



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EMPRESARIAL**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y PERCEPCIÓN DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO A
LAS ALUMNAS DEL QUINTO AÑO DE SECUNDARIA DE
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ‘SARA A. BULLÓN’ DE
LAMBAYEQUE DURANTE EL AÑO 2017”**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA
EMPRESARIAL.**

AUTORA:

BACH. LUZ MARÍA DEL ROSARIO VARGAS PARDO

ASESOR:

DR. CÉSAR ALFREDO VARGAS ROSADO

LAMBAYEQUE – PERÚ

2018

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PERCEPCIÓN DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO A LAS
ALUMNAS DEL QUINTO AÑO DE SECUNDARIA DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SARA A. BULLÓN” DE
LAMBAYEQUE DURANTE EL AÑO 2017.**

Bach. Luz María del Rosario Vargas Pardo
AUTORA

Dr. César Alfredo Vargas Rosado
ASESOR

Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional
Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado de: MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

APROBADO POR:

Dr. Mauro Adriél Ríos Villacorta
PRESIDENTE DEL JURADO

Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz
SECRETARIO DEL JURADO

Dr. José Foción Echeverría Jara
VOCAL DEL JURADO

Diciembre de 2018

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres, quienes perseveraron conmigo cada instante; a mis demás familiares y amigos, quienes me brindan su apoyo cuando los necesito y colaboraron en la realización de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser quien me dio la vida y las fuerzas para seguir adelante; y a todas las personas que colaboraron desinteresadamente tanto física como emocionalmente en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	12
1.1. Ubicación	12
1.2. Evolución histórica tendencial	13
1.3. Situación histórica contextual	17
1.4. Metodología	17
1.5. Operacionalización de variables.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Satisfacción laboral	22
A. Definición	22
B. Dimensiones	23
2.2. Percepción de la calidad educativa.....	24
A. Definición	24
B. Dimensiones	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE DATOS	26
3.1. Medir el nivel de satisfacción laboral	26
A. Trabajo en sí.....	28
B. Salario	30
C. Ascensos	31
D. Supervisión	33
E. Compañeros	34
F. En general	35
3.2. Medir el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido	36
A. Equidad	38
B. Interculturalidad	40
C. Diversidad.....	41
D. Relevancia	42
E. Pertinencia.....	43
F. Eficacia	44

G. Eficiencia	45
3.3. Relación de satisfacción laboral con percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	51
Anexo N° 01: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL ...	51
Anexo N° 02: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Determinación del nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque según su puntaje.....	18
Tabla 02: Determinación del nivel de Percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas de quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque según su puntaje.....	18
Tabla 03: Operacionalización de variables.....	20
Tabla 04: Satisfacción laboral de colaboradores, por dimensión, de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque.....	27
Tabla 05: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo, por dimensión, recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque.....	37
Tabla 04: Correlación de la satisfacción laboral con la percepción de la calidad del servicio educativo recibido	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque.....	26
Figura 02: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Trabajo en sí.....	27
Figura 03: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Salario.....	29

Figura 04: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Ascensos.....	30
Figura 05: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Supervisión.....	32
Figura 06: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Compañeros.....	33
Figura 07: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión En general.....	34
Figura 08: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque....	35
Figura 09: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Equidad.....	36
Figura 10: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Interculturalidad.....	38
Figura 11: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Diversidad.....	39
Figura 12: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Relevancia.....	40
Figura 13: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Pertinencia.....	41
Figura 14: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Eficacia.....	42
Figura 15: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Eficiencia.....	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo medir la relación de la satisfacción laboral y la percepción de la calidad del servicio educativo que reciben las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, y la relación de ambas variables, durante el año 2017. Para ello, se analizaron dos muestras, por lo que se aplicaron dos tipos de cuestionarios: uno para medir el nivel de satisfacción laboral de 62 trabajadores de la IE, y otro para conocer el nivel de calidad del servicio educativo percibido por 145 alumnas del quinto año de educación secundaria de la institución. Los instrumentos utilizados fueron de elaboración propia con base en fuentes bibliográficas de Vargas (2015) y SINEACE (2014) se midieron según la escala de Likert (05 alternativas, desde Totalmente de acuerdo a Totalmente desacuerdo). Para determinar la relación de ambas variables, se realizó la prueba de coeficiente de correlación. Con respecto a la primera variable (Satisfacción laboral), el 42.6% del total de trabajadores encuestados, indicaron sentirse poco satisfechos en su institución. De las 145 alumnas encuestadas, el 42.6% señaló percibir que la calidad del servicio es buena. Al analizar ambas variables, se obtuvo que tienen una correlación positiva. Por ello se concluyó que la mayoría de los colaboradores encuestados manifestaron encontrarse poco satisfechos en su IE; mientras que las alumnas señalaron que perciben que la calidad del servicio educativo recibido es buena en su mayoría. Ambas variables tienen una correlación positiva: a mayor satisfacción laboral, mejor percepción de la calidad del servicio educativo brindado.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Calidad, Servicio educativo.

ABSTRACT

The objective of this research work is to measure the relationship of job satisfaction and the perception of the quality of the educational service received by the students of the fifth year of high school of the EI "Sara A. Bullón" of Lambayeque, and the relationship of both variables, in 2017. To do this, two samples were analyzed, so two types of questionnaires were applied: one to measure the level of job satisfaction of 62 EI workers, and another to know the level of quality of service educational level perceived by 145 students of the fifth year of secondary education of the institution. The instruments used were of own elaboration based on bibliographic sources of Vargas (2015) and SINEACE (2014) were measured according to the Likert scale (05 alternatives, from Totally according to Totally disagreement). To determine the relationship of both variables, the correlation coefficient test was performed. Regarding the first variable (Job satisfaction), 42.6% of the total workers surveyed indicated that they felt dissatisfied in their institution. Of the 145 students surveyed, 42.6% said they perceive that the quality of the service is good. When analyzing both variables, it was obtained that they have a positive correlation. Therefore, it was concluded that the majority of the collaborators surveyed stated that they were not very satisfied with their EI; while the students indicated that they perceive that the quality of the educational service received is good in its majority. Both variables have a positive correlation: to higher job satisfaction, better perception of the quality of the educational service provided.

Key words: Job satisfaction, Quality, Educational service

INTRODUCCIÓN

Al asistir a alguna institución pública, se aprecia que sus colaboradores parecen no sentirse satisfechos con sus funciones, realizando estas de mala manera y perjudicando a los clientes, ya que se brinda un mal servicio a ellos.

Este problema se aprecia también en distintas instituciones educativas del sector público, las mismas que vinieron expresando su insatisfacción con el Estado, reforzándose dicha incomodidad en el 2017, ya que, al no sentirse escuchadas por el Estado, el personal docente decidió realizar una paralización de actividades hasta que se solucionen sus problemas, desde junio hasta setiembre de 2017. Lamentablemente, los alumnos fueron los más afectados, al no poder recibir el servicio educativo por casi tres meses.

En el caso específico de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, los colaboradores han manifestado abiertamente su incomodidad en asambleas o reuniones generales, y surge la interrogante relacionada para conocer cómo se relaciona ello con la percepción del nivel de calidad del servicio educativo brindado a las alumnas de mayor grado de esta institución.

Por ello se plasma como interrogante principal: ¿cuál es la relación de la satisfacción laboral con la percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas del quinto año de secundaria de esta institución? La hipótesis planteada es que sí existe una correlación positiva y, para corroborarla, se plantea como objetivo principal el determinar la relación de ambas variables. Para ello, se mide el nivel de cada variable (satisfacción laboral y percepción de la calidad del servicio educativo) mediante cuestionarios medidos en Escala de Likert, y luego se halla el coeficiente de correlación de estas variables.

El presente trabajo se divide en tres capítulos, seguidos de conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos. El primer capítulo hace referencia al análisis del objeto del estudio, en el cual se detalla la ubicación, evolución histórica tendencial y contextual, metodología y operacionalización de variables que se analizan en la IE mencionada. El segundo capítulo trata del marco teórico de la investigación, mencionando el concepto de distintos autores sobre las variables analizadas.

Por otro lado, el tercer capítulo menciona los resultados y discusión de datos, según la información obtenida al aplicar lo detallado en la metodología.

El presente trabajo permite conocer la situación actual del estado de estas variables en la institución educativa analizada, y se puede tomar de muestra para investigaciones futuras en el mismo tema o alguno relacionado a él.

CAPÍTULO I. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación

En diferentes países de Latinoamérica se ha venido investigando el nivel de satisfacción laboral en diversos centros educativos, tanto públicos como privados, y su relación con otras variables, desde con el clima institucional, cultura organizacional, o hasta, como en el caso de la presente investigación, con la calidad del servicio educativo. Esto último es importante, ya que, se tiene la idea que, si la satisfacción de los trabajadores de alguna organización es baja, el servicio que brindan al usuario, también será de bajo nivel; es por ello que urge determinar el nivel de la satisfacción laboral y de la percepción de la calidad del servicio educativo brindado específicamente a las alumnas del quinto año de secundaria de la Institución Educativa “Sara A. Bullón”, y la relación de ambas variables. La IE “Sara A. Bullón” se encuentra ubicada en la ciudad de Lambayeque, provincia de Lambayeque, Perú; y la investigación se realizó durante el año 2017.

Esta IE fue creada el 02 de abril de 1964 mediante Ley N° 14992 la crea como Colegio Nacional de Secundaria Común para Mujeres “Sara Antonieta Bullón LaMadrid” y esta inició actividades el 10 de abril del mismo año, con 217 alumnas matriculadas bajo la dirección de Carmela Hoyos Barnuevo, en el local del Museo Brunning, hasta que el Sr. Manuel Burga Puelles y el Consejo Provincial de Lambayeque donaron el terreno del lugar que actualmente ocupa, en la calle La Libertad N° 121 e iniciándose las obras de construcción ahí.

Muchos años después, la infraestructura empezó a debilitarse con el correr del tiempo, por lo que, en el año 2014, el Estado procedió con la demolición de toda la IE, derivando temporalmente al personal y alumnado a aulas prefabricadas en distintos ambientes de la localidad lambayecana. Un año después, en el 2015, se entregó la nueva infraestructura, con ambientes nuevos, tales como piscina, auditorio, oratorio, salas multiusos, entre otros.

La IE alberga un promedio de 1640 alumnas del nivel primario y secundario, y tiene 104 colaboradores, comprendidos entre personal directivo (03), jerárquico (04), docente (79), auxiliar (04), administrativo (09) y de servicio (05),

pertenecientes a los niveles de educación primaria y secundaria.

Actualmente esta institución se encuentra bajo la dirección de la Prof. Deisy Yomona Yomona.

1.2. Evolución histórica tendencial

Con el correr de los años hasta la actualidad, las instituciones pertenecientes al sector público presentan como problema común un nivel bajo de satisfacción, donde los colaboradores realizan sus funciones sin motivación alguna, viendo su trabajo como algo rutinario; lo que repercute en un mal trato al público y en el desarrollo inadecuado de la institución.

Cantón y Téllez (2016) clasificaron los estudios internacionales en los que distintos autores han realizado investigaciones comparativas entre los países de Portugal y España, resumiendo que, al comparar el nivel de satisfacción entre escuela privada y pública, los docentes del sector privado se encuentran mayor satisfechos, ello debido a una mayor autonomía en su centro de labores; en lo referente al comparar la satisfacción de los cambios de zona de los docentes del sector público, ella aumenta con los maestros transferidos de manera voluntaria; en los estudios donde se investigó la satisfacción de docentes en países latinoamericanos de Brasil y Argentina, se obtuvo que las inversiones de dichos países en el sector educación no son proporcionales a la demanda de la enseñanza universal, hallándose bajos salarios, los problemas de relaciones sociales, las múltiples papeles que debe desempeñar, la sobrecarga de trabajo, entre otros; también investigaron que la satisfacción laboral es mayor en docentes de los niveles de inicial y primaria, seguida por los docentes de universidades, siendo menor en los del nivel de secundaria, debido a los conflictos por los que atraviesan los países estudiados.

En lo que respecta a cronología de estudios, dichos autores señalaron que a finales de los años 80 y la década de los 90, se realizaron investigaciones de este tema con mayor frecuencia; sin embargo, a inicios del siglo XXI, ello bajó notablemente, volviendo a retomar la realización de estudios en los últimos once años.

En lo que respecta solo a estudiantes, Coveñas (2017) realizó una tesis titulada “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos

brindados por el Programa Especial Descentralizado de la Universidad Nacional de Piura (PROEDUNP) – Sullana 2016” donde buscaba conocer cuán satisfechos se encontraban los estudiantes con respecto a los servicios educativos brindados por la institución investigada, diseñando un cuestionario de 40 preguntas y aplicando ello a 337 estudiantes de dicha institución. Luego de analizar los resultados, se obtuvo que la satisfacción es baja, con una calificación media de 53%, lo que significa que los estudiantes se encuentran en una postura indiferente con respecto a su institución. Para mejorar ello, se recomendó a las autoridades ponerse alertas y cumplir con la documentación requerida por SUNEDU, para brindar el servicio adecuado a sus estudiantes.

Por otro lado, enfocándose en los docentes, Álvarez, Antezana y Villanueva (2013) plasmaron una tesis titulada “Influencia del nivel de satisfacción laboral en la calidad educativa de los docentes del nivel de educación primaria de las instituciones educativas públicas del distrito de La Molina, período 2011” y aplicaron dos cuestionarios, una por cada variable y de 20 ítems cada instrumento, a un total de 120 docentes de ocho Instituciones Educativas del distrito de La Molina, concluyendo que la satisfacción laboral sí influye de manera significativa en la calidad educativa que brindan los docentes encuestados a sus alumnos; es decir, si la primera variable se encuentra disminuida, la calidad educativa también lo será, perjudicándose los estudiantes.

Al año siguiente, Beltrán y Palomino (2014) realizaron una investigación titulada "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una Institución Educativa a partir de la gestión del clima laboral", donde se aplicaron encuestas a 45 docentes de la institución investigada, así como también se realizó focus group y entrevistas a profundidad para obtener respuestas y opiniones más específicas, consiguiendo un resultado desfavorable para la variable de clima laboral; con el fin de mejorar la satisfacción laboral mediante la mejor del clima laboral, los autores plantearon una serie de actividades progresivas y de bajo costo, indicando que es necesario contar con el compromiso de los directivos de la IE para generar la participación de todo el personal y promover también el compromiso de ellos con la institución.

Un año después, Chero (2015) en su tesis titulada “Percepción de la gestión educativa y satisfacción laboral docente en las Instituciones Educativas de San Ignacio de Lima Norte– Comas, 2015” encuestó a un total de 115 docentes para

determinar la relación entre la percepción de la gestión educativa y su satisfacción laboral en las IE de San Ignacio de Lima Norte – Comas, obteniendo que el 58.2% de los docentes indicó que percibe que la gestión educativa desarrollada es regular; y, en cuanto al nivel de satisfacción laboral, el 75.6% señaló que se sienten en un nivel medio; por lo que se concluyó que ambas variables tienen una relación directa y alta, es decir, al mejorar la percepción de la gestión educativa, el nivel de satisfacción laboral en los docentes también mejorará. El mismo año, Flores (2015) en su tesis “Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa El Salvador-2013” tuvo una muestra de 35 docentes y 120 alumnos del 4° y 5° de secundaria de la IE analizada, y llegó a la conclusión que el clima institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 de Villa El Salvador, basándose en el estudio de correlación de Pearson.

Al año siguiente, Bastidas (2016) en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral en los docentes de educación secundaria de instituciones educativas públicas de zona urbana del distrito de Satipo – Junín” encuestó a una muestra de 95 docentes de instituciones educativas públicas del nivel secundario del sector urbano de Satipo, concluyendo que presentaban niveles medios de satisfacción laboral de manera general y en cada una de sus dimensiones; a excepción del factor de beneficios laborales y/o remunerativos, donde el nivel de satisfacción es bajo. Por otro lado, se apreció que el nivel de escala magisterial influye en la satisfacción, ya que los docentes que se encuentran en una mayor escala magisterial, presentan mayores niveles de satisfacción laboral; por lo que se recomienda que el Ministerio de Educación debe ajustar las remuneraciones que se le brindan a los docentes, teniendo en cuenta el costo de vida actual.

Un año después, Alarcón (2017) desarrolló una investigación titulada “Relación de la Satisfacción Laboral y el Clima Educativo en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 04, Red 18, Lima – 2015”, donde se plasmó como objetivo principal el determinar la relación de la satisfacción laboral con el clima educativo de los docentes de las IE públicas de la UGEL 04; para ello se tuvo como muestra a 140 docentes de ambos sexos, aplicándose dos cuestionarios (uno para medir cada variable), y luego empleando un estudio de correlación, el cual determinó

que, si bien existe un clima educativo favorable, la satisfacción laboral se encuentra en un nivel promedio, por lo que se concluyó que no existe correlación positiva entre estas dos variables.

En el mismo año, Mateo (2017) redactó su investigación “Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de tres Instituciones Educativas de la Red 13, UGEL 01 – 2015” cuyo objetivo principal era determinar la relación de las variables mencionadas en una muestra de 100 docentes de tres instituciones del distrito de Villa El Salvador, las cuales son I.E. N° 7228 "Peruano Canadiense", I.E. N° 7072 "San Martín de Porres Y I.E. N° 6064 "Francisco Bolognesi", obteniendo como resultado que sí existe una relación significativa moderada entre dichas variables.

Por otro lado, Luza (2017) en su tesis titulada “El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima” se plasmó como objetivo principal el determinar la influencia del clima laboral y satisfacción laboral en la calidad educativa de las IE María Auxiliadora de Lima. Para ello, se aplicó tres cuestionarios a 130 docentes de la red de tres instituciones educativas María Auxiliadora de Lima (Barrios Altos, Breña y Magdalena), concluyendo que el clima y la satisfacción laboral influyen de manera significativa en la calidad educativa de las tres IE “María Auxiliadora” de Lima.

También se encontraron investigaciones enfocadas en los padres de familia, como el caso de Abanto (2017) que en su tesis titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017” buscó identificar la relación entre las variables mencionadas, y para ello se encuestó a 190 padres de familia del nivel secundario de la institución investigada, obteniendo como resultado que sí existe una correlación directa y muy significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo; es decir, mientras mejor sea el desempeño del personal de la IE analizada y se desarrolle sus herramientas de manera continua, la satisfacción de los padres de familia será mayor. Debido a que el nivel de ambas variables fue alto, la recomendación principal se basó en continuar con el correcto desarrollo de la institución, para mantener satisfechos a los padres de familia.

1.3. Situación histórica contextual

Al conversar con algunos colaboradores y alumnas de la Institución Educativa “Sara A. Bullón” de Lambayeque se apreció que los colaboradores se encuentran insatisfechos laboralmente, manifestando ello abiertamente en algunas asambleas, e incluso aceptando acatar una huelga nacional que duró un poco más de dos meses en el año de la investigación.

Por otro lado, al escuchar comentarios de las alumnas de dicha institución, se apreció que algunas no se sienten preparadas académicamente para cursar una carrera universitaria, teniendo como objetivo estudiantil solo acabar su secundaria para luego dedicarse a ser amas de casa; ello puede causarse a la baja calidad educativa que perciben estas alumnas; por lo que se buscó determinar los niveles de satisfacción laboral y percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas en mención.

1.4. Metodología

En la presente investigación se analizaron dos muestras, ya que se aplicaron dos tipos de cuestionarios, uno para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del turno mañana de la institución educativa, y otro para conocer el nivel de calidad del servicio de educación que las 145 alumnas del quinto año de educación secundaria de la institución percibieron.

Se encuestó al total de colaboradores de dicho turno del nivel secundario (62), tanto personal directivo (02), como docente (41), administrativo (09), jerárquico (04), auxiliar (02) y de servicio (04), para poder determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de toda la institución, los que mantienen contacto con el alumnado. Por otro lado, se encuestaron a las alumnas del quinto año de educación secundaria (145), debido a que son la de mayor grado de la institución, siendo también las alumnas que han permanecido mayor tiempo en ella y respondieron a la encuesta de manera objetiva.

Ambas encuestas son formatos de elaboración propia, con apoyo en fuentes bibliográficas de Vargas (2015) y SINEACE (2014), y se midieron según la escala de Likert (05 alternativas, desde Totalmente de acuerdo hasta Totalmente desacuerdo).

Para obtener el nivel de cada variable, ello se determinó según el tipo de respuesta que den, tal como se muestra a continuación:

Tabla 01:

Determinación del nivel de Satisfacción laboral en los colaboradores de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque según su puntaje.

RESPUESTA	NIVEL
Totalmente desacuerdo	MUY INSATISFECHO
Desacuerdo	POCO INSATISFECHO
Indiferente	REGULAR
De acuerdo	POCO SATISFECHO
Totalmente de acuerdo	MUY SATISFECHO

Nota: Elaboración propia.

El cuestionario correspondiente a Satisfacción Laboral estuvo conformado por 21 preguntas.

Tabla 02:

Determinación del nivel de Percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas de quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque según su puntaje.

PUNTAJE PROMEDIO	NIVEL
Totalmente desacuerdo	MUY MALA
Desacuerdo	MALA
Indiferente	REGULAR
De acuerdo	BUENA
Totalmente de acuerdo	MUY BUENA

Nota: Elaboración propia.

En lo que respecta al cuestionario para medir el nivel de Percepción de la calidad del servicio educativo, este contenía 15 preguntas.

La aplicación de dichas encuestas fue el 17 de julio de 2017, un día en el que los trabajadores se encontraban reunidos en un mismo ambiente, por motivo de la realización de una asamblea. Por otro lado, las alumnas del quinto año de secundaria de la institución fueron encuestadas en sus aulas al día siguiente, en un mismo horario, para medir su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio educativo. Luego de ello, se procedió a analizar los datos en el programa SPSS 21.0 y las tablas detalladas se realizan en Microsoft Excel 2016. El grado de confiabilidad arrojado por el programa SPSS 21.0 fue:

- Encuesta – Satisfacción laboral: Presentó un coeficiente de 0.838 según el Alfa de Cronbach, lo que indica que el instrumento fue confiable.

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad		
		N	%			
Casos	Válidos	62	100,0			
	Excluidos ^a	0	,0			
	Total	62	100,0			
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.				Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
				,838	,850	21

- Encuesta – Calidad del servicio educativo: Se obtuvo un coeficiente de 0.784 para el Alfa de Cronbach, lo que determina que el instrumento ha sido de confianza.

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%		
Casos	Válidos	145	100,0		
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	145	100,0		
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.				Alfa de Cronbach	N de elementos
				,784	15

1.5. Operacionalización de variables

Se consideraron dos variables, las cuales se detallan a continuación, con sus respectivos indicadores, sub indicadores, instrumentos y técnicas:

Tabla 03:

Operacionalización de variables.

Variables	Indicadores	Sub indicadores	Instrumentos	Técnicas
Satisfacción laboral	Trabajo en sí	Solución de problemas	Cuestionario	Escala de Likert
		Horario.		
		Realización personal.		
		Trabajo útil.		
		Disposición a trabajar.		
	Salario	Remuneración adecuada a la labor realizada.		
		Sueldo aceptable.		
		El salario permite cubrir necesidades económicas.		
	Ascensos	Reconocimiento de logros.		
		Promoción interna.		
	Supervisión	Conformidad con supervisiones improvisadas.		
		Jefes dispuestos a consultas.		
		Sentirse a gusto con su superior.		
	Compañeros	Relación con compañeros		
		Chismes y rumores		
		Hipocresía		
		Grupos que se oponen al cambio		
	En general	Distribución física del ambiente		
		Identificación con el colegio		
		Percepción del ambiente.		
		Normas y valores		
Calidad del servicio educativo	Equidad	Igualdad en oportunidades		
		Participación activa		
	Interculturalidad	Respeto mutuo		
	Diversidad	Enseñanza multilingüe		
		Desarrollo pluricultural		
	Relevancia	Aprendizaje significativo		
		Desarrollo personal		
	Pertinencia	Aspiraciones sociales		
		Coherencia enseñanza – aprendizaje		

	Eficacia	Satisfacción de necesidades		
		Desarrollo de competencias		
		Logro de objetivos		
	Eficiencia	Uso de recursos pedagógicos		
		Uso de recursos financieros		
		Uso de infraestructura		

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Satisfacción laboral

A. Definición

La satisfacción en el trabajo es definida como la actitud general que uno tiene hacia su trabajo, incluyendo la labor que desempeña, así como también la interacción con sus compañeros y supervisores, las políticas de trabajo, reglamentos, condiciones, entre otros; por ello, la evaluación de esta variable es la suma de diversas dimensiones o elementos del trabajo. (Amorós Rodríguez, 2007)

De igual forma, Robbins y Judge (2009) explican que la satisfacción en el trabajo es el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo, y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad para mejorar, entre otros) son positivos.

A manera personal y en relación con el sector educación, la satisfacción laboral se refiere a la percepción del individuo en su institución educativa, en cómo se siente ahí, si esta le agrada o no de forma general, y también en ciertos aspectos de su centro de labores; ya sea en la relación con sus compañeros, el sueldo, infraestructura, entre otros aspectos.

En cuanto a la medición de esta variable, Robbins y Judge (2009) describen dos tipos de métodos de medición:

La escala o calificación global única, que consiste en medir el grado de satisfacción laboral según una única pregunta y con la escala que va desde “altamente satisfecho” hasta “altamente insatisfecho”.

Y la calificación de la suma o suma de las facetas del trabajo, para lo cual primero se debe identificar los factores de la satisfacción laboral y luego hacer preguntas a los trabajadores sobre sus sentimientos con respecto a cada uno ellos, donde las respuestas se medirán con una escala igual que en el anterior método, sumando los puntajes para obtener la evaluación general. Esta es la recomendable ya que explica en qué ámbitos existen problemas para poder solucionar luego.

B. Dimensiones

Las dimensiones mencionadas son: trabajo en sí, pago, ascensos, supervisión, compañeros, y satisfacción general. (Robbins y Judge, 2009)

- El **trabajo en sí** se refiere a cómo se siente la persona con respecto a la labor que desempeña en la organización, si se siente útil, si el horario es el adecuado, si se siente capaz, entre otras cosas. Este aspecto depende en cierta parte de la dirección de la institución educativa pública, ya que pueden escoger los horarios o turnos en los que los profesores pueden elegir qué día prefieren tener libre a la semana o en qué secciones enseñar, entre otros aspectos.
- La dimensión **salario** indica cómo el trabajador percibe su retribución económica, si considera su sueldo adecuado para la labor que realiza, si recibe menos de lo aceptable o no, si ello le permite satisfacer sus necesidades económicas, etc. En el caso de las instituciones educativas, los docentes deben someterse a una evaluación brindada por el Estado donde, según el puntaje obtenido, ingresan a determinados niveles y de ello depende su sueldo, que puede ir desde S/. 1'200.00 hasta un poco más de S/. 5'300.00, según la cantidad de horas trabajadas.
- La dimensión correspondiente a **ascensos**, donde se incluye cómo es que el trabajador se siente reconocido en su organización, si lo promueven o no. Esta dimensión se relaciona con la anterior, ya que los ascensos se dan según las evaluaciones que da el Estado Peruano, donde se puede ascender de nivel en la escala magisterial, e incluso llegar a ser director de la institución educativa pública, si se cumple con los requisitos.
- La dimensión de **supervisión** se refiere a cuán cómodo se siente el individuo con su supervisor y la forma en que este realiza sus actividades; en el caso de la educación pública, periódicamente se realizan supervisiones a cargo del Estado, pero solo a ciertas instituciones educativas, ya que realizar supervisiones a todos los colegios públicos del país en un año resulta casi imposible.
- La dimensión correspondiente a **compañeros** abarca cómo es la relación y cómo se siente la persona con sus compañeros de trabajo.

- La dimensión de **satisfacción en general** incluye la distribución del ambiente de trabajo, identificación con la institución, normas y valores de la empresa, percepción que tiene la persona sobre su ambiente de trabajo en forma general, etcétera. Esta dimensión es importante en las instituciones educativas públicas, ya que algunas no cuentan con una adecuada infraestructura o se encuentran mucho tiempo esperando por la construcción de su organización.

2.2. Percepción de la calidad educativa

A. Definición

En lo que respecta a la variable de la calidad educativa, para Casanova (2012), el concepto de esta es casi intangible, variable, dinámico, ya que cambia a través del tiempo y las personas, con sus propias ideologías, creencias y presupuestos pedagógicos de los que se parte; por lo que resulta complicado poder llegar a un acuerdo con respecto a lo que abarca la calidad en la educación.

Rubinstein y Palacios (2010) nos indican que la percepción de la calidad educativa es la evaluación que realiza el estudiante sobre el grado de excelencia y satisfacción del servicio que ha recibido, así como nos señalan que el servicio educativo está formado por las características del servicio básico educativo y por las dimensiones del servicio periférico a los que se somete la educación, los cuales se detallan a continuación:

Exigencia: se relaciona con la carga de trabajo, esfuerzo necesario y dificultad de los contenidos para lograr el aprendizaje.

Biblioteca: referente al material bibliográfico disponible para los alumnos y capacidad del personal del área para brindar un trato amable.

Cursos: contenido y metodología que generan aprendizaje

Funcionamiento operativo: referido a la capacidad que tiene la institución para la correcta administración del curso, cumplimiento con los plazos pre-establecidos y entrega de materiales en tiempo y forma.

Coordinación: trata de la habilidad del docente para brindar atención personalizada al estudiante.

Infraestructura: abarca el estado de las infraestructuras del local en cuanto a la comodidad del mobiliario, disponibilidad de espacios amplios e iluminación y mantenimiento físico.

B. Dimensiones

SINEACE (2014) nos indica que, para alcanzar calidad educativa, las instituciones educativas deben analizar los objetivos que desean cumplir, priorizando retos para superarse y mejorando continuamente el proceso de enseñanza – aprendizaje. De igual forma, nos indica que se ha diseñado una matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión de las instituciones educativas con el fin de mejorar la calidad educativa en el Perú, con las siguientes dimensiones o enfoques:

- **Equidad:** referida a la igualdad de oportunidades para todos los alumnos y al hecho de promover la participación de ellos tanto en actividades académicas como culturales y deportivas.
- **Interculturalidad:** la cual tiene como objetivo formar ciudadanos competitivos y con capacidades en busca del bien común, sin discriminación y con igualdad de derechos.
- **Diversidad:** se refiere a la capacidad de la institución educativa para ofrecer experiencias pedagógicas pertinentes a las diferentes necesidades y demandas de los alumnos, por medio de una enseñanza multilingüe y aceptando la pluriculturalidad de nuestro país.
- **Relevancia:** ello abarca a la promoción de aprendizajes significativos que respondan a las aspiraciones de la sociedad y al desarrollo personal del alumno. Se refiere al “qué” y “para qué” de la institución educativa.
- **Pertinencia:** en este enfoque, debe tomarse en cuenta la centralidad del alumno, es decir, si aplica lo que se le ha enseñado.
- **Eficacia:** enfocado en el logro de objetivos institucionales y la satisfacción del alumno con la educación recibida.
- **Eficiencia:** referida al correcto uso de recursos en los ámbitos de la pedagogía, finanzas e infraestructura.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE DATOS

3.1. Medir el nivel de satisfacción laboral

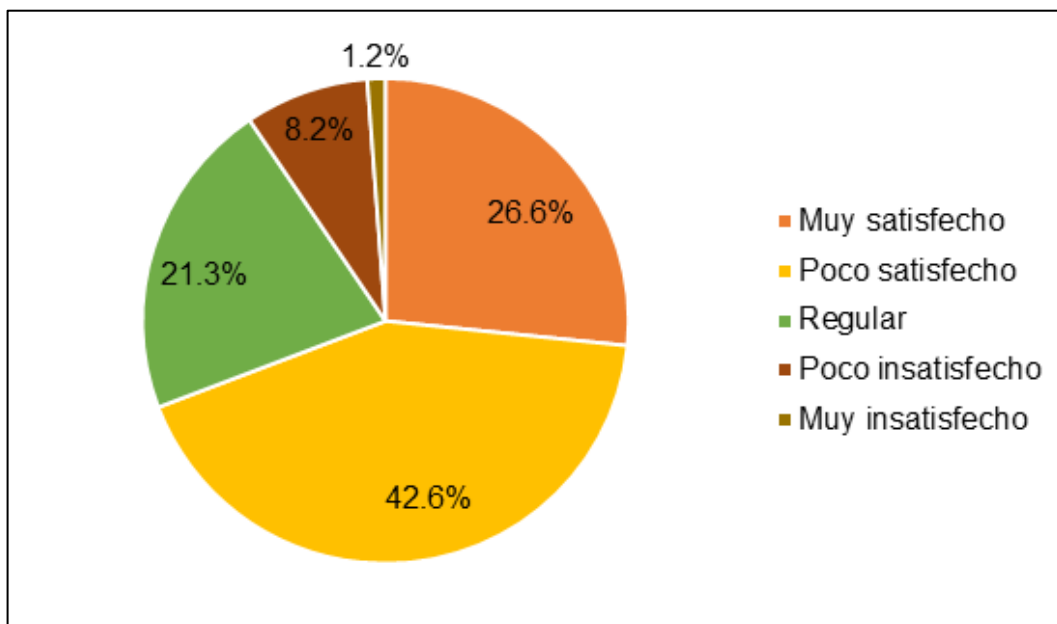


Figura 01: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque

Fuente: Encuesta aplicada al personal para medir su nivel de satisfacción laboral en la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Con respecto a esta variable, tal como se aprecia en la Figura 01, casi la mitad de encuestados (42.6%) se sienten poco satisfechos en su trabajo, y que un poco más de la cuarta parte del total (26.6%) sí están contentos en su centro laboral.

Al encontrarse poco satisfechos en su institución, Amorós (2007) indica que los colaboradores expresan su poca satisfacción de muchas maneras, siendo la salida una de ellas; sin embargo, en el sector educativo público no se aprecia mucho ello, debido a que es muy difícil conseguir una plaza en este sector, por lo que conservan mucho su trabajo y es improbable que renuncien.

La insatisfacción laboral también puede manifestarse mediante la expresión, que se refiere a buscar mejoras en el centro de trabajo, esperando pacientemente que se solucionen los problemas, algo que es complicado pero se ha venido dando en la institución, ya que se encuestó al personal días previos a una huelga

indefinida que realizaron los colaboradores de esta institución y otras del sector público ubicadas en distintas regiones del país, reclamando distintas propuestas al Gobierno; otra expresión es la negligencia, la cual también suelen practicar los colaboradores, evadiendo sus responsabilidades o ausentándose de su institución y perdiendo la identificación con esta, lo que también resulta un poco difícil, ya que ello puede ocasionar la generación de descuentos en la remuneración mensual percibida.

En resumen, se observa que el personal se encuentra poco satisfecho laboralmente; sin embargo, existen indicadores y dimensiones que se analizan más adelante, y se resumen a continuación, las cuales deben mejorarse para que los trabajadores se encuentren muy satisfechos en la institución evaluada.

Tabla 04:

Satisfacción laboral de colaboradores, por dimensión, de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque.

DIMENSIÓN	ÍTEM	NIVELES					TOTAL
		Muy satisf.	Poco satisf.	Regular	Poco insatisf.	Muy insatisf.	
Trabajo en sí	Solución de problemas	8.1%	62.9%	19.4%	9.7%	0.0%	100%
	Horario	21.0%	25.8%	27.4%	22.6%	3.2%	100%
	Realización personal	3.2%	59.7%	24.2%	12.9%	0.0%	100%
	Trabajo útil	37.1%	37.1%	17.7%	8.1%	0.0%	100%
	Disposición a trabajar	24.2%	40.3%	27.4%	8.1%	0.0%	100%
	TRABAJO EN SÍ	18.7%	45.2%	23.2%	12.3%	0.6%	100%
Salario	Sueldo adecuado al trabajo	8.1%	24.2%	25.8%	29.0%	12.9%	100%
	Sueldo aceptable	6.5%	29.0%	22.6%	27.4%	14.5%	100%
	Remuneración satisface necesidades	4.8%	24.2%	17.7%	29.0%	24.2%	100%
	SALARIO	6.5%	25.8%	22.0%	28.5%	17.2%	100%
Ascensos	Reconocimiento	12.9%	40.3%	30.6%	16.1%	0.0%	100%
	Promoción interna	21.0%	25.8%	30.6%	21.0%	1.6%	100%
	ASCENSOS	16.9%	33.1%	30.6%	18.5%	0.8%	100%
Supervisión	Supervisiones	27.4%	41.9%	21.0%	8.1%	1.6%	100%

	Superior abierto a opiniones	17.7%	45.2%	22.6%	11.3%	3.2%	100%
	Relación con superior	25.8%	43.5%	22.6%	6.5%	1.6%	100%
	SUPERVISIÓN	23.7%	43.5%	22.0%	8.6%	2.2%	100
Compañeros	Relación con compañeros	32.3%	30.6%	22.6%	14.5%	0.0%	100%
	Circulación de chismes	9.7%	43.5%	25.8%	21.0%	0.0%	100%
	Sinceridad entre compañeros	8.1%	33.9%	35.5%	17.7%	4.8%	100%
	Grupos opuestos al cambio	3.2%	16.1%	35.5%	24.2%	21.0%	100%
	COMPAÑEROS	13.3%	31.0%	29.8%	19.4%	6.5%	100
En general	Distribución física	12.9%	53.2%	25.8%	8.1%	0.0%	100%
	Identificación	35.5%	37.1%	24.2%	3.2%	0.0%	100%
	Ambiente laboral	30.6%	33.9%	29.0%	6.5%	0.0%	100%
	Normas y valores	43.5%	38.7%	17.7%	0.0%	0.0%	100%
	EN GENERAL	30.6%	40.7%	24.2%	4.4%	0.0%	100%
SATISFACCIÓN LABORAL		26.6%	42.6%	21.3%	8.2%	1.2%	100%

Nota: Fuente: MS Excel 2016.

A. Trabajo en sí

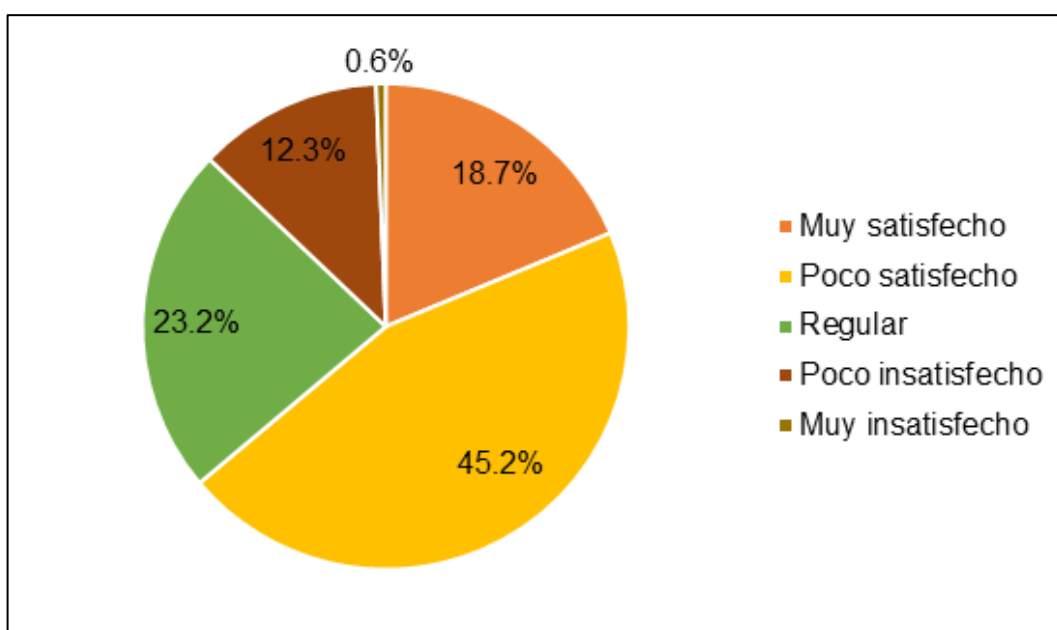


Figura 02: Nivel de Satisfacción laboral del personal de la IE "Sara A. Bullón" de Lambayeque – dimensión Trabajo en sí.

Fuente: Encuesta aplicada al personal para medir su nivel de satisfacción laboral en la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Esta dimensión corresponde a la satisfacción laboral del colaborador con respecto a las funciones que vienen realizando en su institución; dimensión en la que los trabajadores encuestados indicaron que, en su mayoría (45.2%), se sienten poco satisfechos, es decir, perciben que los problemas organizacionales no tienen una correcta solución, que la labor que realizan no es útil, el horario no es como ellos lo desean, sintiéndose poco realizados profesionalmente en sus funciones.

Por otro lado, un 12.3% y un 0.6% manifestó sentirse poco y muy insatisfecho respectivamente en esta dimensión, lo que puede deberse a que el personal de mayor tiempo en la institución logran caer en la rutina, y perciben que los problemas institucionales no se resuelven adecuadamente, por lo que pueden optar por no identificarse con la institución educativa, realizando sus funciones solo por inercia, incluso el horario también no resulta del agrado para todos, debido a que la institución maneja turno de mañana y tarde, y, si bien algunos docentes pueden escoger su turno, otros no pueden hacer ello, quedando solo la opción de adaptarse al horario y turno que se les asigne.

Robbins y Judge (2009) señalan que la satisfacción en la dimensión Trabajo en sí, va a depender del nivel en el que el colaborador se sienta útil con las funciones que realice en la organización, cuán satisfecho esté con el horario en el que labora, si percibe que puede realizar a cabalidad las funciones asignadas, y otros aspectos relacionados

La mayor parte de los colaboradores encuestados indicaron sentirse poco satisfechos e insatisfechos en este aspecto debido a que no perciben que las características anteriores, propias de la dimensión, se cumplan en su institución a cabalidad. Ello conlleva a que los colaboradores no realicen sus funciones de la manera más adecuada, llegando a realizarlas solo para cumplir con lo que se le ha asignado, sin poner mayor empeño en su labor.

Es por ello que el personal directivo debe buscar el diálogo con su personal, realizando asambleas o reuniones por equipo con frecuencia, para determinar qué tipo de problemas organizacionales puedan presentarse y solucionarlas de manera óptima a nivel institucional, para que la cantidad de colaboradores que

manifestaron encontrarse muy satisfechos con respecto al Trabajo en sí (25.81%) tenga un aumento significativo y se logre el bienestar de la institución educativa, tanto para los colaboradores como para el alumnado.

B. Salario

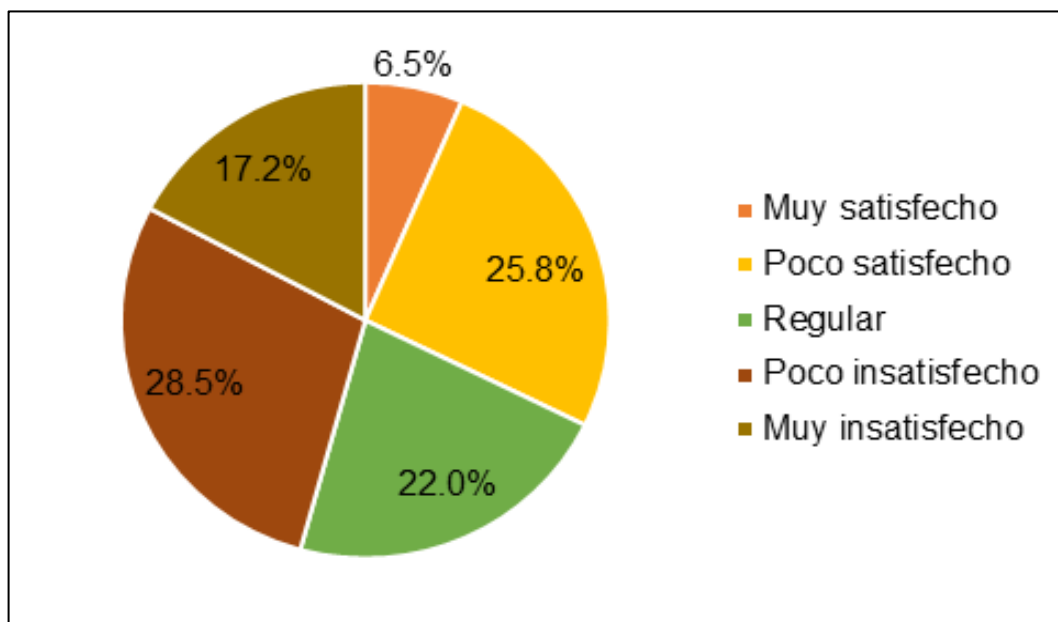


Figura 03: Nivel de satisfacción laboral en el personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Salario.

Fuente: Encuesta aplicada al personal para medir su nivel de satisfacción laboral en la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

La dimensión Salario habla del sentir del colaborador con respecto a la retribución económica que su institución le brinda por la labor realizada. En lo que se refiere a los trabajadores encuestados, manifestaron en su mayoría sentirse poco insatisfechos (28.5%), muy insatisfechos (17.2%) y satisfacción regular (22%) en esta dimensión, señalando solo un porcentaje menos (6.5%) sentirse muy satisfechos con su salario.

Estos datos reflejan que gran parte de los colaboradores perciben que su sueldo no es adecuado ni aceptable, y no cubre sus necesidades económicas, lo que puede traer como consecuencia que el personal busque un trabajo paralelo al que ya tiene en la institución analizada, para obtener así otra fuente de ingreso y poder cubrir sus necesidades económicas básicas. Si bien ello es una opción lógica, no es la ideal, debido a que el personal puede descuidar algunas

actividades, fuera de horario laboral, que realice la institución, como asambleas o capacitaciones, para poder asistir a su segundo trabajo, disminuyendo la identificación del personal con su institución.

Al pertenecer la institución analizada al sector público, el tema de salarios lo maneja el Estado y ello no puede solucionarse a nivel institucional; sin embargo, con el fin de realizar promociones al personal docente, el Estado ofrece anualmente unas evaluaciones llamadas Concurso para el Ascenso de Escala Magisterial, al cual los docentes nombrados pueden postular para ascender de la escala en que se encuentren y, por ende, obtener un mayor ingreso mensual. Para el personal docente contratado, el Estado brinda evaluaciones denominadas Examen de Nombramiento Docente, para que puedan tener mayor estabilidad laboral, sin embargo, las plazas ofrecidas a veces no son las suficientes. En el caso del personal administrativo, el Estado aún no ofrece opción de aumento alguna.

C. Ascensos

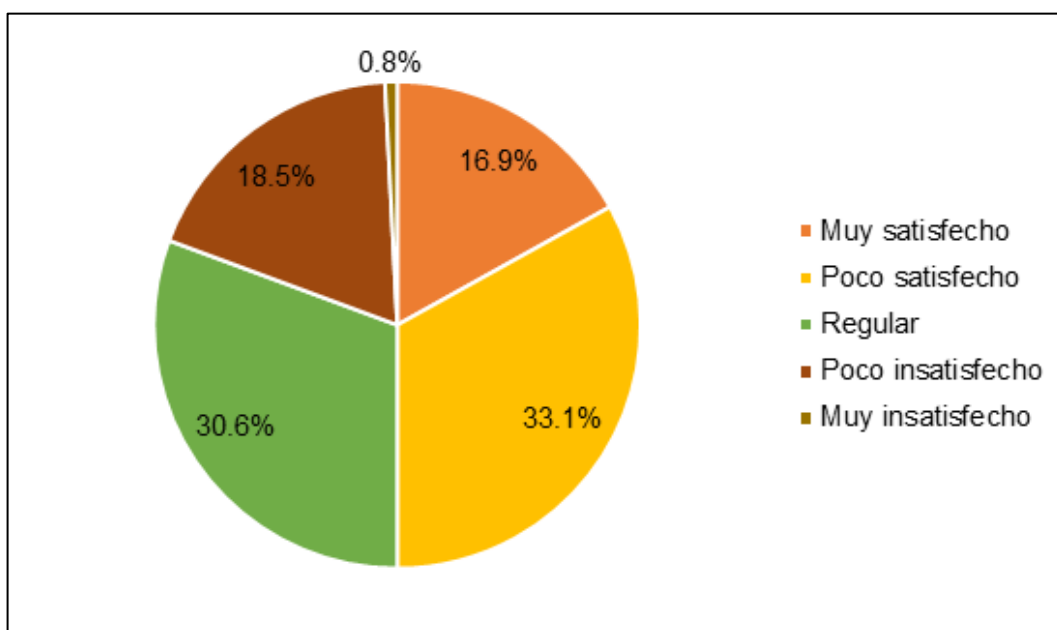


Figura 04: Nivel de satisfacción laboral en el personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Ascensos.

Fuente: Encuesta aplicada al personal para medir su nivel de satisfacción laboral en la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

La dimensión Ascensos hace referencia a la percepción que tiene el trabajador con respecto al reconocimiento que la institución le brinda, así como la promoción interna que se da en ella o no. En esta dimensión, aunque un 16.9% del personal encuestado manifestó estar muy satisfecho, un 33.1% indicó encontrarse poco satisfecho, mientras que un 30.6%, regularmente satisfecho y un 18.06%, poco insatisfecho.

Amorós (2007) nos señala que uno de los determinantes de la satisfacción laboral son las recompensas justas, donde se refiere al sentimiento del colaborador con respecto a los ascensos y sueldos justos de su institución, es decir, si estos guardan relación con la función que realiza. Al analizar las respuestas que dio el personal encuestado, se aprecia que este no siente que los ascensos y salarios sean justos con su función, llegando a sentirse insatisfecho en estos aspectos. Sin embargo, debido a que la institución pertenece al sector público, estas dimensiones no pueden ser solucionadas a nivel institucional, ya que ello depende del Estado peruano, que periódicamente realiza exámenes a los que los docentes deben concursar públicamente o rendir exámenes a nivel nacional para poder ascender a una escala magisterial superior y aumentar su sueldo.

Otra causa de poca satisfacción en esta dimensión es la baja oportunidad de promoción interna, ya que, de existir alguna plaza directiva o jerárquica vacante en la institución, puede postular tanto personal interno como externo a ella, quedando la posibilidad que algún personal nuevo, ajeno a la institución, pueda ocupar un cargo directivo o jerárquico, quitando oportunidad a los colaboradores de la organización.

Debido a que se encontraban poco satisfechos en estas dimensiones, el personal docente y directivo de la institución optó por participar de una huelga indefinida que ya venían realizando docentes de otras instituciones a nivel nacional, para poder negociar una solución con el Gobierno sobre estos temas. Por otro lado, la elevada satisfacción de una pequeña parte del personal encuestado (16.9%) puede tener como causa el hecho que algunos docentes ya se encontraban en una escala magisterial elevada, debido a sus años de experiencia y estudios, teniendo mayores oportunidades de ocupar puestos jerárquicos.

D. Supervisión

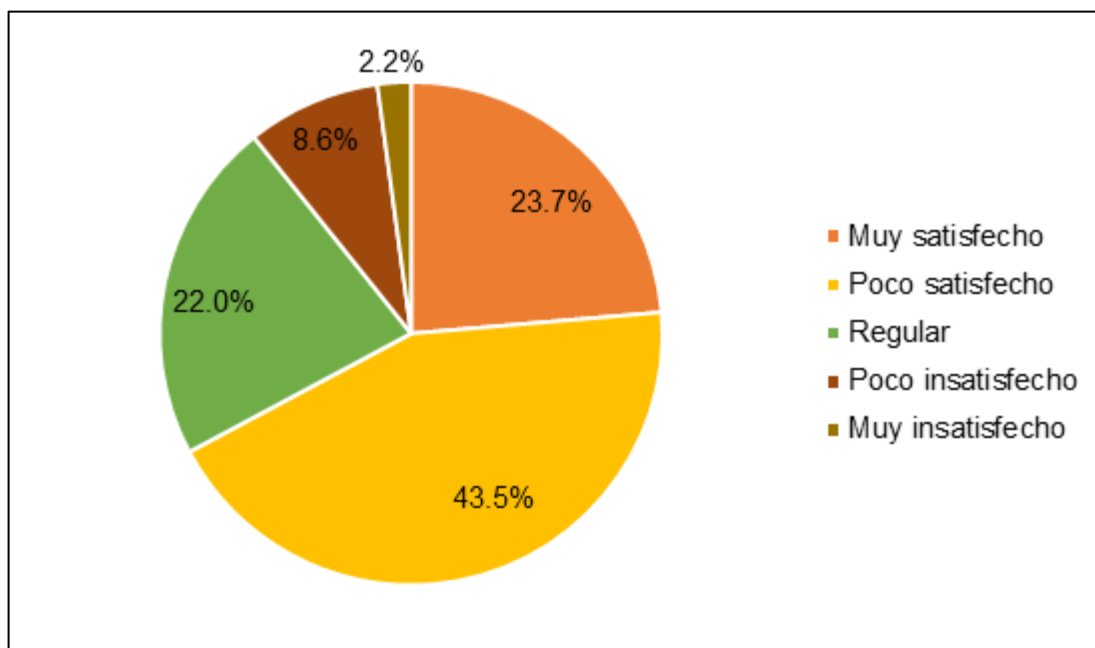


Figura 05: Nivel de satisfacción laboral en el personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Supervisión.

Fuente: Encuesta aplicada al personal para medir su nivel de satisfacción laboral en la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Esta dimensión trata del sentir del personal con respecto a su supervisor, si la autoridad se encuentra predispuesta a resolver consultas o acepta sugerencias y si las supervisiones improvisadas se dan de manera adecuada. En la institución analizada, el 43.5% manifestó sentirse poco satisfecho en estos aspectos, de igual forma, un 22%, 8.6% y 2.2% indicó sentirse regular, poco y muy insatisfecho, respectivamente, lo que significa que gran parte del personal no se encuentra a gusto con su supervisor (directora) ni con las supervisiones improvisadas; sin embargo, el 23.7% del total encuestado, señaló estar muy satisfecho.

Cabe mencionar que las supervisiones improvisadas llevan el nombre de monitoreo y son realizadas por el Ministerio de Educación (MINEDU) para el personal docente y directivo, y por la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) para el personal directivo, de las cuales se desconocen en qué momento se van a realizar, y se dan en un promedio de dos a tres veces al año.

Mediante cortas frases intercambiadas con algunos docentes, se apreció que la

relación con la directora es un poco tensa, ya que perciben que no tiene empatía con todos los colaboradores o que, en algunos casos, muestra parcialidad con algunos colaboradores, y no se encuentra dispuesta a consultas o sugerencias, generando malestar en el personal docente y administrativo. Por ello se recomienda que el personal directivo realice una autoevaluación y converse con el personal de la institución, para poder mejorar estos aspectos.

E. Compañeros

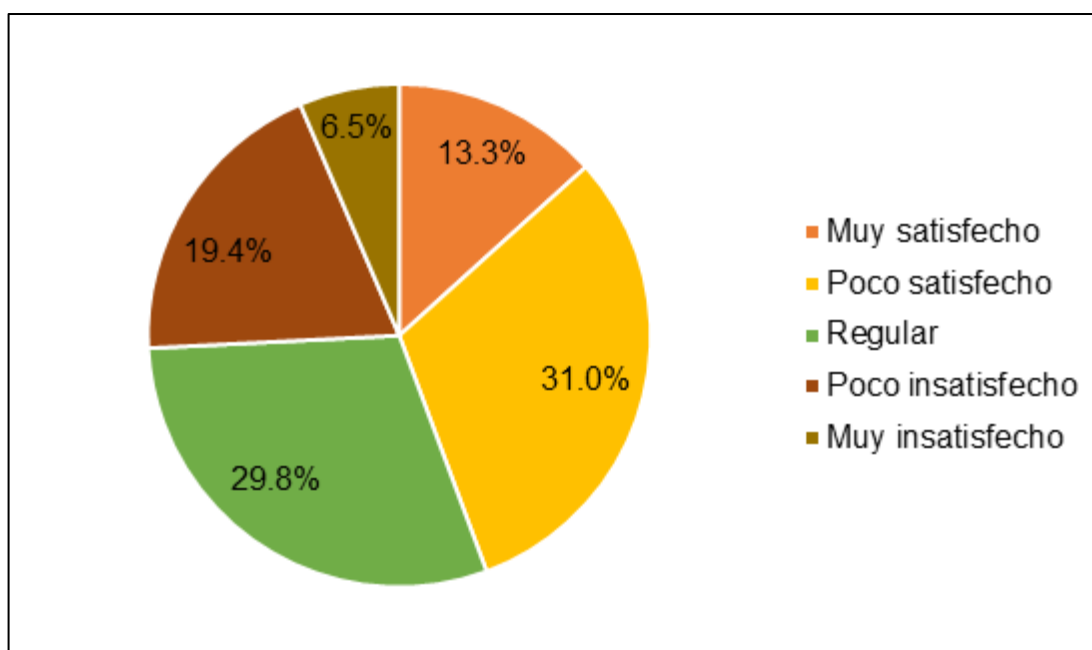


Figura 06: Nivel de satisfacción laboral en el personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Compañeros.

Fuente: Encuesta aplicada al personal para medir su nivel de satisfacción laboral en la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

La dimensión Compañeros se refiere a la interrelación de los colaboradores de una institución, si existe presencia de chismes o rumores, y la existencia de grupos que se oponen al cambio o no. En la institución analizada, un 31% manifestó sentirse poco satisfecho en esta dimensión, seguido de un 29.8% que señaló encontrarse regularmente satisfecho y un 19.4%, poco insatisfecho; mientras que un 13.3% indicó que se encontraba muy satisfecho; también un 6.5% manifestó encontrarse muy insatisfecho en esta dimensión.

La insatisfacción del personal puede estar relacionada con la dimensión anterior,

ya que percibían que el personal directivo muestra parcialidad con algunos colaboradores, por lo que surge la generación de rumores y actos de hipocresía. Si bien, casi la mitad del personal señaló presentar satisfacción en esta dimensión (poco satisfechos en un 31% y muy satisfechos en un 13.3%), es necesario que este último porcentaje aumente para que las relaciones laborales entre el personal sea el adecuado, evitando futuros inconvenientes que puedan presentarse.

F. En general

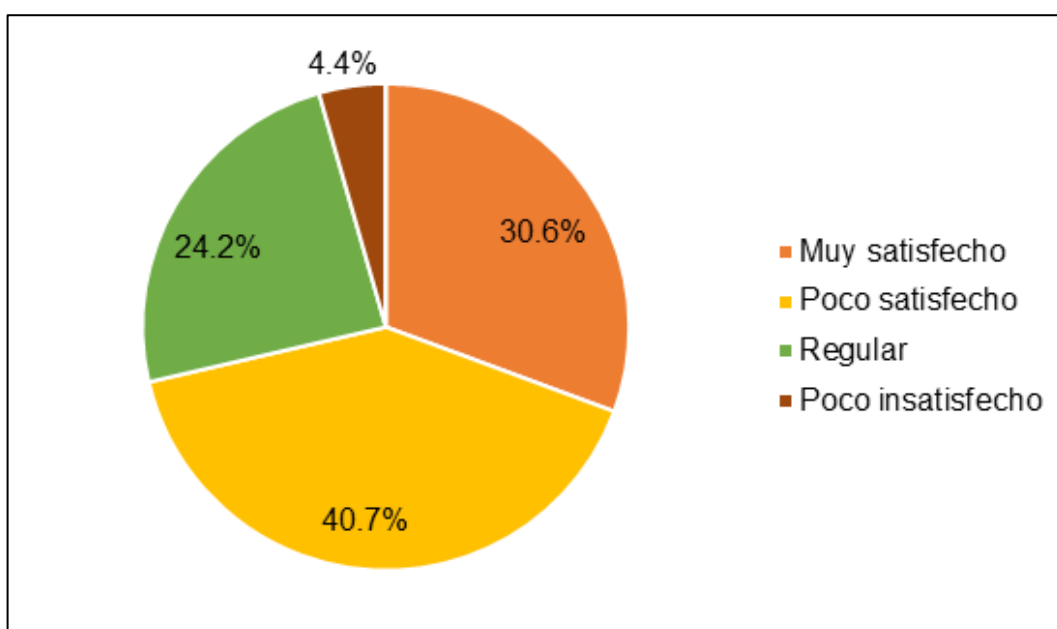


Figura 07: Nivel de satisfacción laboral en el personal de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión En general.

Fuente: Encuesta aplicada al personal para medir su nivel de satisfacción laboral en la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Esta dimensión se refiere a cuán satisfecho laboralmente se encuentra el trabajador con su institución en rasgos generales, como la distribución física del ambiente, la identificación con su centro de labores, las normas y valores de la institución y la percepción del ambiente. En el caso de esta dimensión, la mayoría del personal encuestado manifestó sentirse muy satisfecho y poco satisfecho (30.6% y 40.7% respectivamente), lo que es un buen indicio que, en cuanto a los ítems mencionados anteriormente, el personal sí se encuentra satisfecho. Cabe mencionar que la infraestructura y distribución física del ambiente es

relativamente nueva, ya que el Estado demolió toda la institución y construyó sobre ello un nuevo ambiente, por lo que la infraestructura y maquinaria se encontró por estrenar.

Sin embargo, aún existe una cantidad pequeña (4.4%) que señaló encontrarse poco insatisfecho con respecto a esta dimensión, puede que ello se deba a la poca identificación que señalaron algunos colaboradores, debido a la falta de satisfacción en las dimensiones anteriores; así como también a la percepción de un ambiente tenso, por algunas fricciones con el personal directivo y otros colaboradores.

3.2. Medir el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido

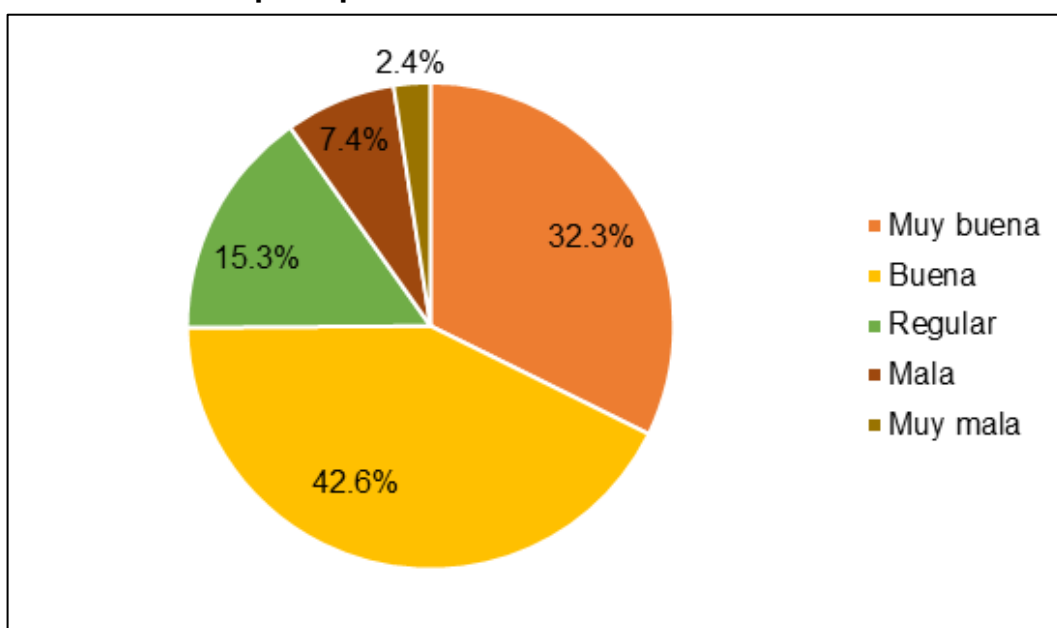


Figura 08: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Con respecto a esta variable, se puede observar que casi la mitad del total de alumnas encuestadas (42.6%) indica que perciben que el nivel de calidad del servicio educativo que se les brinda es buena, mientras que solo el 7.4% y 2.4% percibe que la calidad es mala y muy mala, respectivamente.

En relación con lo manifestado por SINEACE (2014), se deduce que la institución educativa analizada ha alcanzado una buena calidad educativa desde el punto

de vista de las alumnas, por lo que ha cumplido con analizar los objetivos que desea cumplir, priorizando retos para superarse y mejorando continuamente el proceso de enseñanza – aprendizaje.

De igual forma, se procedió a analizar las dimensiones de esta variable, considerando las respuestas obtenidas por las alumnas encuestadas, evaluando el nivel de la percepción de la calidad del servicio educativo recibido según las dimensiones que SINEACE (2014) señala deben ser cumplidas por cada institución educativa, las cuales son: equidad, interculturalidad, diversidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

Tabla 05:

Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo, por dimensión, recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque.

DIMENSIÓN	ÍTEM	NIVELES					TOTAL
		Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	
Equidad	Igualdad de oportunidades	34.5%	38.6%	11.0%	9.7%	6.2%	100%
	Participación activa	32.4%	48.3%	11.0%	6.2%	2.1%	100%
	EQUIDAD	33.4%	43.4%	11.0%	7.9%	4.1%	100%
Interculturalidad	Respeto mutuo	57.2%	29.7%	7.6%	4.1%	1.4%	100%
	INTERCULTURALIDAD	57.2%	29.7%	7.6%	4.1%	1.4%	100%
Diversidad	Enseñanza multilingüe	11.7%	37.2%	29.7%	17.9%	3.4%	100%
	Desarrollo pluricultural	54.5%	34.5%	7.6%	1.4%	2.1%	100%
	DIVERSIDAD	33.1%	35.9%	18.6%	9.7%	2.8%	100%
Relevancia	Aprendizaje significativo	57.2%	33.8%	6.9%	1.4%	0.7%	100%
	Desarrollo personal	44.1%	43.4%	6.9%	3.4%	2.1%	100%
	Aspiraciones sociales	46.9%	43.4%	6.2%	3.4%	0.0%	100%
	RELEVANCIA	49.4%	40.2%	6.7%	2.8%	0.9%	100%
Pertinencia	Coherencia enseñanza - aprendizaje	37.9%	51.0%	9.0%	2.1%	0.0%	100%
	PERTINENCIA	37.9%	51.0%	9.0%	2.1%	0.0%	100%

Eficacia	Satisfacción de necesidades	21.4%	56.6%	13.1%	7.6%	1.4%	100%
	Desarrollo de competencias	17.2%	49.0%	23.4%	9.0%	1.4%	100%
	Logro de objetivos	13.8%	39.3%	27.6%	16.6%	2.8%	100%
	EFICACIA	17.5%	48.3%	21.4%	11.0%	1.8%	100%
Eficiencia	Uso de RR pedagógicos	17.2%	55.9%	17.2%	8.3%	1.4%	100%
	Uso de RR financieros	7.6%	36.6%	36.6%	14.5%	4.8%	100%
	Uso de infraestructura	31.0%	41.4%	15.9%	4.8%	6.9%	100%
	EFICIENCIA	18.6%	44.6%	23.2%	9.2%	4.4%	100%
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO RECIBIDO		32.3%	42.6%	15.3%	7.4%	2.4%	100%

Nota: Fuente: MS Excel 2016.

A. Equidad

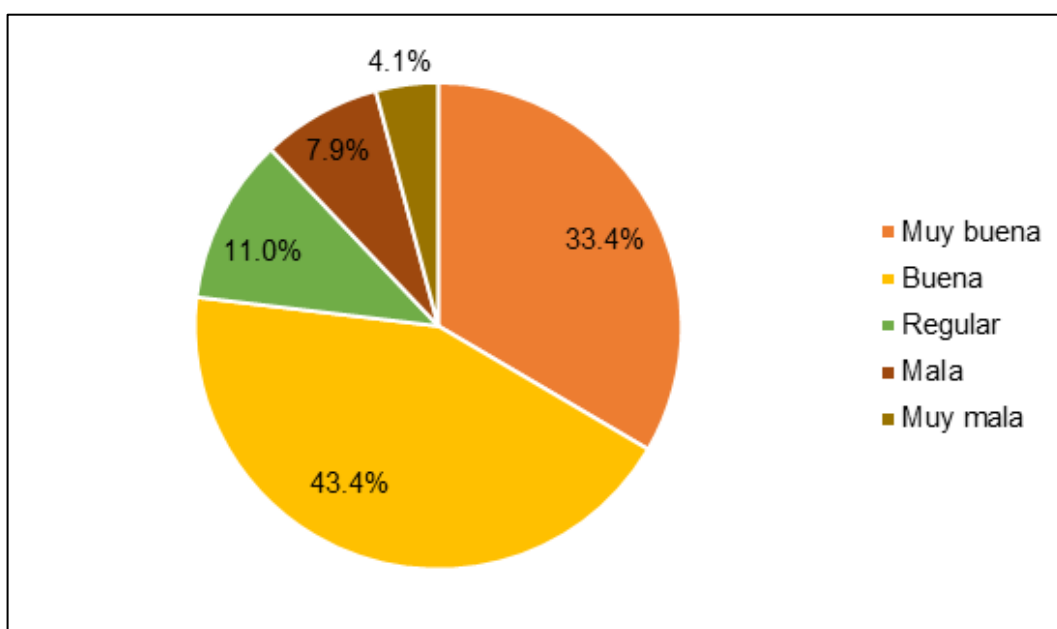


Figura 09: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE "Sara A. Bullón" de Lambayeque – dimensión Equidad.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE "Sara A. Bullón" de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

La dimensión Equidad hace referencia a la igualdad de oportunidades y resultados de igual calidad para todo el alumnado, valorando la participación y

esfuerzo de cada estudiante. (SINEACE, 2014).

Para lograrlo, es necesario que tanto el personal como el alumnado, respete y aprenda de la diversidad de cada persona, en cuanto a creencias, origen, habilidades, entre otros aspectos.

En la institución analizada, la mayor cantidad de alumnas encuestadas manifestó percibir que la calidad del servicio educativo recibido es muy buena y buena (33.4% y 43.4% respectivamente), aspecto positivo de la institución educativa, ya que significa que las alumnas perciben que sí se les brinda igualdad de oportunidades y de participación en actividades culturales y deportivas, aspecto que sí se da en toda institución educativa del sector público, ya que el Estado define los cursos y las horas correspondientes a cada área, incluyendo actividades culturales y deportivas; de igual manera, al ser la organización estudiada una institución pública, se da igualdad de oportunidades e ingreso a las alumnas que deseen estudiar ahí, cumpliendo con el número de vacantes establecidas.

Sin embargo, existe un 7.9% que percibe la calidad del servicio educativo como mala y un 4.1% como muy mala. Es decir, estas alumnas perciben que no se incluyen a todas las estudiantes de manera equitativa, lo que puede recaer principalmente en las que presentan necesidades educativas especiales; teniendo en cuenta que el Estado promueve la inclusión de estas estudiantes para que todas compartan el mismo salón de clases.

Es por ello que, para mejorar la percepción de la calidad del servicio educativo que se brinda a las alumnas, la institución debe analizar y promover la participación activa de todas las alumnas tanto en el ámbito académico como artístico y deportivo, así como la inclusión en ello a las alumnas con necesidades educativas especiales, lo que permitirá lograr que todas las estudiantes respeten y valoren la diversidad de sus compañeras.

B. Interculturalidad

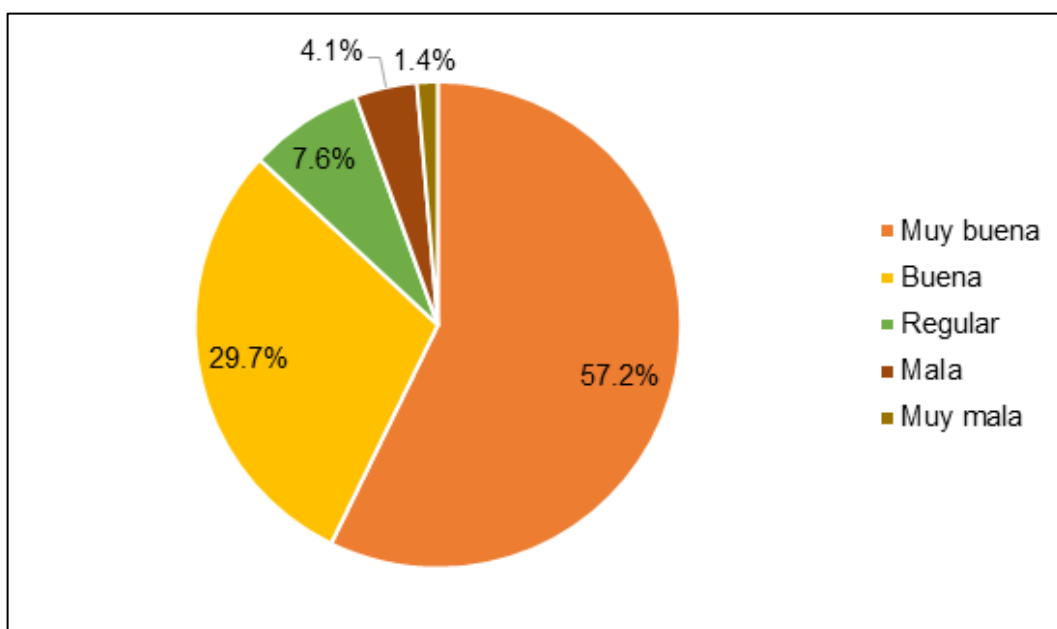


Figura 10: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Interculturalidad.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Con respecto a la dimensión de Interculturalidad, SINEACE (2014) indica que esta se refiere a la capacidad de la institución de formar ciudadanos competitivos, sin discriminación y con igualdad de derechos. En la institución evaluada, el 57.2% y 29.7% de las alumnas encuestadas, indicaron percibir que la calidad del servicio educativo recibido es muy buena y buena, respectivamente; ello puede corroborarse, ya que la institución evaluada es una de las instituciones públicas más reconocidas en la ciudad de Lambayeque, precisamente por ofrecer a la sociedad alumnas destacadas a nivel nacional, las cuales han participado en programas en los que el Estado ofrece becas.

Sin embargo, algunas alumnas, aunque en pequeña cantidad, manifestaron que perciben la calidad del servicio educativo recibido, en esta dimensión, como regular (7.6%), mala (4.1%) y muy mala (1.4%); ello se debe a que algunas estudiantes pueden sentirse excluidas de grupos o discriminadas, por lo que el personal docente debe buscar la manera de solucionar dichos inconvenientes.

C. Diversidad

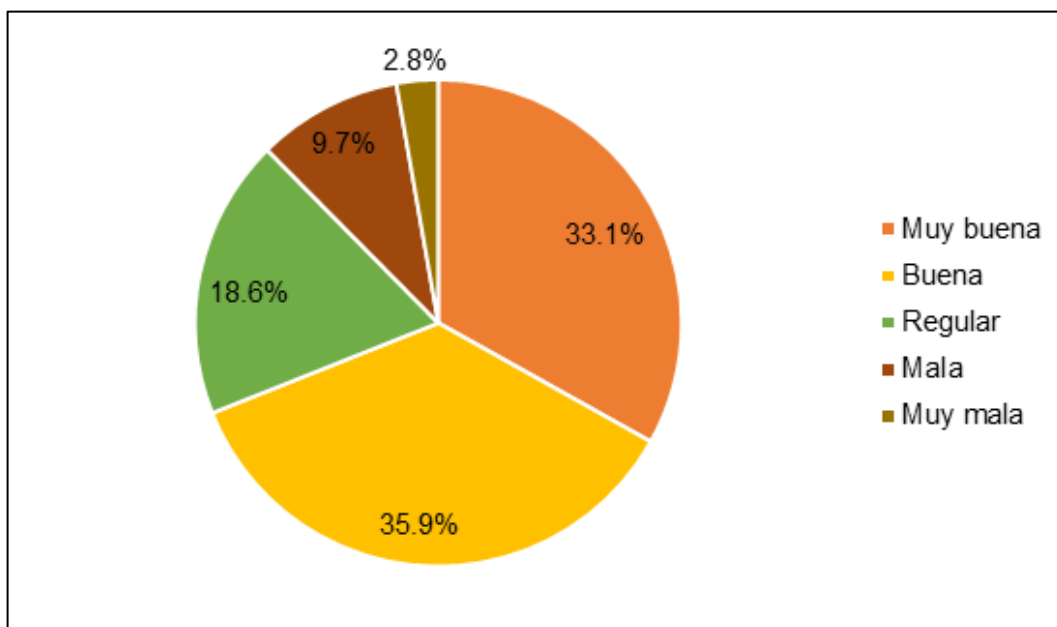


Figura 11: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Diversidad.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Esta dimensión trata de la capacidad de la institución educativa para ofrecer experiencias pedagógicas según las necesidades de los alumnos, a través de una enseñanza multilingüe y aceptando la pluriculturalidad de nuestro país. En la institución evaluada, un gran porcentaje de alumnas encuestadas manifestaron percibir que la calidad del servicio educativo recibido es buena (35.9%) y muy buena (33.1%), mientras que un 9.7% y 2.8% indicaron que perciben a esta como mala y muy mala, respectivamente.

Ello se debe a que, por ser una institución de área urbana, no brinda una enseñanza multilingüe a sus alumnas, enseñando solo inglés, como curso curricular, para todas las estudiantes. Sin embargo, en cuanto a pluriculturalidad, la institución sí busca generar experiencias educativas que respondan a las necesidades de una sociedad pluricultural, como lo es la elección de la Doncella Muchik, actividad en todas las alumnas pueden participar y son guiados por docentes que pertenecen un grupo Etnopedagógico de la IE y guían a las alumnas en el desenvolvimiento de las costumbres y lengua Muchik.

De este modo, la institución busca que el alumnado asuma la diversidad cultural desde una perspectiva de respeto y equidad social, contribuyendo a la correcta construcción de nuestra nación. (SINEACE, 2014)

D. Relevancia

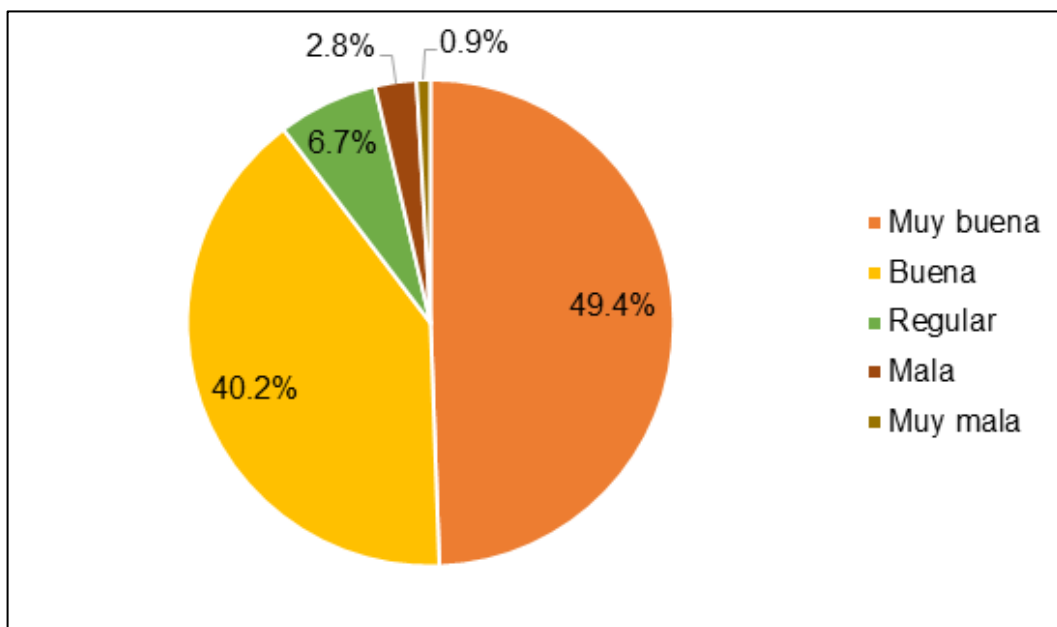


Figura 12: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Relevancia.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Esta dimensión se refiere a que la institución promueva los aprendizajes significativos que responden a aspiraciones de la sociedad y al desarrollo personal del alumno (SINEACE, 2014). En este aspecto, las alumnas encuestadas señalaron percibir que el nivel de la calidad del servicio educativo recibido es muy buena (49.4%), buena (40.2%), regular (6.7%), mala (2.8%) y muy mala (0.9)

Las respuestas positivas se refuerzan al conocer que la institución analizada mantiene un prestigio elevado en la ciudad de Lambayeque, y que muchas de sus egresadas han culminado con éxito sus carreras profesionales, yendo a otras ciudades; por lo que se infiere que el aprendizaje brindado sí es significativo para las aspiraciones de la sociedad.

E. Pertinencia

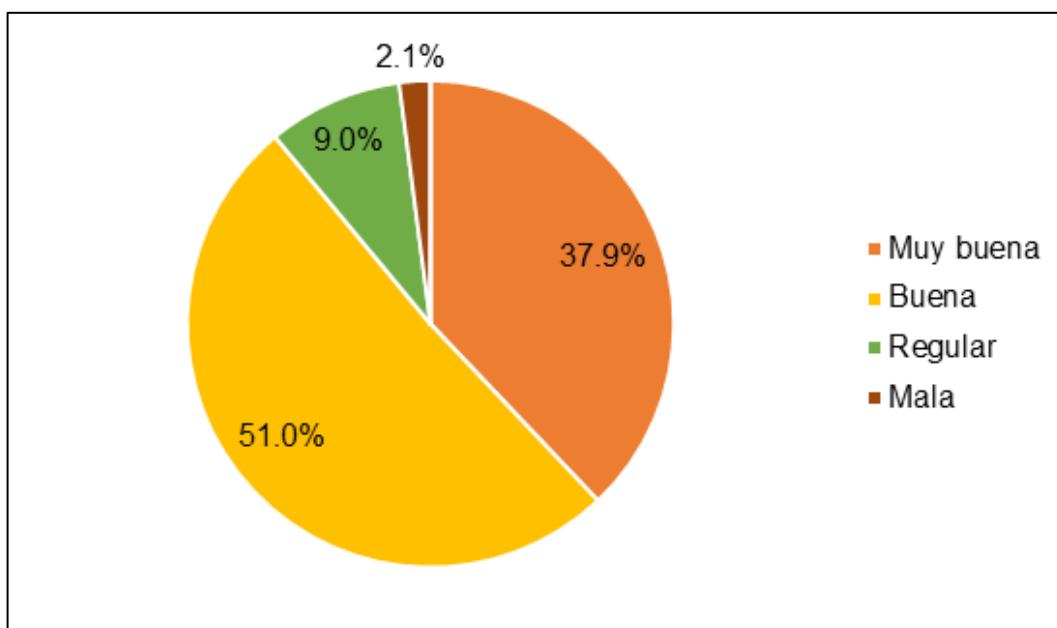


Figura 13: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Pertinencia.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

La dimensión Pertinencia hace referencia a la capacidad de la institución para transmitir adecuadamente las enseñanzas al alumno y este pueda aplicar, fuera de la institución, lo aprendido en esta.

Las alumnas encuestadas califican esta dimensión, en su mayoría, como buena (51%), y un 37.9% como muy buena, seguido de un 9% que la califica como regular y de un 2.1% como muy mala, recalando que ninguna alumna percibe esta dimensión como mala. El motivo por el que el porcentaje que percibe que la calidad del servicio educativo recibido en cuanto a Pertinencia es buena, es mayor con respecto a las alumnas que consideran que la calidad es muy buena, y el de las que consideran que es regular y mala, depende de la percepción que tienen las estudiantes sobre la utilidad de lo aprendido; es decir, si bien, sí aprenden lo enseñado en la institución por sus docentes, las alumnas, no perciben que lo aprendido tenga mucha utilidad en su vida cotidiana actual o futura profesional.

F. Eficacia

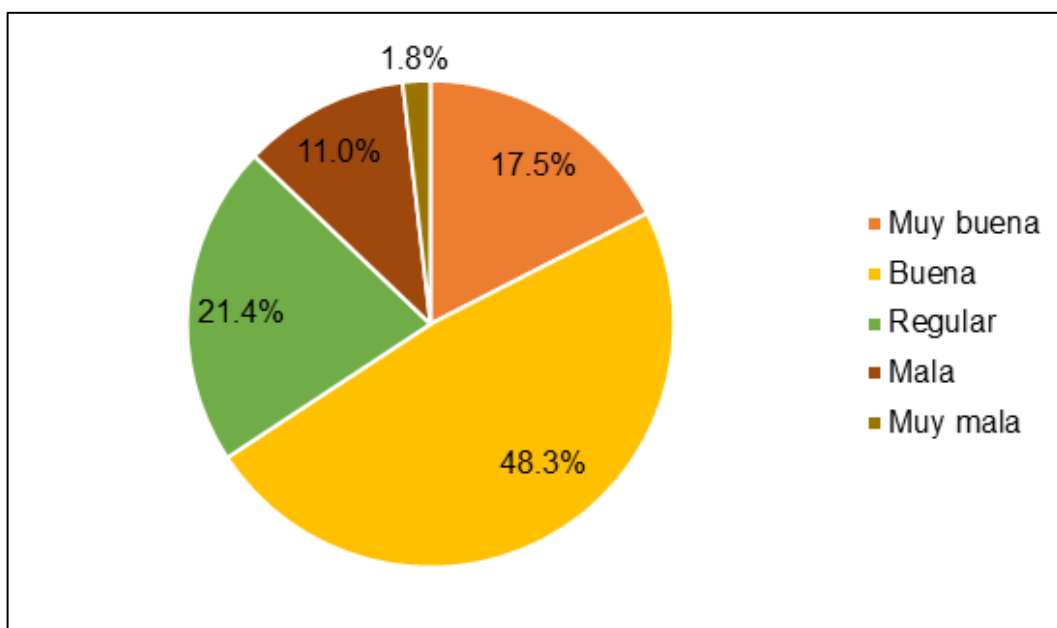


Figura 14: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Eficacia.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Con respecto a esta dimensión, SINEACE (2014) indica que la Eficacia no solo se refiera al logro del aprendizaje, sino cuando todos los estudiantes logran desarrollar competencias en distintas áreas y concluyen la educación básica.

Si bien 17.5% del total de alumnas encuestadas manifestó percibir que la calidad del servicio educativo recibido en cuanto a esta dimensión es muy buena, casi la mitad del total (48.3%) la calificó solo como buena, seguida de un 21.4% que la señaló como regular, seguida de un 11% como mala y un 1.8%, muy mala. Ello quiere decir que las alumnas no perciben del todo que se desarrollen sus competencias a cabalidad, ni que se cumplan con los objetivos trazados a inicio del año escolar, ni que se satisfagan sus necesidades académicas al 100%.

Para solucionar este tipo de insatisfacciones, el personal de la institución debe promover el desarrollo de competencias en las alumnas, así como un cronograma de evaluación de los logros de las alumnas, para poder ayudarlas con el cumplimiento de sus objetivos académicos.

G. Eficiencia

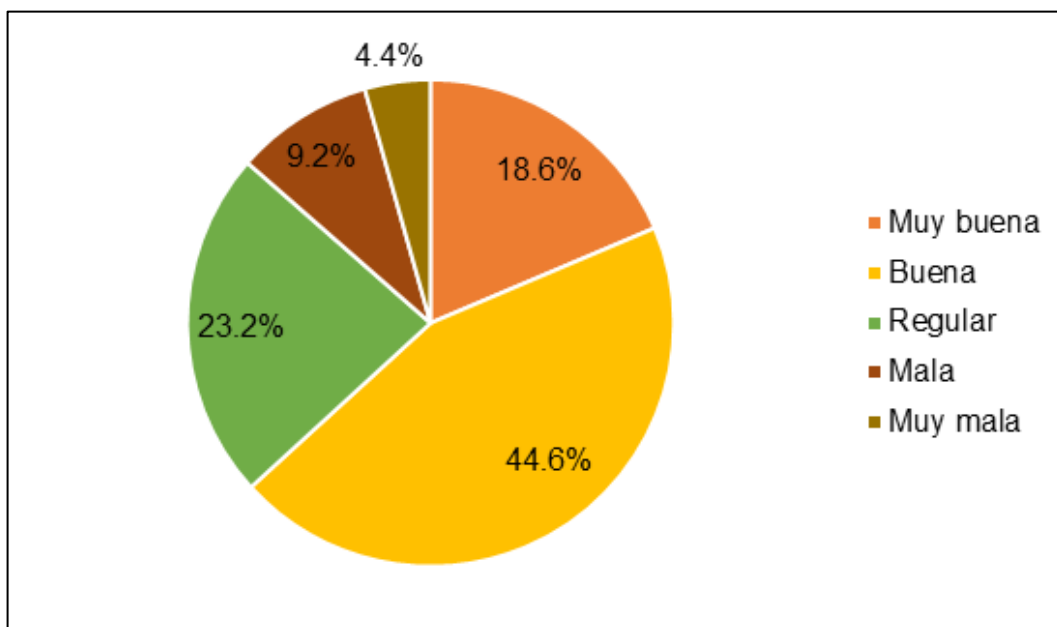


Figura 15: Nivel de percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque – dimensión Eficiencia.

Fuente: Encuesta aplicada las alumnas del quinto año de secundaria de la IE “Sara A. Bullón” de Lambayeque, el día 17 de julio de 2017.

Esta dimensión se relaciona con la asignación y uso de recursos financieros y pedagógicos por parte de la institución. Las alumnas encuestadas manifestaron en un 18.6% percibir que la calidad del servicio educativo recibido en cuanto a esta dimensión es muy buena, mientras que el 44.6% calificó la calidad solo como buena, seguida de un 23.2% que la calificó como regular, un 9.2% como mala y un 4.4% como muy mala. La disminución del porcentaje de alumnas que perciben que la calidad del servicio educativo recibido es muy buena en esta dimensión y en la de Eficacia, con respecto a otras dimensiones, se debe a que, al pertenecer la institución al sector público, este centro labora en base a un presupuesto del Estado, el que permite realizar los mantenimientos adecuados a la infraestructura, la misma que ha sido remodelada en su totalidad y tiene nuevos ambientes y mobiliario que deben conservarse; del mismo modo, cada aula forma un comité de padres de familia para realizar actividades pro fondos para fin de año, los cuales, en ciertos casos, pueden malgastarse por el mismo comité o no rendir las cuentas claras, generando incomodidad entre las alumnas.

3.3. Relación de satisfacción laboral con percepción de la calidad del servicio educativo recibido por las alumnas del quinto año de secundaria

Tabla N° 06:

Correlación de la satisfacción laboral con la percepción de la calidad del servicio educativo recibido

	SATISFACCIÓN LABORAL	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Satisfacción laboral	1	
Calidad del servicio educativo	0.25420943	1

Nota: Fuente: MS Excel 2016.

Tal como se aprecia en la Tabla 04, el coeficiente de correlación equivale a 0.25, lo que significa que la relación entre ambas variables es positiva. Para tener una idea de la magnitud de la relación entre estas variables, se halló el coeficiente de determinación, que equivale al cuadrado del coeficiente de correlación, el cual es 6.46%, lo que significa que la satisfacción laboral influye en la percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas del quinto año de secundaria en un 6.46%, afirmando que también existen otras variables que representan al 93.54% restante y que influyen en la percepción de la calidad del servicio educativo, las cuales permitirán que esta sea la esperada por las alumnas, que son quienes reciben el servicio.

Otras variables que también influyen positivamente en la percepción de la calidad del servicio educativo son las mencionadas por Abanto (2017), son las referentes a gestión institucional y planeamiento estratégico.

CONCLUSIONES

1. En lo concerniente a la satisfacción laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, los colaboradores demuestran en un 42.6% sentirse poco satisfechos en su institución, ello lo corroboraron al evadir responsabilidades y optando por participar en una huelga indefinida a nivel nacional que se dio en 2017, para reclamar al Estado el acuerdo de prontas soluciones ante esta situación. Las dimensiones más resaltantes en las que los colaboradores se encontraron poco y muy insatisfechos con su institución fueron las referentes a Salario y Ascensos, las mismas que no pueden solucionarse de manera organizacional, y por lo que es necesario coordinar su solución con el Estado.
2. Al evaluar el nivel de la percepción de la calidad del servicio educativo recibido a las alumnas del quinto año de secundaria de la institución, se concluye que casi la mitad del total de encuestadas, percibe que el servicio es de buena calidad (42.6%), que es un valor aceptable, sin embargo, se puede mejorar para que la calidad percibida sea de nivel muy bueno en un mayor porcentaje; teniendo en cuenta que las dimensiones más débiles son las de Diversidad, Pertinencia, Eficacia y Eficiencia.
3. En cuanto a la relación de la satisfacción laboral con la calidad del servicio educativo percibido por las alumnas encuestadas, se da directamente y de forma positiva ($r = 0.254$), lo que significa que, al mejorar la satisfacción laboral, también lo hará la percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas. Sin embargo, ello significa también que la satisfacción laboral influye en un pequeño porcentaje (6.46%) sobre la percepción de la calidad del servicio educativo, lo que significa que deben considerarse otros factores que puedan afectar a esta última variable, para mejorar la percepción de las alumnas sobre ello.

RECOMENDACIONES

Es necesario realizar una coordinación con el Estado en cuanto a temas que directamente dependa de ellos, tales como las dimensiones de Salarios y Ascensos, frenando así la forma negativa, pero entendible, en la que los docentes manifiestan su insatisfacción.

Los directivos deben buscar vincular el trabajo docente, el clima escolar y la participación de todos los miembros de la comunidad educativa, gestionando con las autoridades pertinentes las medidas necesarias para que su personal se sienta identificado con la institución y con las alumnas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abanto Riva, J. (2017). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia de estudiantes de secundaria, Institución Educativa Particular Pamer, del distrito de San Miguel, 2017*. Lima.
- Alarcón Camero, J. M. (2017). *Relación de la Satisfacción Laboral y el Clima Educativo en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 04, Red 18, Lima - 2015*. Lima.
- Álvarez Flores, V. M., Antezana Jurado, C. R., & Villanueva Bonifacio, A. C. (2013). *Influencia del nivel de satisfacción laboral en la calidad educativa de los docentes del nivel de educación primaria de las instituciones educativas públicas del distrito de La Molina, período 2011*. Lima.
- Amorós Rodríguez, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: USAT.
- Bastidas Vila, V. R. (2016). *Satisfacción laboral en los docentes de educación secundaria de instituciones educativas públicas de zona urbana del distrito de Satipo – Junín*. Huancayo.
- Beltrán Maldonado, E. A., & Palomino Llanos, M. R. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una Institución Educativa a partir de la gestión del clima laboral*. Lima.
- Cantón Mayo, I., & Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226.
- Casanova, M. A. (2012). El diseño curricular como factor de la calidad educativa. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 10(04), 06 - 20.
- Chero Ancajima, J. J. (2015). *Percepción de la gestión educativa y satisfacción laboral docente en las Instituciones Educativas de San Ignacio de Lima Norte - Comas, 2015*. Lima.
- Coveñas Juárez, J. D. (2017). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por el PROEDUNP-Sullana 2016*. Piura.
- Díaz Palacios, J. A. (2013). Calidad Educativa: Un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Tendencias Pedagógicas*, 177 - 194.
- Flores Limo, F. A. (2015). *Características del Clima Institucional y su relación con la Calidad del Servicio Educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa El Salvador - 2013*. Lima.
- López, J. A. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. Chile: Universidad de Playa Ancha.

- Luza Castillo, F. F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*. Lima.
- Mateo Soriano, A. M. (2017). *Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de tres Instituciones Educativas de la Red 13, UGEL 01 – 2015*. Lima.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12da ed.). Naucalpán de Juárez, México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13era ed.). Naucalpán de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rubinsztein, G., & Palacios, M. (2010). Efecto del tiempo en la percepción de la calidad del servicio educativo. *Revista iberoamericana de educación*(54), 189 - 202.
- SINEACE. (2014). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa?: matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular* (2da ed.). Lima, Perú: IPEBA.
- Vargas Pardo, L. d. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque*. Chiclayo: USAT.

ANEXOS

Anexo N° 01: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque.

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- Totalmente de acuerdo TA
- De acuerdo A
- Indiferente I
- En desacuerdo D
- Totalmente en desacuerdo TD

N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
1	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.					
2	Mi horario de trabajo me resulta cómodo					
3	Aquí siento que se satisfacen mis necesidades de autorrealización.					
4	Me siento útil con la labor que realizo.					
5	Aquí uno se siente motivado con el ambiente de trabajo.					
6	Mi sueldo es adecuado con relación al trabajo que realizo.					
7	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
8	Mi remuneración satisface mis necesidades económicas.					
9	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.					
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de esta institución.					
11	Estoy conforme con las supervisiones que puedan darse de improviso en el colegio.					
12	Mi superior está abierto a cualquier opinión o duda que tenga con respecto a la organización.					
13	La relación que tengo con mi superior es buena.					
14	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.					
15	No solemos tener problemas debido a la circulación de chismes y rumores en la organización.					
16	Mis compañeros de trabajo son totalmente sinceros conmigo.					
17	En este colegio no existen grupos que se oponen a todos los cambios.					
18	La infraestructura de esta institución es adecuada para desempeñar mi labor.					
19	Me identifico con mi colegio y me gusta trabajar aquí.					
20	El ambiente que se respira en este colegio es agradable.					
21	Estoy de acuerdo con las normas y valores que se han establecido en este colegio.					

Gracias.

Anexo N° 02: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir el nivel de la satisfacción con respecto al servicio educativo de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque.

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- Totalmente de acuerdo TA
- De acuerdo A
- Indiferente I
- En desacuerdo D
- Totalmente en desacuerdo TD

N°	Pregunta	TA	A	I	D	TD
1	Mis compañeras y yo tenemos igualdad de oportunidades.					
2	Aquí promueven la participación activa en el alumnado.					
3	Los docentes inician el respeto mutuo entre todos los integrantes de la institución educativa.					
4	Aquí se practica una enseñanza multilingüe					
5	Conozco y respeto las diversas culturas de mis compañeras.					
6	Aquí me enseñan cosas que me ayudarán en mi vida profesional.					
7	Aquí me enseñan cosas que me ayudan en mi vida personal.					
8	Lo enseñado sirve para el desarrollo del bien común.					
9	Aplico lo aprendido aquí en mi vida diaria.					
10	Mis necesidades académicas se encuentran plenamente satisfechas en esta institución.					
11	Aquí se desarrollan todas mis competencias personales.					
12	En esta institución se cumplen con los objetivos planteados a inicio de año.					
13	Aquí se emplean los recursos pedagógicos brindados por el Estado.					
14	Esta institución hace correcto uso de los recursos financieros obtenidos.					
15	La infraestructura de esta institución es la adecuada.					

Gracias.