respeto a los derechos laborales.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la satisfacción del personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre para la mejora del clima laboral.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre.
- ✓ Analizar las principales causas que afectan en la satisfacción laboral en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre.
- ✓ Proporcionar un plan de mejora orientado a elevar los niveles de satisfacción laboral del personal docente y administrativo.
- ✓ Socializar el plan de mejora a los directivos del personal Docente y Administrativo.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de la satisfacción del personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, permitirá identificar los factores que mejorarán el clima laboral.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstron, 2011).

Para Genesi, *et al.*, (2015) “la satisfacción laboral trata de medir las respuestas afectivas al entorno laboral. Se ocupa de lo que sienten los empleados en cuanto a las expectativas de la organización, sistemas de recompensas, (...) teniendo en cuenta que la satisfacción laboral es de carácter evaluativo”. Sin embargo Chiang, y Ojeda (2011) postula la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo.

Porcel *et al.*, (2014) define la satisfacción laboral, forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada al talento humano, repercute directamente en los resultados de las actividades.

Chiang (2010) cita el desarrollo de una investigación cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye.

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él (Caballero, 2015).

Para García (2010) la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Según Carrillo *et al.*, (2013) cita la importancia de la satisfacción laboral y las consecuencias que de ello se derivan es un indicador del bienestar y la calidad de la vida de los trabajadores, su estudio es relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en el servicio que prestan a los usuarios, siendo además uno de los elementos fundamentales para evaluar la calidad de una institución.

Aguilar *et al.*, (2010) estipula que la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo. Para De la misma forma Berthoud *et al.*, (2013) menciona que satisfacción en el trabajo, significa estar pleno o sentirse realizado en y con la tarea laboral que se realiza, además manifiesta que la perspectiva profesional, supone concebir a los docentes como actores sociales de cambio, como intelectuales transformadores y no sólo como

ejecutores eficaces que conocen su materia y que poseen herramientas profesionales adecuadas para cumplir con cualquier objetivo que sea sugerido o impuesto desde el sistema.

Esto implica definir el campo de trabajo docente como una práctica investigativa. Y ello requiere contar con la capacidad de construir y evaluar sistemáticamente sus prácticas pedagógicas. Relacionarse e involucrarse en el desarrollo del sector o región en donde labora.

De lo señalado por los investigadores antes citados se puede comprobar la coincidencia que presentan dichos antecedentes, en relación al poco conocimiento que tienen las instituciones sobre la importancia de aplicar un adecuado proceso de la satisfacción laboral , tomando en cuenta que este se lleva a cabo en diferentes organizaciones, y cuando se diseña, el mismo debe contribuir a mejorar la planeación, coordinación y desarrollo del recurso humano de la distribución , así como proporcionar beneficios a corto, mediano y largo plazo.

2.2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El Gobierno del Presidente Rafael Correa a través del Ministerio de Educación, para la ejecución e implementación de las evaluaciones a los docentes, ha emitido cuatro acuerdos ministeriales: N° 0025 de 26 de enero de 2009, donde el Sistema Nacional de Evaluación y Rendición Social de Cuentas evalúa cuatro componentes: la gestión del Ministerio y sus dependencias, el desempeño de los docentes, el desempeño de los estudiantes y el currículo nacional. Sus objetivos fundamentales son el monitoreo de la calidad de la educación que brinda el sistema educativo ecuatoriano y la definición de políticas que permitan mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje (Ortiz, 2012).

Desempeñarse, significa cumplir con una responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer, en este contexto se entiende que al tratar de entender la evaluación es necesario tomar en cuenta que técnicamente la evaluación es un proceso complejo. Es un proceso cognitivo (porque en él se construyen conocimientos), instrumental (porque requiere del diseño y aplicación de determinados procedimientos, instrumentos y métodos) y axiológico (porque supone siempre establecer el valor de algo). La evaluación, quiérase o no, orienta la actividad educativa y determina el comportamiento de los sujetos, no sólo por los resultados que pueda ofrecer sino porque ella preestablece qué es lo deseable, qué es lo valioso, qué es lo que debe ser (Tejedor, 2011).

Según Oficialía mayor de Gobierno Dirección de Recursos Humanos Evaluación del Desempeño (2010) la evaluación del desempeño es un proceso completo que abarca desde la determinación de las principales responsabilidades del puesto y los principales compromisos especiales, al inicio del período de evaluación, el seguimiento continuo de su cumplimiento, hasta la evaluación formal de los mismos que se realiza una vez al año.

Según Ivancevich (2005) citado por Mejía (2012) menciona que es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado. En cambio Torres, (2014) sustenta para evaluar las diferentes dimensiones de comportamiento, existen diversas técnicas de ejercicios individuales y grupales que conjugadas pueden aumentar la validez predictiva del AC (*Assessment Center*).

Para la CEDEFOP Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (2012) la evaluación, ya sea externa o interna, debe considerarse parte de un proceso cíclico: desde la planificación, pasando por la realización y la comprobación, hasta la actuación y vuelta al principio. Es un principio

fundamental para la introducción de cambios y mejoras en las escuelas y los centros de formación. En concordancia con Iturralde (2010) quien define es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación del desempeño es un proceso estructural y sistemático que permite evaluar los comportamientos y resultados relacionados con el desempeño individual del empleado dentro de la organización, con el fin de conocer si es productivo y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro.

En la actualidad, la evaluación del desempeño es muy importante para tomar decisiones respecto a los resultados que deben obtener los empleados, así como respecto a la gestión estratégica del capital humano en las organizaciones.

Según la Contraloría de Bogotá (2010) son los niveles de cumplimiento, las escalas de calificación y los formatos definidos para el sistema tipo. Se puede decir que la evaluación del desempeño tiene por objetivo poder hacer una estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con que las personas llevan a cabo las actividades, objetivos y responsabilidades de sus puestos de trabajo, además permite apreciar la integración de las personas en sus puestos, mejorar su actuación futura y, con ello, mejorar los resultados de la empresa (Arrieche, 2014).

La evaluación se convierte en una exigencia interna del perfeccionamiento de todo el proceso de enseñanza aprendizaje y por lo tanto, de la tarea docente y del alumnado. De esta forma: la evaluación toma un sentido totalizador, lo que supone que habrá de contemplar el funcionamiento global de un proyecto y las circunstancias en las que éste se desarrolla y concreta.

La evaluación, deja de ser una finalidad para convertirse en un medio de perfeccionamiento y mejora constante de la tarea educativa. Una suerte de retroalimentación que permite optimizar el proceso mientras interviene en todas las fases de un proyecto pedagógico.

2.2.1. FINALIDAD DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño docente, es necesaria en todos los establecimientos educativos, sean estos de Educación Inicial, Educación General Básica y Bachillerato, para despertar el interés de todos los profesionales de la docencia en mejorar tanto personalmente como institucionalmente, esto es actualizando sus conocimientos, poniendo en práctica nuevas metodologías, buscando relaciones institucionales y brindando un trato amable a estudiantes y padres de familia (Ministerio de Educación y Cultura, 2010).

Para Mondy (2010) son herramientas de revisión del desempeño laboral individual o de equipos, aunque la evaluación de desempeño del personal es fundamental cuando estos existen en una organización, el enfoque de la evaluación que se realiza en las empresas se centran en el empleado individual, sin importar el énfasis; una evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

La evaluación del desempeño está basada en el método de valoración de factores con sus respectivos indicadores y niveles de desempeño. Este método evalúa los factores estándares de los diferentes cargos para los niveles de personal supervisorio, profesional, administrativo y de apoyo administrativo, técnico audiovisual y técnico superior universitario, existentes en la institución, agrupando las funciones y factores de acuerdo con la complejidad de dichos cargos (Universidad Nacional Abierta, del Ecuador, 2010).

La evaluación de desempeño es necesaria debido a que de utilizar adecuadamente los resultados del proceso, los trabajadores pueden sentirse parte importante de la organización, ya que son tomados en cuenta para todas aquellas decisiones de personal, que se deben tomar en la organización, ayudando dicho proceso al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.2. MODELOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Tal como plantean los autores Bohlander, Sherman y Snell, la importancia de la evaluación de desempeño ha conducido a la creación de varios métodos para juzgar la manera en la que el empleado lleva a cabo sus labores. La mayor parte de estas técnicas constituyen un esfuerzo por reducir los inconvenientes que se evidencian en otros enfoques. Estos métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo a lo que miden: características, conductas o resultados. Los basados en características son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en conductas brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo que son los mejores para el desarrollo de las personas. El enfoque con base en resultados es también muy popular, ya que se focaliza en los aportes mensurables que los empleados realizan a la organización (Brazzolotto, 2012).

Para Cuesta (2011) la consideración de modelos conceptuales de gestión humana o de gestión de recursos humanos (GRH) con enfoque o perspectiva estratégica, es de relevancia práctica en la gestión empresarial de esta contemporaneidad, con independencia del país del cual se trate, particularmente si se considera el contexto de la globalización que impone aumentar los niveles de competitividad.

En base a lo que se expresa con anterioridad se puede afirmar que, por medio de las evaluaciones exactas del desempeño los trabajadores conocen cuáles son sus debilidades, y para la administración de recursos humanos las

evaluaciones permiten que las compensaciones, las colocaciones, la capacitación, el desarrollo, la planeación de carrera, entre otros procesos, sean más eficaces. De igual forma el departamento de recursos humanos obtiene información sobre la ejecución de dichos procesos, lo que implica la utilidad de las evaluaciones para controlar la calidad de desempeño de los empleados y el cumplimiento de los procesos de la Administración de Recursos humanos (ARH).

2.2.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE

La evaluación del desempeño docente permitirá promover acciones didácticas pedagógicas que favorezcan los procesos de aprendizaje de los estudiantes, y el mejoramiento de la formación inicial docente, así como su desarrollo profesional. La evaluación del docente no debe verse como un acto fiscalizador, sino como una forma de fomentar y favorecer su perfeccionamiento (Ministerio de Educación del Ecuador, 2010).

La Secretaría de Educación Pública, de México (2015) cita la evaluación del desempeño docente deberá contribuir al fortalecimiento de las prácticas de enseñanza porque sus resultados aportarán información que retroalimente a los propios docentes para mejorar su quehacer profesional, y permitirán orientar las políticas de formación continua dirigidas a los profesores en servicio.

Para el Ministerio de Educación de Perú (2013) expone en esta orientación, se requiere concordar previamente una visión prospectiva de la profesión docente con los diversos actores involucrados en el ejercicio, promoción, desarrollo y regulación de la docencia.

Un sistema de evaluación justo e integral proporciona suficiente detalle y exactitud por lo que ambos, el profesor y evaluador (ej., directores,

supervisores) entenderán de una manera responsable las expectativas de su cargo o posición.

El término administrador de sitio va a ser usado para referirse a directores/supervisores. Adicionalmente, un administrador de sitio puede designar otro administrador para recolectar la información referente al desempeño laboral de los trabajadores. El administrador de sitio permanece informado de los procesos de evaluación y además es responsable de la evaluación acumulativa de los profesores (Association of American Schools in South America, 2010)

Gutiérrez (2010) define la evaluación del desempeño docente ha despertado el interés de los investigadores interesados en conocer qué factores son clave para la mejora de los aprendizajes y cómo elevar la calidad de los servicios educativos.

La evaluación del desempeño de docentes y técnicos docentes tiene como principal propósito que ellos y el sistema educativo cuenten con referentes comunes para la reflexión y el diálogo sobre las prácticas docentes que permiten un desempeño eficaz para que los alumnos logren los propósitos de la Educación Básica. Asimismo, los perfiles, parámetros e indicadores del desempeño de docentes y técnicos docentes permitirán orientar las acciones de formación continua para fortalecer su desarrollo profesional.

El docente es un profesional que debe poseer dominio de un saber específico y complejo (el pedagógico), que comprende los procesos en que está inserto, que decide con niveles de autonomía sobre contenidos, métodos y técnicas, que elabora estrategias de enseñanza de acuerdo a la heterogeneidad de los alumnos, organizando contextos de aprendizaje, interviniendo de distintas maneras para favorecer procesos de construcción de conocimientos desde las necesidades particulares de cada uno de sus alumnos. Por ello debe superarse

el rol de técnicos y asumirse como profesionales expertos en procesos de enseñanza y aprendizaje.

2.2.4. CALIDAD DE EDUCACIÓN

El significado atribuido a la expresión “calidad de la educación” incluye varias dimensiones o enfoques, complementarios entre sí citado por Montilla, (2011) sostiene que en el ámbito educativo la calidad puede considerarse en varias dimensiones.

- ✓ En un primer sentido el concepto de calidad puede ser entendido como «eficacia»: una educación de calidad sería aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender al cabo de determinados ciclos o niveles. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.
- ✓ Una segunda dimensión del concepto de calidad está referido a qué es lo que se aprende en el sistema y a su «relevancia» en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.
- ✓ Finalmente, una tercera dimensión es la que refiere a la calidad de los «procesos» y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad sería aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto

pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

El concepto de calidad en la educación parece ser escurridizo y los estudiosos en el tema no han logrado ponerse de acuerdo en una sola definición que satisfaga todos los puntos de vista (Valenzuela, 2010).

Para Iturralde (2010), en el desarrollo de los Recursos Humanos es importante tener claro que para una empresa el recurso más importante es el empleado, porque de éste dependerá en gran medida la imagen y futuro de la misma. Es bien sabido entre los expertos en dicha materia, que esta afirmación se ha discutido, pero en las nuevas generaciones de Gerentes está, hacer que esto deje de ser solo una teoría y que se empiece a aplicar nuevos patrones para un mejor desarrollo de los Recursos Humanos, y junto a esto, la prosperidad de la economía a escala mundial.

La calidad que se está buscando en las Instituciones Educativas como resultado de la educación debe entenderse claramente como su capacidad de proporcionar a los estudiantes el dominio de los códigos culturales básicos, las capacidades para la participación democrática y ciudadana, el desarrollo de la capacidad para resolver problemas y seguir aprendiendo, y el desarrollo de valores y actitudes acordes con una sociedad que desea una vida de calidad para todos sus habitantes (Miranda, 2010).

Mientras que para Murillo ; y Román (2010), el concepto de calidad educativa concita una adhesión mayoritaria y creciente por asumirlo y comprenderlo en tanto referente que ha de atender los aspectos cognitivos, expresivos, ciudadanos y valóricos necesarios para el desarrollo integral de los seres humanos, los sistemas nacionales de evaluación permanecen atrapados en una conceptualización de la calidad que se reduce y limita a dar cuenta del desempeño de los estudiantes en áreas curriculares claves, tales como lengua, matemáticas, ciencias y ciencias sociales.

La evaluación de la calidad de las instituciones educativas debe contemplar no sólo los resultados académicos, sino debe ser integral, considerando aspectos, afectivos, psicológicos y comportamentales, tanto de estudiantes como de docentes y la relación de éstos con los directivos institucionales, padres de familia y la comunidad para alcanzar resultados en los aspectos axiológicos.

2.2.5. MEJORA CONTINUA

La mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Por ende estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. Por ende se considera como un ciclo interrumpido o ininterrumpido, a través del cual identificamos un área de mejora, planeamos cómo realizarla, la implementamos, verificamos los resultados y actuamos de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer otra más retadora (Aguilar, 2010).

Por otro lado Maya (2011) sostiene que son una Acción tomada para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos. Por lo tanto se concluye que son acciones destinadas a la mejora: el análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora; el establecimiento de los objetivos para la mejora; la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos; la evaluación de dichas soluciones y su selección; la implementación de la solución seleccionada; la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos; la formalización de los cambios. Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora

2.3. TÉCNICAS PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La técnica de la encuesta corresponde al conjunto de repreguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o

diversas cuestiones de hecho. Es que las encuestas constituyen una herramienta importante para investigaciones en las que la búsqueda de información requiere la recogida de un volumen de datos importantes, generalmente los datos se hacen sobre una muestra de individuos que normalmente son solo una fracción de la población bajo estudio, con unas determinadas características, que permite la extrapolación de los resultados al censo total después de un tratamiento estadístico adecuado (Arratia, 2010).

La entrevista puede ser considerada como el más antiguo método de recolección de información acerca del hombre en todos sus contextos, porque se basa en una antigua capacidad y adquisición evolutiva humana: el lenguaje, entendido este como lenguaje hablado, habla, lenguaje verbal (Pérez, 2010).

Por lo tanto según Olaz y Gaspar (2013) sostienen que la entrevista de evaluación del desempeño se convierte en elemento clave para buscar la mejor adecuación de la persona al puesto de trabajo.

Para Serrano; e Higuera (2010) es un conjunto de procedimientos basados en algunos principios bien consolidados de la psicología de la memoria, igual lo sustenta Torres (2010) la entrevista es una herramienta efectiva que recupera espacios y favorece el proceso de cambio.

La técnica de la entrevista es una técnica importante para conocer la opinión acerca de la satisfacción del cliente o usuario frente a las acciones de la institución, además permite conocer las necesidades del empleado público. La ficha de evaluación recoge de forma sistemática, el resultado de las observaciones realizadas, así por ejemplo a partir de un guion de una lista de control o de una escala de estimación, es posible elaborar la información y transcribirla en una ficha de registro de la observación, conviene que al diseñar el modelo de ficha de registro se incluyan no solamente las lagunas y dificultades que se observan, sino también los logros y los aprendizajes

alcanzados. Las fichas pueden ser individuales o referidas a un grupo (Arratia, 2010).

Calderón, y Alvarado (2011) cita la entrevista una herramienta cualificada que permita recolectar testimonios, opiniones y autobiografías, en los que potencialmente, se expresan tipologías textuales descriptivas, explicativas, argumentativas y narrativas

El Ministerio de Salud de Perú (2012), cita es una herramienta que representa la relación entre un efecto (problema) y todas las posibles causas que lo ocasionan. Es denominado Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Espina de Pescado por ser parecido con el esqueleto de un pescado.

Una de esas herramientas es el diagrama de causa-efecto, conocido también “espina de pescado”, por la similitud de su apariencia física con la de un esqueleto de un pez, o como diagrama de Kaoru Ishikawa, en honor a su creador, desarrollado por este profesor en 1943 en Tokio; tiene como fin permitir la organización de grandes cantidades de información, sobre un problema específico y determinar exactamente las posibles causas y, finalmente, aumenta la probabilidad de identificar las causas principales (Romero y Díaz, 2010).

2.4. MARCO LEGAL DE LA INVESTIGACIÓN

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 27 expresa: “La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de

competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional”.

La Constitución Política de la República del Ecuador, Promulgada en el Registro oficial N° 449 de 20 de octubre de 2008, en su Art. 26 señala: “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”.

Por su parte, el Art. 343 dispone: El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, y eficiente”.

En su Art. 346 manifiesta: “Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación”. De igual forma, el Art. 347 indica: Será responsabilidad del Estado: literal 1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento”.

Art. 349.- El Estado garantizará al personal docente, en todos los niveles y modalidades, estabilidad, actualización, formación continua y mejoramiento pedagógico y académico; una remuneración justa, de acuerdo a la profesionalización, desempeño y méritos académicos (Registro Oficial, 2010).

2.4.1. CALIDAD Y CALIDEZ

La Constitución de la República garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez, pertinente, adecuada, contextualizada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo, en sus sistemas, niveles, subniveles o modalidades; y que incluya evaluaciones permanentes. Así mismo, garantiza la concepción del educando como el centro del proceso educativo, con una flexibilidad y propiedad de contenidos, procesos y metodologías que se adapte a sus necesidades y realidades fundamentales. Promueve condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un clima escolar propicio en el proceso de aprendizajes (Constitución Política del Ecuador, 2008).

La Ley Orgánica de Educación Intercultural, promulgada en el Registro oficial N° 417 de 31 de Marzo del 2011, en su Art. 67 crea el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, entidad de derecho público, con autonomía administrativa, financiera y técnica, con la finalidad de promover la calidad de la educación. Es competencia del mencionado Instituto la evaluación integral del Sistema Nacional de Educación. Para el cumplimiento de este fin, se regirá por sus propios estatutos y reglamentos. Y en su Art. 68 señala: “El Instituto realizará la evaluación integral interna y externa del Sistema Nacional de Educación y establecerá los indicadores de la calidad de la educación que se aplicarán a través de la evaluación continua de los siguientes componentes: gestión educativa de las autoridades educativas, desempeño del rendimiento académico de las y los estudiantes, desempeño de los directivos y docentes, gestión escolar, desempeño institucional, aplicación del currículo, entre otros, siempre de acuerdo a los estándares de evaluación definidos por la Autoridad Educativa.

Dentro de las funciones y atribuciones que le competen al Instituto Nacional de Evaluación Educativa, en su Art. 69 tenemos los literales:

- A.** Diseñar y aplicar pruebas y otros instrumentos de evaluación para determinar la calidad del desempeño de estudiantes, docentes y directivos del sistema escolar, de acuerdo con un plan estratégico de cuatro años;
- B.** Desarrollar estudios sobre las metodologías de evaluación más adecuadas tanto para el contexto nacional, zonal y local, como para los componentes a evaluar;
- C.** Establecer instrumentos y procedimientos, que deberán utilizarse para la evaluación;
- D.** Realizar, a solicitud de la Autoridad Educativa Nacional, la evaluación de programas y proyectos en el ámbito educativo;
- E.** Procesar y analizar la información que se obtenga de las evaluaciones para facilitar la adecuada toma de decisiones en materia de política educativa;
- F.** Hacer públicos los resultados globales de la evaluación, respetando las políticas de difusión y rendición social de cuentas establecidas por la autoridad competente;
- G.** Participar en proyectos internacionales que contribuyan a mejorar la calidad de la educación;
- H.** Entregar a la Autoridad Educativa Nacional los resultados de todas las evaluaciones realizadas. Estos resultados servirán como insumos para el diseño de políticas de mejoramiento de la calidad educativa y para la verificación del cumplimiento de metas de corto, mediano y largo plazo;
- I.** Las demás que se establecen en la presente Ley y sus reglamentos (Registro Oficial, 2011).

El Código de la niñez y adolescencia publicada en el registro oficial No 737 de Enero de 2003 en su Art. 37 declara: “Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad” (Código de la Niñez y Adolescencia, 2003).

2.5. MARCO REFERENCIAL DE LA INSTITUCIÓN

A través de todos los tiempos, el hombre ha sido el artífice de su propio destino, con su denuedo y sacrificio ha escrito su propia historia, la necesidad de subsistir en pro de sí y de los suyos le ha llevado a crear cosas maravillosas que han servido para impulsar el desarrollo de los pueblos; de ese sentir, han nacido y se han nutrido las instituciones en todo el contexto universal, así nació la unidad educativa fiscal “13 de Octubre”, en nuestro bello Calceta.

2.5.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Allá por la década del 60, el Cantón Bolívar comprendido por su cabecera cantonal Calceta y sus dos parroquias rurales Quiroga y Pichincha contaban con un solo centro de educación media, el Colegio Técnico Mercedes regentado por las reverendas Madres Mercedarias, que por sus naturales limitaciones, no satisfacía los requerimientos de toda la población estudiantil existente en aquella época, además solo teníamos colegios en pocos cantones de la provincia, como en Portoviejo, Manta, Chone, y Bahía de Caràquez, lo cual dificultaba el ingreso de cientos de aspirantes que por diversas razones veíamos frustradas nuestras aspiraciones de superación.

2.5.2. VISIÓN

La unidad educativa fiscal 13 de octubre es una institución líder, protagonista, modelo y referente de los acontecimientos que contribuyen al desarrollo del país y del mundo, contando con un personal altamente profesional con capacidad de educar significativamente, aplicando los componentes del buen vivir, en un mundo intercultural y multiétnico, con infraestructura moderna, laboratorios con tecnología de punta, asumiendo retos científicos y tecnológicos, apoyados en conceptos claros que involucren al ser humano

como potencial agente de transformación, en búsqueda permanente de la paz universal.

2.5.3. MISIÓN

Educamos y transformamos talentos humanos con alto grado de valores, calidad, calidez, mentalidad internacional, normas del buen vivir y capacidad, para que sean gestores del desarrollo de un mundo mejor, equitativo y pacífico, que contribuyan al fortalecimiento de la calidad de vida, conviviendo en el marco de la interculturalidad universal; ofertando excelencia académica, científica y tecnológica, para perfeccionarlos en los diversos campos del mundo globalizado.

2.5.4. FUNCIONAMIENTO LEGAL

Una vez que el Director Provincial de Educación ordenó el funcionamiento provisional del colegio, era necesario continuar las gestiones para conseguir el funcionamiento legal, para por ende una comisión integrada por el Dr. Luciano Fajardo, Sra. Mafalda Rodríguez, Sta. Elva González, la Sra. Julia Velásquez y el Prof. Vargas Tamariz viajó a Quito a gestionar la legalización institucional del Colegio por parte del Ministerio de Educación Pública lo cual fue conseguida cuando el Dr. Luis Monsalve Pozo, Ministerio del ramo en esa época expide la Resolución N 1681 de fecha de 3 de agosto 1966 que creo en nuestra querida cabecera cantonal un colegio nocturno con el primer curso de Ciclo Besico en las opciones prácticas de agropecuaria, manualidades femeninas y de comercio y administración.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El desarrollo metodológico para la evaluación de la satisfacción laboral del personal docente y administrativo en la Unidad Educativa Fiscal “13 de Octubre” del cantón Bolívar, está conformado por la ubicación, la duración, los métodos, técnicas, variables y fases de la investigación como se puede observar a continuación.

3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en la Unidad Educativa Fiscal “13 de Octubre” ubicada en la avenida Estudiantil vía a Tosagua, parroquia Calceta, Cantón Bolívar, su posición astronómica es de 0 grados, 50 minutos, 39 segundos de latitud Sur y 80 grados, 9 minutos, 33 segundos de longitud.

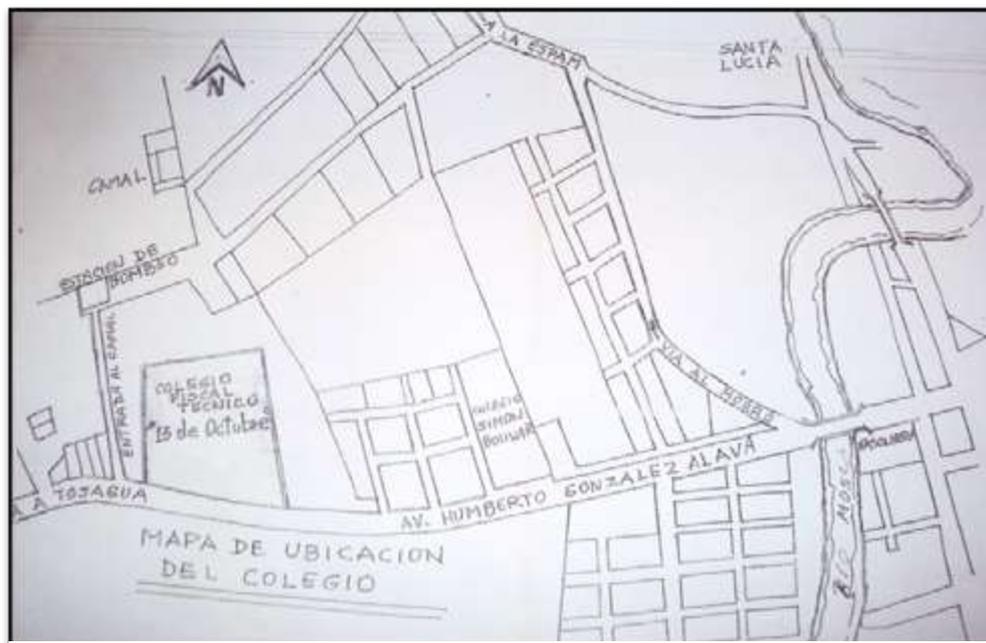


Figura 1. Mapa de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

Fuente: (Plan de Ordenamiento Territorial GAD Bolívar, 2012)

3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO

El proceso de aplicación de la investigación tuvo una duración aproximada de nueve meses, a partir de la aprobación del proyecto tiempo en el que se desarrolló la propuesta y se presentaron los resultados del estudio de la satisfacción laboral del personal docente y administrativo en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del cantón Bolívar.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

- **Variable independiente:**
Satisfacción laboral del personal docente y administrativo.
- **Variable dependiente:**
Clima laboral.

3.4. PROCEDIMIENTOS

3.4.1. PRIMERA ETAPA: DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR

Para el desarrollo de esta fase se utilizó la entrevista (Ver anexo N° 01) y la encuesta (Ver anexo N° 02) que se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural, de este modo se busca conseguir la situación lo más real posible, se visitó la institución para la ejecución del estudio aplicando una ficha de evaluación compuesta de indicadores de desempeño laboral, con la cual se pudo conocer la satisfacción del personal docente y administrativo en cuanto al clima laboral en que desarrollan sus actividades.

La población de estudio está compuesta por el personal docente que corresponde a 70 personas y el administrativo a 10 personas de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, para la aplicación de la encuesta a los administrativos se tomó el total de la población mientras que para evaluar el desempeño laboral del docente se escogió una muestra del total de profesores de la institución, a continuación se presenta la fórmula para la selección de la muestra:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2} [3.1]$$

Donde:

N= Números de personas (88)

n= Números de encuestados (95% = valor estándar de 1,96)

z= Valor correspondiente a nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito (0,5)

q= Probabilidad de fracaso (0,5)

e= Margen de error (9%= 0,09)

Con el reemplazo de los datos se obtuvo:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 88}{0,09^2(88 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{83,655}{1,663425} = 50 \text{ personas}$$

Luego de la obtención, tabulación y análisis de los datos se realizó la determinación del nivel de satisfacción de forma cuantitativa y cualitativa del

personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar con ayuda de los programas SPSS y Excel.

- ✓ Para la evaluación cualitativa del nivel de satisfacción del personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa se utilizó la expresión creada por Ramírez, F. 2010:

$$Q = \frac{X_p - 3}{0,66} \quad [3.2]$$

Esta fórmula indica el índice de calidad (Q), luego se procedió a la comparación del resultado con el cuadro de intervalos que indica el nivel de satisfacción, presentado a continuación:

Cuadro 3. 1. Valoraciones cualitativas del nivel de satisfacción laboral

INTERVALOS DE LOS VALORES DEL ÍNDICE DE CALIDAD (Q)	VALORACIÓN CUALITATIVA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL
-3.00/-1.51	Muy mala
-1.51/0.00	Mala
0.00/0.75	Regular
0.75/2.27	Bueno
2.27/3.00	Muy buena

Fuente: Ramírez, F. 2010

- ✓ Mientras que para la determinación cuantitativa del nivel de satisfacción laboral se aplicó el siguiente procedimiento: primero se calculó la media general de los datos de la encuesta, y cuyos valores se ubicaran por debajo de 3 indicaban un nivel de satisfacción menos de los esperado, luego se realizó la comprobación de fiabilidad o confianza con ayuda del Alfa de Cronbach's, que según este cuyos valores sean superior a 0,70, indica que el proceso está libre de errores aleatorios y sistemáticos, además que se posee validez en los resultados.

3.4.2. SEGUNDA ETAPA: ANALIZAR LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE AFECTAN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR

Para el desarrollo de esta etapa se realizaron varios pasos:

- ✓ Se realizó un análisis, y se elaboró un cuadro con los ítems afectados, cuyos valores eran aquellos que estaban por debajo y por encima de 3.
- ✓ Luego se calculó la media de aquellos ítems, y se escogieron los que estaban por debajo de la media.
- ✓ Posteriormente se ordenó los valores de mayor a menor, se sacó el total y se procedió a calcular los porcentajes válidos y acumulados de ítems afectado.
- ✓ Una vez obtenido estos valores, se elaboró el Diagrama de Pareto, con el propósito de priorizar las causas que afecta a la satisfacción laboral en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, después se realizó una lluvia de ideas y se elaboró el Diagrama Causa-Efecto, el cual conllevo la realización de los siguientes pasos:
 1. Conociendo las causas de insatisfacción laboral, se procede a ubicar la causa principal al extremo de la columna en forma de flecha, la misma que representa la espina dorsal del diagrama.
 2. Se identificaron los aspectos relevantes que inciden en el problema, y se ubican como espinas principales.
 3. Se determinaron las subcausas de insatisfacción laboral y se ubicaron en cada una de las espinas principales, recalcando que estas se obtuvieron en la lluvia de ideas.

3.4.3. TERCER ETAPA: PROPORCIONAR UN PLAN DE MEJORA ORIENTADO A ELEVAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO

Con los resultados de la investigación se desarrollaron acciones estratégicas que permitieron la elaboración de un plan de mejora, que convenga fortalecer el clima laboral en nivel directivo, personal administrativo y docente de la institución.

3.4.4. CUARTA ETAPA: SOCIALIZAR EL PLAN DE MEJORA A LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR

Una vez terminado todo el proceso de diagnóstico, se realizó la socialización a las autoridades de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre.

3.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS U OTROS ASPECTOS

3.5.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para procesar la información se utilizó el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel, donde se elaboraron los cuadros y análisis estadísticos de los resultados de la investigación (Ver anexo N° 05).

3.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados para el desarrollo de la investigación son:

Los métodos de investigación que se usaron en este estudio fueron el no experimental, de campo, y descriptivo, como se desarrolla a continuación:

- ✓ **No experimental:** es el diseño de investigación que recolecta datos de un sólo momento y en un tiempo único. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación con el objetivo de estudio, dado que permite contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la hipótesis formulada.
- ✓ **De campo:** la investigación se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural, de este modo se busca conseguir la situación lo más real posible y se la utilizó para conocer la satisfacción del personal docente y administrativo de la institución mediante una ficha de evaluación que está compuesta de indicadores de desempeño laboral.
- ✓ **Descriptivo:** no hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. Se aplica cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad, se utilizó con la finalidad de estructurar una conclusión basada en definir la situación actual y buscar mejoras continuas para así garantizar el éxito de manera constante.

3.6.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación utilizadas en este estudio fueron la observación, el análisis documental, la encuesta, la entrevista, diagrama causa y efecto, como se desarrolla de la siguiente manera:

- ✓ **Observación:** permitió relacionarse de forma directa y más profunda con el objeto de estudio, información necesaria para el análisis e interpretación de los datos obtenidos en el proceso de la investigación.
- ✓ **Análisis documental:** es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas, audiovisuales o electrónicas entre otras.

- ✓ **La entrevista:** es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas, en donde se obtiene información de forma directa, también se considera como una conversación formal con el objetivo de obtener datos importantes e información precisa y detallada acerca de las actividades ejecutadas, su punto de vista con respecto a acontecimientos que puedan ocurrir en función de obstaculizar el desempeño de las labores planificadas.
- ✓ **La encuesta:** es una investigación sobre una muestra de personas representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados, de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.
- ✓ **Diagrama Causa y Efecto:** este diagrama permitió plasmar las causas y los efectos posibles que puedan originar inconvenientes en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre. Todo tipo de problema como el funcionamiento de un motor o una lámpara que no enciende, puede ser sometido a este tipo de análisis, generalmente se lo presenta con la forma de espinazo de un pez, de donde toma el nombre alternativo de diagrama de espina de pescado.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se detallaron los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, con el propósito de determinar la satisfacción laboral del personal administrativo y docente la institución, para cumplir con este fin se realizó una encuesta, donde se analizaron los siguientes aspectos:

- ✓ **Información y comunicación**, en este aspecto se evaluó la calidad de la información al momento de realizar las tareas, la comunicación entre la autoridad y el personal además se buscó determinar si las reuniones cumplen o no con un objetivo importante para la institución.
- ✓ **Formación**, lo que se evaluó en esta sección fue la forma de gestión y la formación de los trabajadores de la institución.
- ✓ **Condiciones de trabajo**, aquí se consideró aspectos como los medios técnicos para el desarrollo del trabajo, las condiciones físicas como (iluminación, limpieza, temperatura), y si la institución cumple con la prevención de riesgos laborales.
- ✓ **Ambiente de trabajo**, en este se tomó en cuenta variables como la comunicación entre el talento humano, las actividades recreativas, y la apreciación de la misión, y visión de la institución.
- ✓ **Organización de trabajo**, en este apartado se valoraron los criterios en la elaboración de jornadas u horarios, si el trabajo que desempeñan a diario se ajusta a las funciones, y si las funciones y responsabilidades de cada persona están claramente determinadas.
- ✓ **Calidad de servicio**, por último se evaluó si los estudiantes son el objetivo principal de todas las áreas de la institución, si todos tienen claro las necesidades de los estudiantes, y si la institución reconoce la contribución de los empleados para la mejora de la calidad en la educación.

En base a los aspectos señalados se detallaron los principales ítems en la evaluación:

Pregunta N° 01. ¿La información es adecuada para realizar las tareas?

Cuadro 4. 1. La información es adecuada para realizar las tareas		
	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	10	20,00%
BASTANTE INSATISFECHO	5	10,00%
ALGO INSATISFECHO	20	40,00%
SATISFECHO	10	20,00%
MUY SATISFECHO	5	10,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

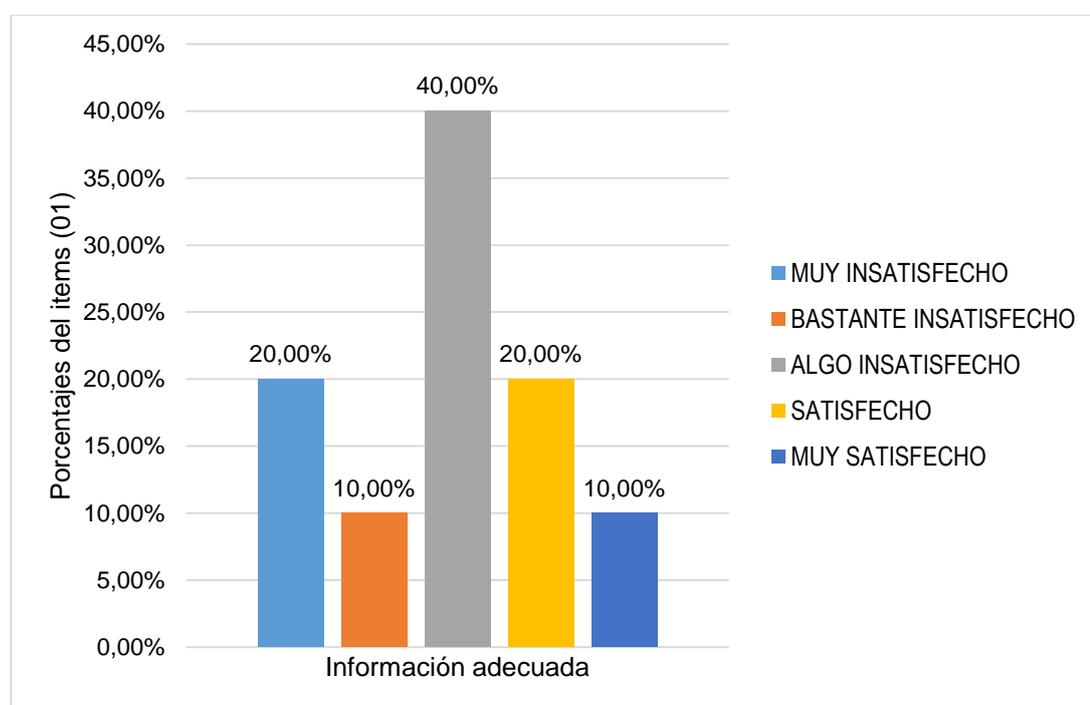


Gráfico 4. 1. La información es adecuada para realizar las tareas

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

En base a los resultados se determinó que el 20% del personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa 13 de Octubre están muy insatisfechos con lo referente al manejo de la información al momento de realizar las tareas, de igual forma otro grupo se manifiestan con un 10% bastantes insatisfechos, mientras que el 40% se mostró algo insatisfecho, además un 20% denotaron satisfacción, y un 10% expresaron estar muy satisfechos con dicho parámetro.

Pregunta N° 05. ¿Se gestiona adecuadamente en la institución la formación de los trabajadores?

Cuadro 4. 2. Se gestiona adecuadamente en la institución la formación de los trabajadores

	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	1	2,00%
BASTANTE INSATISFECHO	5	10,00%
ALGO INSATISFECHO	34	68,00%
SATISFECHO	2	4,00%
MUY SATISFECHO	8	16,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

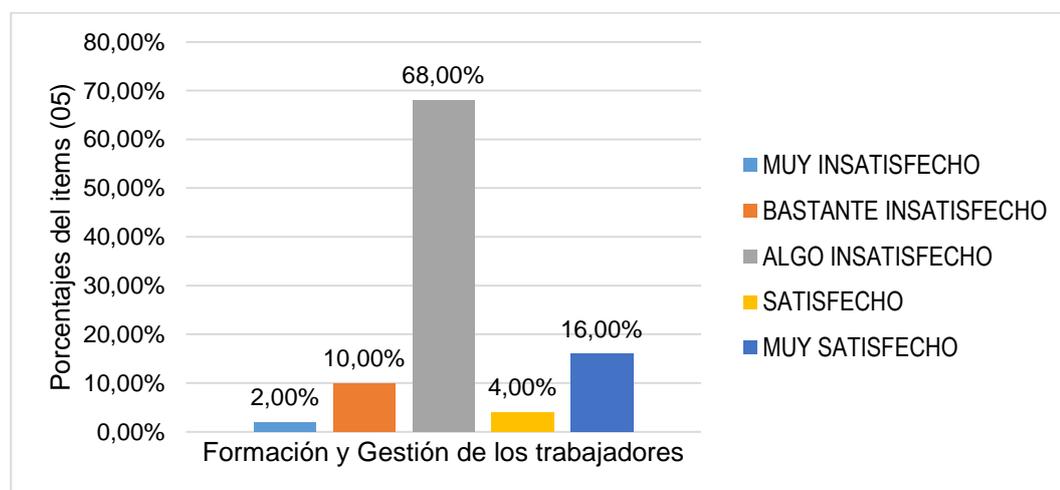


Gráfico 4. 2. Se gestiona adecuadamente en la institución la formación de los trabajadores

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

Otro aspecto evaluado fue la gestión de la formación de los trabajadores, en donde se obtuvieron datos como un 2% de encuestados muy insatisfechos, el 10% bastante insatisfechos, mientras que el 68% se ubicaron como algo insatisfechos, no obstante un 4% del personal evaluado reconocieron estar satisfechos, por ultimo un 16% indicaron muy satisfechos.

Pregunta N° 06. ¿Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo?

Cuadro 4. 3. Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	4	8,00%
BASTANTE INSATISFECHO	5	10,00%
ALGO INSATISFECHO	31	62,00%
SATISFECHO	7	14,00%
MUY SATISFECHO	3	6,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

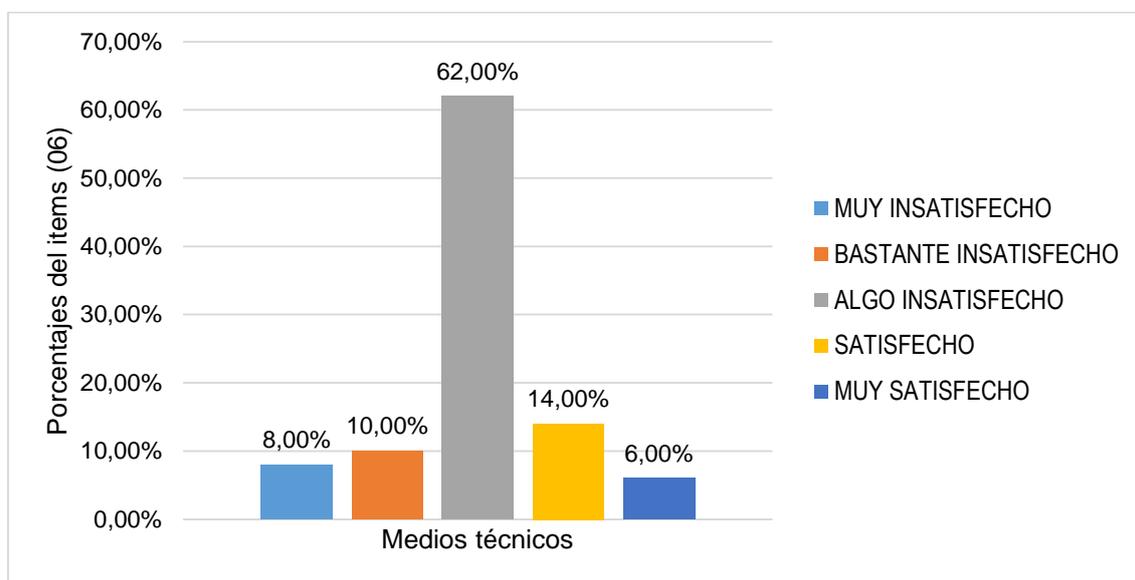


Gráfico 4. 3. Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

Al evaluar si la Unidad Educativa 13 de Octubre dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo, se obtuvo un 8% de personal muy insatisfecho, el 10% bastante insatisfecho, y un 62% de encuestados algo satisfechos, por otro lado el 14% de estos expresaron estar satisfechos con los medios técnicos, de igual forma un 6% se mostraron muy satisfechos con el aspecto mencionado.

Pregunta Nº 09. ¿La comunicación entre las personas de mi área es adecuada?

Cuadro 4. 4. La comunicación entre las personas de mi área es adecuada

	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	2	4,00%
BASTANTE INSATISFECHO	3	6,00%
ALGO INSATISFECHO	33	66,00%
SATISFECHO	11	22,00%
MUY SATISFECHO	1	2,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

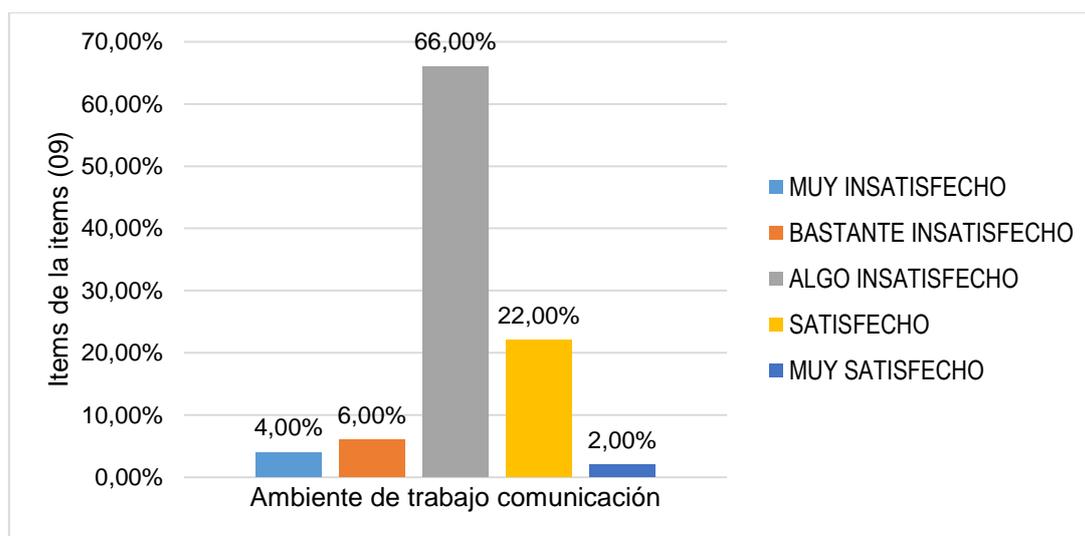


Gráfico 4. 4. La comunicación entre las personas de mi área es adecuada

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

Del total de personal evaluados se obtuvo un 4% de personas muy insatisfechas, de igual manera un 6% de encuestados bastantes insatisfechos, mientras que el 66% reconocieron estar algo satisfechos, con la comunicación en sus respectivas áreas, el 22% contestaron sentirse satisfechos, y el 2% muy satisfechos.

Pregunta Nº 13. ¿El trabajo que desempeña diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden?

Cuadro 4. 5. El trabajo que desempeña diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden

	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	2	4,00%
BASTANTE INSATISFECHO	1	2,00%
ALGO INSATISFECHO	43	86,00%
SATISFECHO	2	4,00%
MUY SATISFECHO	2	4,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

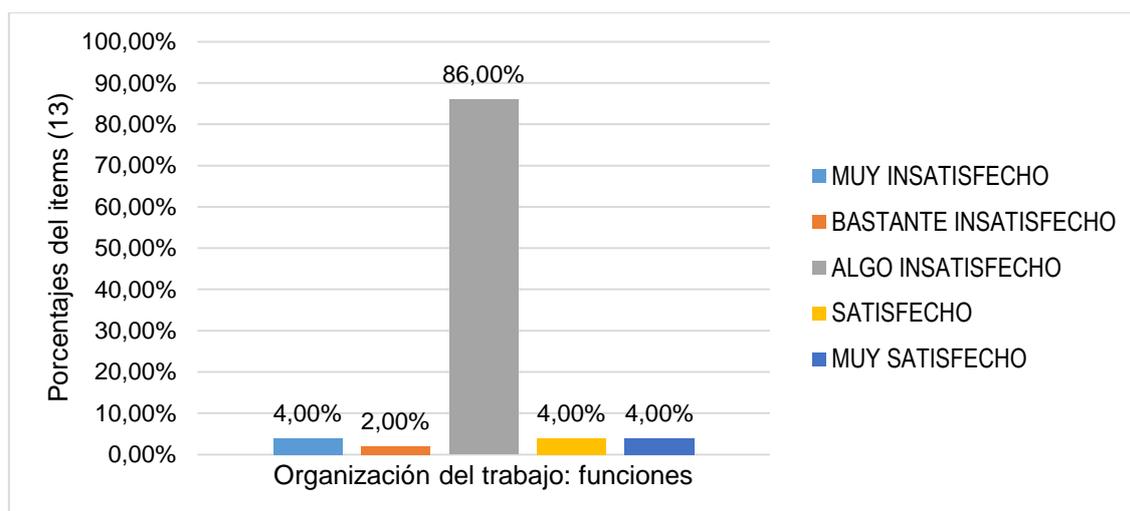


Gráfico 4. 5. El trabajo que desempeña diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

Al evaluar si el desempeño diario del trabajo se ajusta a las funciones de los trabajadores, se obtuvieron los siguientes porcentajes, el 4% muy insatisfechos, el 2% bastante insatisfechos, además de un 86% de un talento humano bastante insatisfecho, 4% denotaron estar satisfechos, y por último el 4% de personal muy satisfecho.

Pregunta Nº 14. ¿Las funciones y responsabilidades de cada persona dentro del área en que trabaje están claramente determinadas?

Cuadro 4. 6. Las funciones y responsabilidades de cada persona dentro del área en que trabajo están claramente determinadas

	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	2	4,00%
BASTANTE INSATISFECHO	6	12,00%
ALGO INSATISFECHO	28	56,00%
SATISFECHO	8	16,00%
MUY SATISFECHO	6	12,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

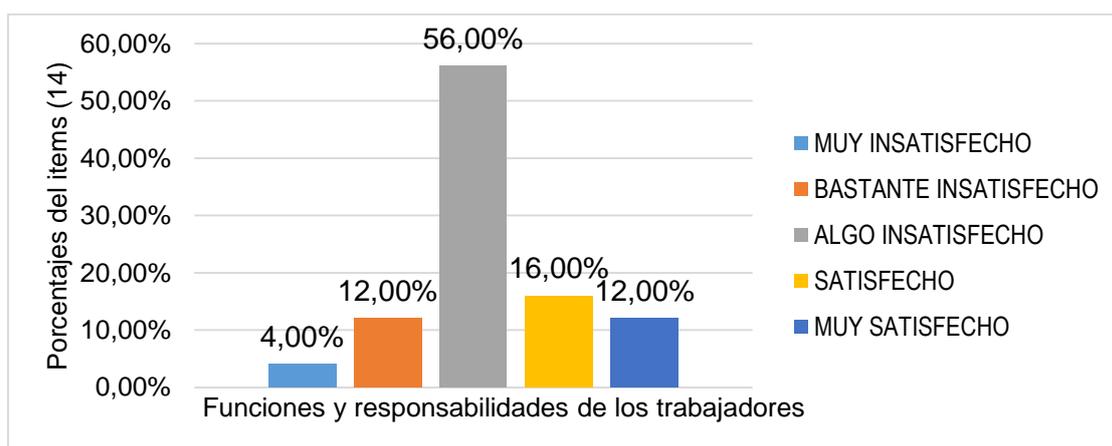


Gráfico 4. 6. Las funciones y responsabilidades de cada persona dentro del área en que trabajo están claramente determinadas

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

En cuanto al ítems 14 de la evaluación se obtuvo que el 4% de los encuestados están muy insatisfechos, otro grupo de 12% bastante insatisfechos, el 56% demostró estar algo insatisfecho, mientras que el 16% se encuentra satisfecho, y el 12% del talento humano muy satisfecho.

Pregunta N° 15. ¿La cooperación entre compañeros es adecuada?

Cuadro 4. 7. La cooperación entre compañeros es adecuada

	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	1	2,00%
BASTANTE INSATISFECHO	4	8,00%
ALGO INSATISFECHO	36	72,00%
SATISFECHO	6	12,00%
MUY SATISFECHO	3	6,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

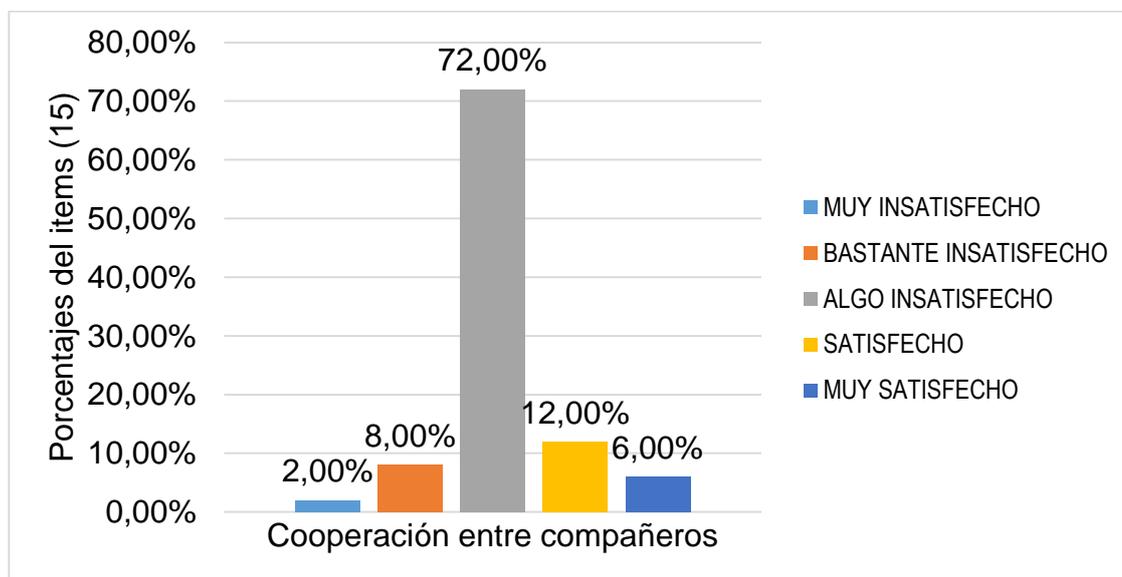


Gráfico 4. 7. La cooperación entre compañeros es adecuada

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

En torno a la cooperación entre compañeros de la institución se pudo comprobar que el 2% del personal están muy insatisfechos, un 8% bastante insatisfechos, también existe talento humano algo insatisfechos representados con un 72%, de igual forma hubo personas satisfechas con el 12%, y el 6% de encuestados muy satisfechos.

Pregunta Nº 17. ¿Entiende bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo?

Cuadro 4. 8. Entiende bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUY INSATISFECHO	5	10,00%
BASTANTE INSATISFECHO	17	34,00%
ALGO INSATISFECHO	23	46,00%
SATISFECHO	3	6,00%
MUY SATISFECHO	2	4,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

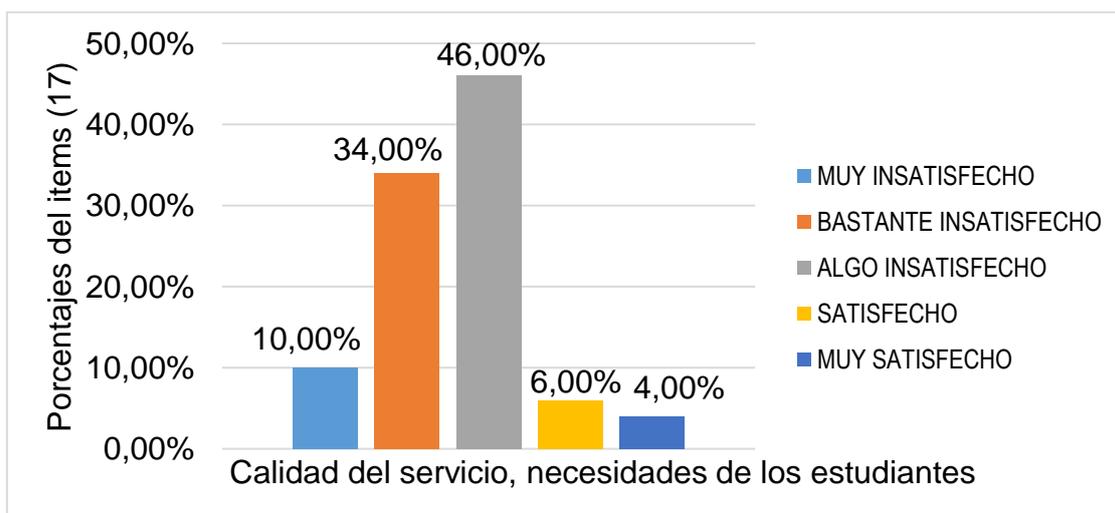


Gráfico 4. 8. Entiende bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

Al evaluar al personal de la Unidad Educativa 13 de Octubre se logró determinar que el 10% de los encuestados están muy insatisfechos en cuanto las necesidades de los estudiantes y la forma en que esta influye en el trabajo, mientras que el 34% de los evaluados consideran estar bastante insatisfechos con dicho parámetro, no obstante el 46% de estos se encuentran algo insatisfechos, sin embargo existe el 6% de personas satisfechas, y el 4% de muy satisfechas.

Pregunta Nº 18. ¿En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación?

Cuadro 4. 9. En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	8	16,00%
BASTANTE INSATISFECHO	13	26,00%
ALGO INSATISFECHO	22	44,00%
SATISFECHO	5	10,00%
MUY SATISFECHO	2	4,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

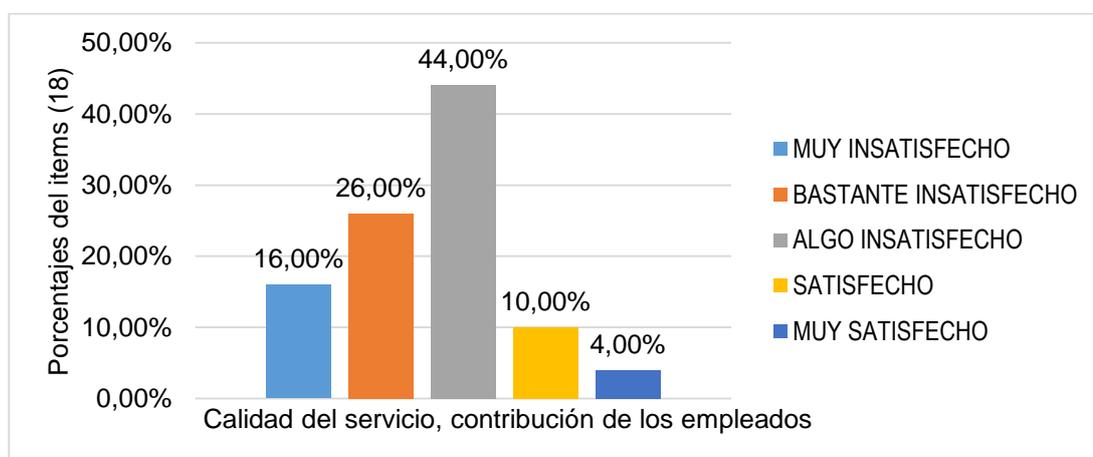


Gráfico 4. 9. En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación

Fuente: Encuesta realizada al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

ANÁLISIS

Es importante mencionar que en la encuesta se realizó una pregunta de control para determinar el nivel de satisfacción del talento humano de la Unidad Educativa 13 de Octubre, donde se obtuvo el 16% de personal muy insatisfecho, un 26% bastante insatisfecho, y el 44% de empleados algo insatisfechos, también existió el 10% de evaluados satisfechos y por último el 4% de personas muy satisfechas.

Además ellos mencionaron esto se debe a la falta de una comunicación más asertiva entre el personal y la autoridad en la institución, así como un poco más de iniciativa en lo que respecta a la capacitación continua del personal, y no existe actividades recreativas ni se cumple de manera integral la prevención de riesgos laborales, aspectos que afectan el desempeño laboral en la Institución, la cual tiene que prestar un servicio lleno calidad, calidez, igualdad entre otros principios estipulados en la constitución del Ecuador.

4.1. DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL NIVEL SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR

Antes de presentar el análisis cuantitativo y cualitativo de la institución, es importante mencionar que los datos están respaldados a través del programa estadístico SPSS y del programa EXCEL de Microsoft, los cuales ayudaron a determinar o comprobar la fiabilidad y validez de los resultados del diagnóstico, este proceso se realizó con el Alfa de Cronbach's, el cual dio un valor de 0,988, el mismo que indica que existe validez y confianza en los resultados.

Cuadro 4. 10. Valores de fiabilidad obtenidos a través del Programa Estadístico SPSS

ALPHA DE CROMBACH	Nº DE ELEMENTOS
,9887	18

Fuente: Resultado del Programa Estadístico SPSS

El siguiente paso que se realizó fue el cálculo de la media general de los elementos de la encuesta dando como resultado **3,01**, valor que indica que existe un breve satisfacción en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, tal como se presenta en el cuadro 4.11, lo que indica que existen algunos empleados insatisfechos.

Cuadro 4. 11. Resumen estadístico obtenido en el Programa Estadístico SPSS

	MEDIA	MÍNIMO	MÁXIMO	RANGO	VARIANZA	N DE ELEMENTOS
MEDIAS DE LOS ELEMENTOS	3,01	2,60	3,24	,64	,04	18

Fuente: Resultado del Programa Estadístico SPSS

En base al cuadro 4.11 se procedió a calcular el índice de calidad para determinar el nivel de satisfacción de forma cualitativa, este valor se calculó con ayuda de la media general (**3.01**), y se aplicó la ecuación elaborada por Ramírez, F. 2010:

$$Q = \frac{3.01 - 3}{0,66} = 0.01$$

Cuadro 4. 12. Escalas del nivel de satisfacción de forma cualitativa

INTERVALOS DE LOS VALORES DEL ÍNDICE DE CALIDAD (Q)	VALORACIÓN CUALITATIVA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
-3.00/-1.51	Muy mala
-1.51/0.00	Mala
0.00/0.75	Regular
0.75/2.27	Bueno
2.27/3.00	Muy buena

Fuente: Ramírez, F. 2010

Con la expresión y el cuadro de las escalas del nivel de satisfacción se logró obtener la valoración cualitativa del nivel de satisfacción del personal docente administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, la misma que según el cuadro 4.12 es **regular**, porque está ubicada en el intervalo de **0,00 a 0,75**, donde se presentan las escalas cualitativas del nivel de satisfacción de los empleados.

4.2. ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE AFECTAN LA SATISFACCIÓN LABORA DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR

Luego de determinar el nivel de satisfacción laboral, se procedió al análisis de la principales causas que afectan o inciden es su bienestar laboral, por lo que se elaboró el diagrama causa efecto, técnica que ayudó a representar y visualizar mejor las causas y subcausas que originan el problema de estudio, para la elaboración de este diagrama se realizó una lluvia de ideas, y un diagrama de Pareto, recalando que estas son técnicas utilizadas para la mejora continua, es decir se puede añadir causas que se presenten en el transcurso del análisis hasta llegar al origen del problema.

ANÁLISIS CAUSAL DE LAS MOLESTIAS QUE AFECTAN O INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL

Según los resultados obtenidos en la tabulación de la encuesta se efectuó un análisis, para la elaboración de un cuadro de los ítems afectados, (Ver Anexo N° 03), este cuadro está conformado con los ítems que se encuentran por debajo de 3 o por encima de 3, como siguiente paso se calculó la media y se escogieron los ítems por debajo de la media (Ver Anexo N° 04), en lo que respecta a esta investigación valores menores a **3,01**.

Cuadro 4. 13. Media de los ítems afectados.

No.	PREGUNTA	MEDIA
Información y Comunicación		
1	a) La información es adecuada para realizar las tareas	2,90
Condiciones de Trabajo		
6	a) Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo	3,00
7	b) Las condiciones físicas (iluminación, limpieza, temperatura espacios) son adecuadas	2,86
8	c) Se cumple con la prevención de Riesgos Laborales	2,84
Organización de Trabajo		
12	a) Conozco y comparto los criterios que se utilizan para la elaboración de jornadas/horarios	2,88
Calidad de servicio		
16	a) Los estudiantes son el objetivo prioritario en todas las áreas de la institución	2,66
17	b) Entiendo bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo	2,60
18	c) En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación	2,60

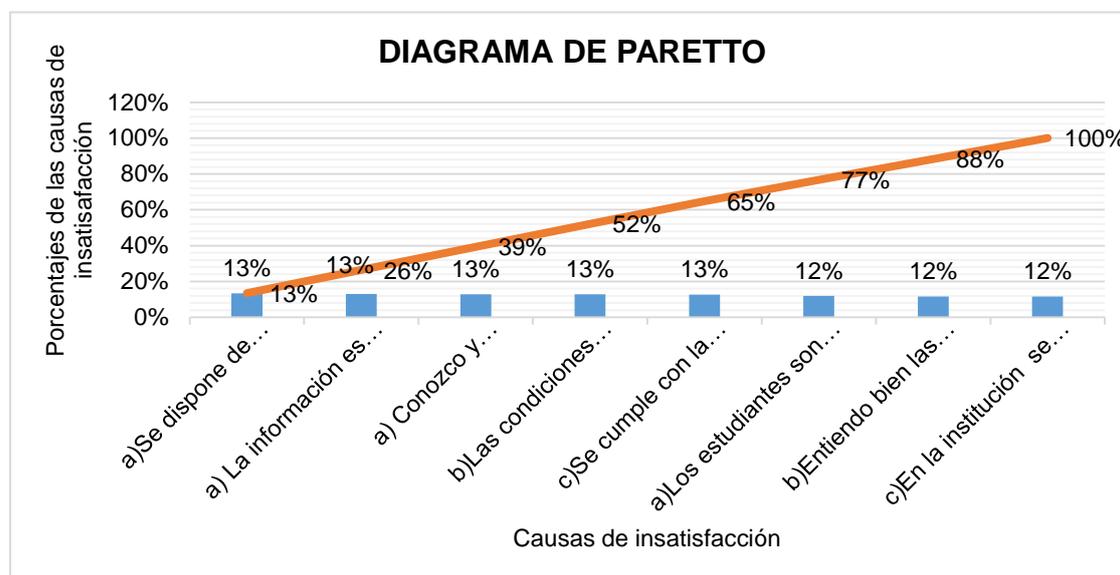
Fuente: Elaboración propia

Consecutivamente se ordenó los datos del cuadro anterior, de mayor a menor y se sumó para obtener un total, elaborando un nuevo cuadro con el porcentaje válido y el acumulado, para la conformación del Diagrama de Pareto, el mismo que facilitó la creación del diagrama Causa-Efecto:

Cuadro 4. 14. Valores para la elaboración del diagrama de Pareto

No.	PREGUNTA	MEDIA	PORCENTAJES	PORCENTAJES ACUMULADOS
6	a)Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo	3,00	13%	13%
1	a) La información es adecuada para realizar las tareas	2,90	13%	26%
12	a) Conozco y comparto los criterios que se utilizan para la elaboración de jornadas/horarios	2,88	13%	39%
7	b)Las condiciones físicas (iluminación, limpieza, temperatura espacios) son adecuadas	2,86	13%	52%
8	c)Se cumple con la prevención de Riesgos Laborales	2,84	13%	65%
16	a)Los estudiantes son el objetivo prioritario en todas las áreas de la institución	2,66	12%	77%
17	b)Entiendo bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo	2,60	12%	88%
18	c)En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación	2,60	12%	100%
Totales		22,34		

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 4. 10.** Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 4.10 indica según el principio del diagrama de Pareto que los ítems afectados son aquellos que se encuentre debajo del 80%, tales como:

1. Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo (13%).

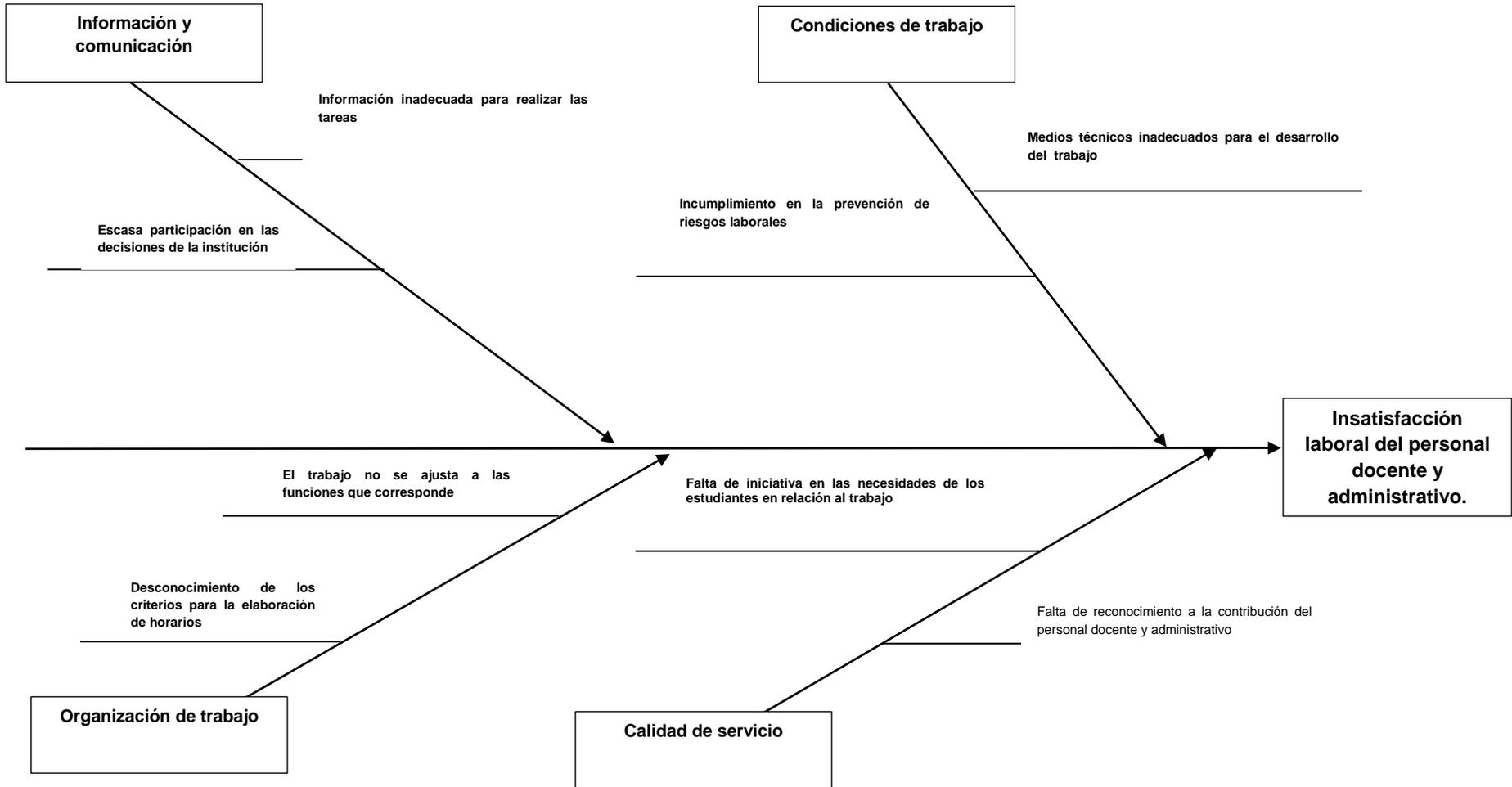
2. La información es adecuada para realizar las tareas (26%).
3. Conozco y comparto los criterios que se utilizan para la elaboración de jornadas/horarios (39%).
4. Las condiciones físicas (iluminación, limpieza, temperatura espacios) son adecuadas (52%).
5. Se cumple con la prevención de Riesgos Laborales (65%).
6. Los estudiantes son el objetivo prioritario en todas las áreas de la institución (77%).

En base a la información expuesta se procedió a la realización de la tormenta de ideas, para conocer las subcausas que afectan el nivel de satisfacción de los empleados, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 4. 15. Causas y subcausas que inciden a la satisfacción laboral de los docentes y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

CAUSAS	SUBCAUSAS
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información inadecuada para realizar las tareas. Escasa participación en las decisiones de la institución.
CONDICIONES DE TRABAJO	Medios técnicos inadecuados para el desarrollo del trabajo. Incumplimiento en la prevención de riesgos laborales.
ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	El trabajo no se ajusta a las funciones que corresponde a los empleados. Desconocimiento de los criterios para la elaboración de horarios.
CALIDAD DE SERVICIO	Falta de iniciativa en las necesidades de los estudiantes en relación a su trabajo. Falta de reconocimiento a la contribución del personal docente y administrativo.

A continuación se presenta el diagrama Causa-Efecto:





PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

RESPONSABLE:

FANNY ALBAIDA CALDERÓN GANCHOZO

4.3. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA A LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR

Las acciones correctivas tienen como principal objetivo perfeccionar o mejorar la satisfacción laboral en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, para que así esta institución pueda cumplir con los principios de calidad y calidez que estipula la ley, fortaleciendo y desarrollando habilidades para un mayor rendimiento de los empleados en la consecución de las actividades a ellos encomendadas.

Por lo tanto las acciones de mejora tuvieron como objetivo realizar correcciones, para aumentar el nivel de satisfacción del personal de la Unidad Educativa 13 de Octubre, además de orientar a todo el personal a un mejor trabajo, obteniendo resultados más eficientes, eficaces y óptimos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elevar el nivel de satisfacción del personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre, con la aplicación de acciones de mejora que aumenten la eficiencia y eficacia en el desarrollo del trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Planear en equipo el desarrollo de las actividades orientadas a elevar el nivel de satisfacción del personal docente y administrativo.
- ✓ Desarrollar las actividades planteadas en el plan de mejora.
- ✓ Controlar el desarrollo de las acciones correctivas.

- ✓ Implementar los mecanismos o acciones para la evaluación de las necesidades de los empleados para su plena satisfacción.

ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE MEJORA

En los párrafos anteriores se ha explicado que el propósito de las presentes acciones de mejora enfocadas en aumentar el nivel de satisfacción laboral en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar , en los aspectos de información y comunicación, condiciones de trabajo, organización de trabajo, y la calidad de servicio.

Para la mejora en la información y comunicación se realizó las siguientes acciones:

- ✓ Renovación de los canales o sistemas de información, a través de la implementación de una política de puertas abiertas, para el fortalecimiento de la confianza para un mayor desempeño en la realización de las tareas.
- ✓ Con el propósito de ayudar a la falta de participación en las decisiones de la institución, se propone aplicar en toda la Unidad Educativa empowerment como estrategia administrativa, para la capacitación del talento humano pueda apoyarse entre sí en la toma de decisiones, y se busquen las soluciones en las decisiones de la institución.

Otro aspecto a corregir son las condiciones de trabajo para lo cual se tomaron acciones como:

- ✓ En lo referente a los medios técnicos inadecuados para el desarrollo de trabajo se planteó ejecutar un arduo trabajo para alcanzar el confort de las condiciones físicas y ambientales, para que estos garanticen los medios técnicos suficientes en el trabajo, para lo cual se propone realizar

mantenimientos de las instalaciones y equipos, solucionando las falencias presentadas.

- ✓ Mientras que para el incumplimiento de la prevención de riesgos laborales se propuso mejorar las condiciones laborales para que exista un mejor confort a través de la renovación de la climatización en esta unidad para que exista seguridad en el desarrollo de las actividades a con ayuda de mantenimiento preventivo.

Mientras que para las correcciones de la organización del trabajo se planeó:

- ✓ Realizar un trabajo orientado a la mejora de la organización laboral en la Unidad, proporcionando las funciones correspondientes al personal docente y administrativo según el perfil de cada uno, con el fin de corregir la delegación de funciones.
- ✓ Para el desconocimiento de los criterios para la elaboración de horarios o jornadas, se plantea realizar reuniones con el personal, para la explicación de los criterios de jornada/horarios en la institución, con ayuda de actividades orientadas a la capacitación de los empleados para el fortalecimiento de sus habilidades en la elaboración de las actividades y en la organización de su tiempo.

Para la calidad del servicio se realizaron las siguientes mejoras:

- ✓ La ejecución de charlas, seminarios para que los empleados se motiven a preocuparse más en las necesidades de los estudiantes, además de realizar actividades para promover que estos persigan las metas de la institución, esto se realizaría evaluando a los estudiantes para conocer las necesidades en relación al trabajo y así coadyuvar a la falta de iniciativa en las necesidades de los estudiantes en relación al trabajo.
- ✓ En lo referente a la falta de reconocimiento a la contribución del personal, se expone desarrollar o incentivar a los empleados para que estos busquen la excelencia y su satisfacción laboral, a través de los mecanismos de

estimulación moral, desarrollando evaluaciones continuas para medir el nivel de satisfacción del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre.

RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN

Los responsables para la implementación del plan de mejora es la Autoridad Docente y Administrativa de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar, enfocadas en elevar el nivel de satisfacción del personal de dicha institución, con el fin de un mayor rendimiento laboral.

RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

HUMANO

Factor fundamental en toda institución, conformado por los estudiantes, padres de familia, autoridades y todo el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 Octubre.

RECURSOS MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS

Este aspecto engloba todo aquello necesario como papelerías, incentivos, entre otros todo para el desarrollo de las acciones correctivas.

La tecnología está presente en todos los aspectos, motivo por lo que este aspecto forma parte fundamental para implementar y desarrollar el plan de mejora, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción laboral en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre.

El recurso financiero es fundamental para llevar a cabo la implementación del plan de mejora, y poder cubrir con todos los costos financieros que este genere.

Cuadro 4. 16. Plan de Mejora para la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR						
PLAN DE MEJORA						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
CAUSAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	DONDE
Información inadecuada para realizar las tareas.	Renovar los canales o sistemas de información.	Mejorar la comunicación de la entidad, con la implementación de una política de puertas abiertas, y así fortalecer la confianza para un mayor desempeño.	Autoridades de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Largo plazo	Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre
Falta de participación en las decisiones de la institución.	Aplicar en toda la Unidad Educativa empowerment como estrategia administrativa.	Capacitar al talento humano con respecto al empowerment, para que el talento humano pueda apoyarse entre sí en la toma de decisiones, es decir que se busquen las posibles acciones para la solución en las decisiones de la institución.			Largo plazo	

Cuadro 4. 17. Plan de Mejora para la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR						
PLAN DE MEJORA						
CONDICIONES DE TRABAJO						
CAUSAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	DONDE
Medios técnicos inadecuados para el desarrollo del trabajo.	Ejecutar un arduo trabajo para alcanzar el confort de las condiciones físicas y ambientales, para que estos garanticen los medios técnicos suficientes para el trabajo.	Realizar trabajos de mantenimiento en las instalaciones y equipos con el fin de solucionar las fallencias en este aspecto, garantizando el suministro necesario.	Autoridades de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Largo plazo	Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre
Incumplimiento en la prevención de riesgos laborales.	Mejorar las condiciones laborales, para que exista un mejor confort al desarrollo del trabajo.	Renovar la climatización en esta unidad, para que exista seguridad en el desarrollo de las actividades a través de mantenimiento preventivo.			Largo plazo	

Cuadro 4. 18. Plan de Mejora para la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR						
PLAN DE MEJORA						
ORGANIZACIÓN DE TRABAJO						
CAUSAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	DONDE
El trabajo no se ajusta a las funciones que corresponde a los empleados.	Realizar un trabajo orientado a la mejora de la organización laboral en la Unidad.	Proporcionar las funciones correspondientes al personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa según el perfil correspondiente de cada empleado.	Autoridades de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Largo plazo	Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre
Desconocimiento de los criterios para la elaboración de horarios o jornadas.	Realizar reuniones con el personal, para la explicación de los criterios de jornada/horarios en la Institución.	Crear actividades orientadas a la capacitación de los empleados para el fortalecimiento de sus habilidades en la elaboración de las actividades encomendadas, así como en la organización de su tiempo.			Largo plazo	

Cuadro 4. 19. Plan de Mejora para la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR						
PLAN DE MEJORA						
CALIDAD DE SERVICIO						
CAUSAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	DONDE
Falta de iniciativa en las necesidades de los estudiantes en relación al trabajo.	Realizar charlas, seminarios para que los empleados se motiven a preocuparse más en las necesidades de los estudiantes, además realizar actividades para promover que estos persigan las metas de la institución.	Evaluar a los estudiantes para conocer las necesidades en relación al trabajo.	Autoridades de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Personal Docente y Administrativo de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre	Largo plazo	Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre
Falta de reconocimiento a la contribución del personal.	Desarrollar o incentivar a los empleados para que estos busquen la excelencia y su satisfacción laboral, a través de los mecanismos de estimulación moral.	Desarrollar evaluaciones continuas para medir el nivel de satisfacción del personal de la Unidad Educativa.			Largo plazo	

4.4. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA A LAS AUTORIDADES, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR

Una vez elaborado el plan de mejora, este fue socializado a las autoridades, y el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “13 de Octubre”, los cuales se comprometieron a la implementación de las acciones correctivas, con el objetivo de aumentar el nivel de satisfacción laboral, (Ver anexo N° 08).

Cuadro 4. 20. Actividades realizadas en la socialización del Plan de Mejora a la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre

SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA A LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL "13 DE OCTUBRE" DEL CANTÓN BOLÍVAR								
ACTIVIDADES	MESES							
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Se dio a conocer información veraz y confiable sobre el nivel de satisfacción del personal docente y administrativo, a las autoridades de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre.	x	x						
Explicación del contenido y desarrollo del plan de mejora a las autoridades, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa.				x				
Planeación conjunta del cumplimiento de las actividades encaminadas a la mejora del nivel de satisfacción de los empleados docentes y administrativos.					x	x	x	
Se realizó grupos de trabajos para el control.								x
Se recomendó realizar un seguimiento y control del nivel de satisfacción del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa.								x

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En base al diagnóstico y los resultados de la investigación la autora concluye lo siguiente:

- ✓ Mediante la información se pudo realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral del personal docente y administrativo, donde se logró determinar falencias, en aspectos tales como: Información y comunicación, condiciones de trabajo, organización de trabajo y la calidad del servicio con el fin de mejorar la satisfacción laboral
- ✓ Se analizaron las principales causas de satisfacción laboral del personal docente y administrativo, en la Información y Comunicación se pudo demostrar que la información es inadecuada para realizar las tareas, en las condiciones de trabajo hay incumplimiento, en la organización de trabajo no se ajusta a las funciones que corresponde a los empleados y por último la calidad del servicio, falta de reconocimiento a la contribución del personal.
- ✓ Facilitar un plan de mejora tomando en cuenta los indicadores tales como la inadecuada comunicación con el personal docente y administrativo, proporcionando las funciones correspondientes según el perfil de cada uno de ellos.
- ✓ Se sociabilizó los resultados de la investigación con las autoridades, docentes, y personal de la Unidad Educativa 13 de Octubre del Cantón Bolívar para la ejecución de charlas, seminarios y así los empleados se motiven a preocuparse más en las necesidades de los estudiantes y promover que estos persigan las metas de la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

A través del proceso de investigación la autora recomienda:

- ✓ Se sugiere tomar en cuenta el presente diagnóstico para determinar la situación actual en las diferentes áreas de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar y mejorar el ambiente laboral.
- ✓ Es recomendable que las instituciones públicas utilicen la evaluación de satisfacción laboral, para mejorar las condiciones laborales y exista un mejor confort a través de la renovación del ambiente laboral en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar, y mejore su clima laboral.
- ✓ Por ende se recomienda a la institución la aplicación del plan de mejora para elevar el ambiente laboral, en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar, realizar reuniones con el personal docente y administrativo, con el fin de tener una buena explicación de criterios de jornada, con ayuda de actividades orientadas a la capacitación de los empleados para el fortalecimiento de su trabajo.
- ✓ Sociabilizar los resultados de la presente investigación de manera constante en referencia a la falta de reconocimiento a la contribución del personal, incentivar a los empleados para que busquen la excelencia y su satisfacción laboral a través de mecanismos.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, J. 2010. La mejora continua Network de Psicología Organizacional. Asociación Oaxaqueña de psicología A.C. En línea consultado 26 de agosto de 2013. Disponible en www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/la_mejora_continua.pdf.

Aguilar, N; Mangaña, D; y Surdez, E. 2010. Importancia de la satisfacción Laboral. (En línea). MX. Consultado, 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf

Arratia, O. 2010. Innovación en docencia universitaria con moodle, casos prácticos. Editorial Club universitario. España. Primera Edición. Páginas 158.

Arrieche, M. 2014. Evaluación de desempeño del talento humano de la universidad FERMÍN TORO utilizando herramientas de gestión tecnológica. (En línea). VE. Consultado, 01 de abr del 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.uft.edu.ve/campusvirtual/edicion1/Articulo4.pdf>

Asamblea Constituyente. Constitución Nacional del Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 01 de abr del 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Association of American Schools in South America. 2010. Evaluación del desempeño de docentes. (En línea). AR. Consultado, 01 de abr 2015. Formato PDF. Disponible en https://www.aassa.com/uploaded/Educational_Research/OSAC/Evaluation_Systems/Spanish_Version_of_Teacher_Performance_Evaluation_Handbook.pdf

Berthoud, L; y López, A. Clima y cultura, componentes de la calidad educativa. (En línea). AR. Consultado, 01 de abr 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.ufasta.edu.ar/biblioteca/files/2013/03/CLIMA-Y-CULTURA-978-987-1312-52-8.pdf>

- Brazzolotto, S. 2012. Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. (En línea). AR. Consultado, 01 de abr 2015. Formato PDF. Disponible en http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf
- Caballero, R. 2015. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. ES. Revista de currículum y formación del profesorado. Vol. 61 P 1-2. (En línea). ES. Consultado, 01 de abr 2015. Formato PDF. Disponible en <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
- Calderón, N; Alvarado, J. 2011. El papel de la entrevista en la investigación sociolingüística cuadernos de lingüística hispánica. Tunia-Bovacá. CO. Cuadernos de lingüística. Núm. 17. P 11-24. (En línea). CO. Consultado el 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322227523002>
- Carrillo, C; Solano, M; Martínez, M; y Gómez, C. 2013. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. ES. Revista Latino-AM Enfermagem. Vol. 2. Núm. 06. P 1314-1320. (En línea). ES. Consultado, 01 de abr 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf
- CEDEFOP (Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional), 2012. Evaluación para mejorar los resultados de los alumnos. En línea consultado 15 de Agosto de 2013. Disponible en Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Contraloría de Bogotá D.C, 2010. Procedimiento para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa en la contraloría de Bogotá D.C. Servicios para el tercer sectorial. En línea consultado 23 de Junio de 2013. Disponible en 6004. Evaluación Desempeño Laboral.pdf
- Código de la Niñez y Adolescencia, 2003. R.O.Nº737. (En línea). EC. Consultado 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-06-C%C3%93DIGO-DE-LA-NI%C3%91EZ-Y-ADOLESCENCIA-Leyes-conexas.pdf>
- Cuesta, A. 2011. Gestión de recursos humanos y del conocimiento: una tecnología de diagnóstico, planificación y control de gestión estratégica. VE. Revista de Ciencias Sociales. Vol. XVII. NÚM. 2. P 287-297. (En

línea). VE. Consultado el 13 de OCT 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022757008>

Chiang, M. 2010. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa retail. Red de Revista Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 19(2), 21-36. Disponible en <http://www.redalyc.org/src/inicidArtPdfRed.jsp?iCve=299118523003>.

Chiang, M; y Ojeda, H. 2011. Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y administración. Vol. 58. Núm. 2. P 1-29. (En línea). Consultado 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en file:///C:/Users/Familia%20AveZamb/Downloads/58-2_Estudio%20de%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20satisfacci%C3%B3n%20laboral.pdf

Chiang, M; Salazar, M; Martin, M; y Nuñez, A. 2011. Clima organizacional y satisfacción laboral: una comparación ente hospitales públicos de alta y baja complejidad. Maracay. CH. Revista salud y trabajo. Vol. 19. Núm. 1. P 5-16. Consultado, 01 de abr del 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fcontaduriayadministracionunam.mx%2Fenviar.php%3Ftype%3D2%26id%3D540&ei=zjkgVe6EN7WMsQSJpICQBw&usg=AFQjCNGGu8kH_GeXHyyw0qR4vDbM6aOrHw&bvm=bv.89947451,d.cWc

García, D. 2010. Satisfacción laboral una aproximación teórica. Revista eumed. Net. Vol. 09. P 1-12. (En línea). Consultado 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.eumed.net/rev/ccc/09/dgv.pdf>

Genesi, M; Romero, N; y Tinedo, Y. 2015. Comportamiento Organizacional del Talento Humano en la Instituciones Educativas. Maracaibo. VE. Revista NEGOTIUM. Vol. 16. Núm. 18. P102-128. (En línea). VE. Consultado, 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78218453007>

Gutiérrez, E. 2010. Evaluación de la educación. (En línea). AR. Consultado el 13 de oct del 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EVALUACION/RLE3221Gutierrez.pdf>

Iturralde, J. 2010. La Evaluación del Desempeño Laboral y sus incidencias en los resultados del rendimiento de los trabajados En línea consultado 23 de Junio de 2013. Disponible en Universidad Técnica de Ambato.

- MEC (Ministerios de Educación y Cultura), 2010. Dirección Nacional de Educación Técnica “Herramientas para la estandarización de proceso de gestión integral de colegios de bachilleratos técnicos”. Labor asociados, S.L.L y Eductrade, S.A. 2ª Edición. Ecuador. En línea consultado 23 de Diciembre de 2013.
- Maya, F. 2011. Herramientas para la mejora continua. (En línea). CO. Consultado el 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en http://gicuv.univalle.edu.co/documentos/documentos_divulgacion_socializacion/material_divulgacion/Guia_de_Mejora_Continua.pdf
- Mejía, Y. 2012. Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. (En línea). GT. Consultado el 13 de Oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Ministerio de Educación del Ecuador. 2010. Consultado el 2 de enero de 2014, de Evaluación al desempeño docente. Disponible en <http://www.educarecuador.ec/evaluacion-desempeno-docente.html>
- Ministerio de Educación de Perú. 2013. Marco de buen desempeño docente. (En línea). PE. Consultado el 13 de Oct. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.ibe.unesco.org/curricula/peru/pe_tefw_2013_spa.pdf
- Ministerio de Salud de Perú. 2012. Diagrama causa-efecto. (En línea). PE. Consultado el 13 de Oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/herramientas/DiagramaCausaEfecto.pdf>
- Miranda, D. 2010. Universidad del Norte. Consultado el 20 de julio de 2013, de Evaluación de la Calidad en las Instituciones Educativas: 129 Disponible en <http://www.slideshare.net/OECCUninorte/evaluacion-de-la-calidad-en-las-instituciones-educativas>
- Mondy, W. 2010. Administración de recursos humanos. Editorial Pearson. México. Novena Edición. Páginas 560.
- Montilla, B. 2011. I, La calidad de la enseñanza universitaria.

Murillo, F. Román, M. 2010. Retos en la evaluación de la calidad de la educación en América Latina. Revista Iberoamericana de Educación. Núm. 53. P 97-120. (En línea). Consultado el 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.rieoei.org/rie53a05.pdf>

Newstron, J. 2011. Comportamiento humano en el trabajo 3ª Edición. México: Mc Graw-Hill. Interamericana.

OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. (2010). Evaluación del desempeño. (En línea). MX. Consultado, 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.bajacalifornia.gob.mx/oficialia/doctos/Recomendaciones%20evaluacion.pdf>

Olaz, A.; Gaspar, B. 2013. Diseño de una entrevista de evaluación del desempeño por competencias desde una perspectiva microsociológica. Revista de ciencias sociales. Vol. 3. Núm. 58. P. 1.28. . (En línea). ES. Consultado el 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz2.pdf>

Ortiz, M. 2012. Tesis de Grado “El modelo de la evaluación institucional del desempeño docente para mejoras de la calidad de educación. Disponible en la Universidad Estatal de Bolívar Departamento de posgrado Maestría en Gerencia Educativa. Pdf.

Pérez, F. 2010. La entrevista como técnica de investigación social fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. Núm. 13. P 1-16. (En línea). VE. Consultado el 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.postgrado.unesr.edu.ve/acontece/es/todosnumeros/num13/01_01/La_entrevista_como_tecnica_de_investigacion_social_Fundamentos_teoricos.pdf

Porcel, A; Lara, C; Gil, E; y Grao, A. 2014. Construcción y validación del cuestionario G-Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica. ES. Revista Española Salud Pública. Vol. 88. Núm. 3. P 419-428. (En línea). ES. Consultado el 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org/pdf/resp/v88n3/11_breve2.pdf

Ramírez, F. 2010. Procedimiento para la Evaluación, del Nivel de Satisfacción de las Guías de Estudio del modelo de formación semipresencial. Matanzas. CU. Revista Avanzada Científica. ISSN 1029 – 3450. Vol. 13.

Núm. 01. Disponible en <http://avanzada.idict.cu/avanzada/article/download/268/283>

Registro Oficial. 2010. Ley Orgánica de Educación Superior. (En línea). EC. Consultado el 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Ley-Org%C3%A1nica-de-Educaci%C3%B3n-Superior.-Suplemento-del-Registro-Oficial-Nro.-298.pdf>

Registro Oficial. 2010. Ley Orgánica de Educación Intercultural. (En línea). EC. Consultado el 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Ecuador/Ecuador_Ley_organica_educacion_intercultural.pdf

Romero, E; y Díaz, J. 2010. El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos. MX. Revista CEE. Vol. XL. Núm. 3 y 4. P 127-142. (En línea). VE. Consultado, 01 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.cee.iteso.mx/BE/RevistaCEE/t_2010_3-4_05.pdf

Secretaría de Educación Pública. 2015. Etapas, aspectos, métodos e instrumentos. Proceso de evaluación del desempeño docente. (En línea). MX. Consultado el 13 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en http://servicioprofesionaldocente.sep.gob.mx/content/ba/docs/2015/permanencia/etapas_aspectos/VERSION_FINAL_dmj_docentes_190515.pdf

Serrano, B; Higuera, L. 2010. ¿Entrevistan mejor las mujeres? Eficacia diferencial de la entrevista cognitiva. Madrid. ES. Anuario de Psicología Jurídica. Vol. 20. P 83-91. (En línea). ES. Consultado el 13 de OCT 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=315026299008>

Tejedor, J. 2011. Evaluación del Desempeño Docente. Evaluación del Desempeño Docente. Salamanca: Universidad de Salamanca.

Torres, G. 2010. La entrevista motivacional en adicciones. Bogotá. CO. Revista Colombiana de Psiquiatría. Vol. 39. P 171-187. (En línea). Consultado el 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80619869012>

Torres, G. 2014. Los Assesment Center: una metodología para evaluar directivos. Revista de estudios avanzados de liderazgo. Vol. 1. Núm. 3. P

1-17. (En línea). Consultado el 13 de oct 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/1-torres.pdf>

Trujillo, M. 2013. La evaluación del desempeño. (En línea). ES. Consultado el 13 de OCT. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/393/LA%20EVALUACION%20DEL%20DESEMPENO.pdf?sequence=1>

Universidad Nacional Abierta, del Ecuador. 2010. Manual de evaluación del desempeño. (En línea). MX. Consultado el 13 de OCT. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://archivos.ceti.mx/vinculacion/EVALUACION.pdf>

Valenzuela, H. 2010. La educación. Revista Digital. Organización de los Estados Americanos. Recuperado el 20 de julio de 2012, de Los Sistemas de Calidad en las Instituciones Educativas. Tendencias Actuales. (En línea). MX. Consultado el 13 de OCT. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.upnfm.edu.hn/bibliod/images/stories/NDigitalesEducacion/LosSistemasdeCalidadenlasInstitucionesEducativasTendenciasActuales.pdf>

Vargas, J. 2010. Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de Santa Rosa de Cabal. (En línea). AR. Consultado el 13 de OCT. 2015. Formato PDF. Disponible en http://www.econ.uba.ar/www/institutos/epistemologia/marco_archivos/XVI%20Jornadas%20de%20Epistemologia/Epistemolog%EDa%20de%20la%20Administraci%F3n/Rivadeneira%20y%20De%20Marco-%20BALANCE%20SOCIAL,%20UNA%20MEDIDA%20DE%20LA%20RES.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 01

Modelo de la entrevista aplicada



ENTREVISTA SATISFACCIÓN LABORAL UNIDAD EDUCATIVA “13 DE OCTUBRE” CANTÓN BOLÍVAR DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

El objetivo de esta entrevista es conocer algunos aspectos sobre satisfacción del personal Administrativo de la Unidad Educativo Fiscal 13 de Octubre para mejorar su desempeño laboral.

Responda con su propia opinión

1. ¿Cuál es su puesto de responsabilidad en la institución y por cuanto tiempo lo lleva ejerciendo?
2. ¿La institución cuenta con un instrumento que permita medir la satisfacción laboral del personal y los docentes?
3. ¿De qué manera se desarrolla la comunicación y transmisión de información en la institución?
4. ¿Con que estrategias cuenta la institución para motivar la formación continua del personal?
5. ¿Las condiciones de trabajo de la institución son adecuadas para el personal?
6. ¿Qué acciones realiza para que exista un ambiente de trabajo adecuado en la institución?
7. ¿Cómo se desarrolla la organización del trabajo dentro de la institución?
8. ¿De qué manera es motivado el personal de la institución para que mejoren la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes?
9. ¿Considera importante que se evalúe la satisfacción laboral del personal administrativo y docente para mejorar su desempeño?
10. ¿Estaría de acuerdo con la elaboración de un instrumento de evaluación de la satisfacción laboral, que permita desarrollar estrategias que mejoren el desempeño del personal administrativo y docente, que aspectos le gustaría que integrara este instrumento?

ANEXO N° 02

Modelo de la encuesta aplicada



FICHA DE SATISFACCIÓN LABORAL UNIDAD EDUCATIVA “13 DE OCTUBRE” CANTÓN BOLÍVAR DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE

El objetivo de esta ficha de evaluación es medir la satisfacción del personal Docente de la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre para mejorar su desempeño laboral.

No.	PREGUNTA	1=MI	2=BI	3=AI	4=BS	5=MS
	Información y Comunicación					
1	a) La información es adecuada para realizar las tareas					
2	b) La comunicación entre la autoridad y el personal es adecuada					
3	c) Las reuniones cumplen un objetivo importante para la institución.					
	Formación					
4	a) La institución promueva la formación y capacitación continua					
5	b) Se gestiona adecuadamente en la institución la formación de los trabajadores					
	Condiciones de Trabajo					
6	a) Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo					
7	b) Las condiciones físicas (iluminación, limpieza, temperatura espacios) son adecuadas					
8	c) Se cumple con la prevención de Riesgos Laborales					
	Ambiente de Trabajo					
9	a) La comunicación entre las personas de mi área es adecuada					
10	b) Existen actividades recreativas adecuadas					
11	c) Comparto la misión, visión de la institución					
	Organización de Trabajo					
12	a) Conozco y comparto los criterios que se utilizan para la elaboración de jornadas/horarios					
13	b) El trabajo que desempeño diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden					
14	c) Las funciones y responsabilidades de cada persona dentro del área en que trabajo están claramente determinadas					
15	d) La cooperación entre compañeros es adecuada					
	Calidad de servicio					
16	a) Los estudiantes son el objetivo prioritario en todas las áreas de la institución					
17	b) Entiendo bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo					
18	c) En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación					

Fuente: 1MI=MUY INSATISFECHO; 2BI=BASTANTE INSATISFECHO; 3AI=ALGO INSATISFECHO;
4BS=BASTANTE SATISFECHO; 5MS=MUY SATISFECHO.

ANEXO N° 03

Ítems afectados en la aplicación de la encuesta

No.	PREGUNTA
Información y Comunicación	
1	a) La información es adecuada para realizar las tareas
2	b) La comunicación entre la autoridad y el personal es adecuada
3	c) Las reuniones cumplen un objetivo importante para la institución.
Formación	
4	a) La institución promueva la formación y capacitación continua
5	b) Se gestiona adecuadamente en la institución la formación de los trabajadores
Condiciones de Trabajo	
7	b) Las condiciones físicas (iluminación, limpieza, temperatura espacios) son adecuadas
8	c) Se cumple con la prevención de Riesgos Laborales
Ambiente de Trabajo	
9	a) La comunicación entre las personas de mi área es adecuada
10	b) Existen actividades recreativas adecuadas
11	c) Comparto la misión, visión de la institución
Organización de Trabajo	
12	a) Conozco y comparto los criterios que se utilizan para la elaboración de jornadas/horarios
13	b) El trabajo que desempeño diariamente se ajusta a las funciones que me corresponden
14	c) Las funciones y responsabilidades de cada persona dentro del área en que trabajo están claramente determinadas
15	d) La cooperación entre compañeros es adecuada
Calidad de servicio	
16	a) Los estudiantes son el objetivo prioritario en todas las áreas de la institución
17	b) Entiendo bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo
18	c) En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación

ANEXO N° 04

Ítems debajo de la media general (3,01)

No.	PREGUNTA	MEDIA
6	a) Se dispone de medios técnicos para desarrollar el trabajo	3,00
1	a) La información es adecuada para realizar las tareas	2,90
12	a) Conozco y comparto los criterios que se utilizan para la elaboración de jornadas/horarios	2,88
7	b) Las condiciones físicas (iluminación, limpieza, temperatura espacios) son adecuadas	2,86
8	c) Se cumple con la prevención de Riesgos Laborales	2,84
16	a) Los estudiantes son el objetivo prioritario en todas las áreas de la institución	2,66
17	b) Entiendo bien las necesidades de los estudiantes y la manera en que afectan estas necesidades a mi trabajo	2,60
18	c) En la institución se reconoce la contribución de los empleados para mejorar la calidad de la educación	2,60

ANEXO N° 05

Modelos de la tabulación de los datos en los programa SPSS y Excel

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1. Datos

	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17	Ítem18
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00
3	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
4	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
5	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
6	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00
7	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00
8	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00
9	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
10	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
11	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
12	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
13	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
14	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
15	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
16	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
17	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
18	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
19	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
20	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
21	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
22	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
23	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
24	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
25	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
26	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
27	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
28	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
29	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
30	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00

SPSS 20 presentador está preparado

Archivo Inicio Fórmulas Datos Referencias Vista

Resultados - Excel

Formato condicional Dar formato como tabla Insertar Tablas Formato

Autosuma Filtro Borrar Ordenar y Filtrar Buscar y seleccionar

CE +46,79021

1 Información y Comunicación

2 La información es adecuada para realizar las tareas

3

4 La información es adecuada para realizar las tareas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE		PORCENTAJE
6 MUY INSATISFECHO	10	20,00%	MUY INSATISFECHO	20,00%
7 BASTANTE INSATISFECHO	5	10,00%	BASTANTE INSATISFECHO	10,00%
8 ALGO INSATISFECHO	20	40,00%	ALGO INSATISFECHO	40,00%
9 SATISFECHO	10	20,00%	SATISFECHO	20,00%
10 MUY SATISFECHO	5	10,00%	MUY SATISFECHO	10,00%
TOTAL	50	100%		

13 La comunicación entre la autoridad y el personal es adecuada

14

15 La comunicación entre la autoridad y el personal es adecuada

	FRECUENCIA	PORCENTAJE		PORCENTAJE
17 MUY INSATISFECHO	5	10,00%	MUY INSATISFECHO	10,00%
18 BASTANTE INSATISFECHO	10	20,00%	BASTANTE INSATISFECHO	20,00%
19 ALGO INSATISFECHO	15	30,00%	ALGO INSATISFECHO	30,00%
20 SATISFECHO	15	30,00%	SATISFECHO	30,00%
21 MUY SATISFECHO	5	10,00%	MUY SATISFECHO	10,00%
TOTAL	50	100%		

22

DATOS DE ENCUESTA ENCUESTA TOTALS MEDIA GENERAL MEDIA ITEMS AFECTADOS

La información es adecuada para realizar las tareas

La comunicación entre la autoridad y el personal es adecuada

ANEXO N° 06

La autora realizando la entrevista al personal docente y administrativo



ANEXO N° 07

La autora realizando la encuesta al personal docente y administrativo



ANEXO N° 08



Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre