

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS DOCENTES DE LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN INICIAL  
DEL DISTRITO DE ECHARATI DE LA REGIÓN CUSCO EN  
EL AÑO 2017”**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:  
ALICIA PUMA BATÁLLANOS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN  
EDUCACION INICIAL**

**PROMOCIÓN: 2016 – II**

**PUNO – PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**


**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS DOCENTES DE LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO  
DE ECHARATI DE LA REGIÓN CUSCO EN EL 2017”**

**TESIS PRESENTADA POR:  
BATALLANOS PUMA ALICIA**



**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:  
EDUCACIÓN INICIAL**

**APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE :**   
Dr. Estanislao Edgar Mancha Pineda

**PRIMER MIEMBRO :**   
M.Sc. Patricia Geldrech Sánchez

**SEGUNDO MIEMBRO :** \_\_\_\_\_  
Lic. Sara Farfán Cruz

**DIRECTOR / ASESOR :**   
Dra. Zaida Esther Callata Gallegos

**Área :** Administración Educativa

**Tema :** Ensayos de modelos de gestión educativa

**Fecha de sustentación:** 13/ Junio /2019

## DEDICATORIA

*A mis padres y hermanos, quienes con su apoyo frecuente hicieron posible la consolidación de mi desenvolvimiento profesional*

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme vida y salud plena en el ejercicio de la consolidación de mi profesión.

A la Universidad Nacional del Altiplano, por acogerme durante mi vida estudiantil y formarme en sus claustros.

A mi asesor y director de investigación, por orientarme a seguir el camino de indagación de mi trabajo de investigación final.

A los docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación, quienes fueron el baluarte para la consolidación de mi formación profesional.

**ÍNDICE GENERAL**

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN .....	11

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Descripción del problema .....	13
1.2. Problema general.....	15
1.3. Limitaciones.....	15
1.4. Justificación del problema.....	15
1.5. Objetivos de investigación .....	17
1.5.1. Objetivo general .....	17
1.5.2. Objetivos específicos.....	17

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de investigación .....	18
2.2.1 Antecedentes de nivel local. ....	18
2.2.2 Antecedentes de nivel nacional. ....	19
2.2.3 Antecedentes de a nivel internacional. ....	20
2.2. Sustento teórico .....	21
2.2.1 Satisfacción laboral.....	21
2.2.2 Fundamentos teóricos de la satisfacción laboral. ....	25
2.2.3 Dimensiones de la satisfacción laboral. ....	31
2.2.3.1 El Salario.....	32
2.2.3.2 Relaciones con los compañeros de trabajo.....	32
2.2.3.3 Condiciones ambientales .....	32

2.2.3.4 Reconocimiento.....	33
2.2.3.5 Supervisión.....	33
2.3. Glosario de términos básicos.....	34
2.4. Hipótesis .....	35
2.4.1 Hipótesis general .....	35
2.4.2 Hipótesis específicas .....	35
2.5. Operacionalización de variables .....	37

### CAPÍTULO III

#### DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de investigación .....	39
3.3.1. Tipo de investigación .....	39
3.3.2. Diseño de investigación.- .....	39
3.2. Población y muestra de investigación .....	40
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra .....	40
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.3.1. Técnica .....	42
3.3.2. Instrumento.....	42
3.4. Plan de tratamiento de datos .....	43
3.5. Diseño estadístico.....	44

### CAPÍTULO IV

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados .....	45
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES .....	54
BIBLIOGRAFÍA .....	55
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de docentes de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Echarati provincia la Convención de la región Cusco durante el año 2017.....	40
Tabla 2 Docentes de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Echarati provincia la Convención de la región Cusco durante el año 2017 .....	41
Tabla 3 Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	45
Tabla 4 Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión el salario durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	47
Tabla 5 Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión relaciones con los compañeros durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	48
Tabla 6 Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones ambientales durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	49
Tabla 7 Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	50
Tabla 8 Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión supervisión durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	51

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Porcentaje de la satisfacción laboral durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	46
Figura 2. Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión el salario durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	47
Figura 3. Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión relaciones con los compañeros durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la .....	48
Figura 4. Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones ambientales durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	49
Figura 5. Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	50
Figura 6. Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión supervisión durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco .....	51



## RESUMEN

En la investigación titulada: “Grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de echarati de la región cusco en el año 2017”, se plantea como objetivo: Determinar el grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco durante el año académico 2017.. Se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco en el año 2017? El estudio es de Tipo de investigación.-Es el tipo de investigación del presente trabajo corresponde a la investigación descriptivo. La muestra abarca a 44 docentes de las instituciones del nivel inicial del distrito de echarati. Como resultado las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, tienen un bajo grado de satisfacción laboral durante el año académico 2017

**Palabras clave:** Grado de satisfacción, docentes, educación inicial.

**ABSTRACT**

In the research entitled: "Degree of job satisfaction of teachers of educational institutions of initial education of the district of echarati of the region cusco in 2017", aims to: Determine the degree of job satisfaction of teachers of the initial education educational institutions of the Echarati district of the Cusco region during the academic year 2017. The following question arises: What is the degree of job satisfaction of the teachers of the initial education educational institutions of the Echarati district of the Cusco region in the year 2017? The study is of type of investigation. - It is the type of investigation of the present work corresponds to the descriptive investigation. The sample includes 44 teachers from the institutions of the initial level of the district of echarati. As a result, the teachers of the initial education educational institutions of the Echarati district of the Cusco region have a low degree of job satisfaction during the academic year 2017

**Key words:** Degree of satisfaction, teachers, initial education

## INTRODUCCIÓN

La investigación: “Grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco en el año 2017”, aborda estrictamente al grado de satisfacción labora en las docentes de educación inicial del distrito de echarati. En lo que concierne a la organización de la investigación,

En el capítulo I, se describe el problema de investigación, indicando evidencias objetivas que demuestran su validez. Luego se formula el problema definiéndolo de manera general y específica. Los objetivos señalan el propósito de la investigación.

El capítulo II presenta los diferentes antecedentes que preceden al trabajo, de forma concreta y objetiva, luego se construye un marco teórico vinculado a las dimensiones de investigación, también se establece la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se procede a sistematizar el diseño metodológico para el tratamiento de datos, explicando el tipo y diseño de investigación, haciendo hincapié en las técnicas e instrumentos de investigación, la población y muestra, el plan de recolección y tratamiento de datos.

En el capítulo IV, se muestra los resultados de la investigación a través del análisis e interpretación de los datos recolectados, considerando cuadros de frecuencia.

La investigación culmina con el planteamiento de las conclusiones de forma coherente y obedeciendo a lo planteado en las definiciones, objetivos. También se realizan recomendaciones útiles no sólo a la población beneficiaria, sino

también a poblaciones pertenecientes a otras realidades. Igualmente se da cuenta de las referencias bibliográficas según el estilo A.P.A. (American psychological association) y finalmente, se exponen los anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

El sistema educativo peruano, afronta una serie de problemas, las mismas que corresponden a los retos y exigencias de un mundo globalizado, donde la sociedad enfrenta incertidumbres en todos los ámbitos, siendo la calidad educativa una preocupación constante que involucra a todos quienes se interesan por el tema educativo, plasmada en una adecuada prestación de servicios y la satisfacción por parte de los agente educativos. Así el análisis y la evaluación siempre aportan elementos para revisar, ajustar modificar, reestructurar y redimensionar entre otras acciones todo tipo de actividad. Así mismo los servicios educativos que una institución brinda tienen que ir hacia una mejora constante a fin de satisfacer las exigencias de este mundo globalizado y que la satisfacción también es un estándar en que el usuario muestra su aprobación o desaprobación frente a este servicio.

La satisfacción desde el punto de vista psicológico y sociológico tienen definiciones del trabajo suelen integrarse, así por ejemplo, se encuentra que algunos autores usualmente la definen bajo dos conceptos, el concepto amplio

y el concepto reducido. Bajo el concepto amplio, se considera el trabajo como una actividad que puede tener recompensas intrínsecas a la misma, y por lo tanto no es una actividad puramente instrumental sino que puede tener en ella su propio fin. El concepto reducido solo considera el trabajo como la actividad que genera recompensas extrínsecas como dinero, reconocimiento social, y supervivencia, por lo cual no permite ningún tipo de autorrealización (Noguera, 2002).

Por lo anteriormente expuesto a nivel de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, se pueden observar que no todas las docentes muestran niveles de satisfacción, así se pueden observar que muchas de ellos muestra de su insatisfacción no rinden adecuadamente ni se desenvuelven adecuadamente por lo que es necesario trascender la importancia de la calidad de la educación como eje de desarrollo del país y como es preparado el futuro ciudadano. La experiencia dice que la educación en las últimas décadas no ha sido considerada prioritaria dentro del esquema de desarrollo de políticas educativas reflejada por ejemplo en los planes de estudio, el nivel profesional de los docentes, los recursos tecnológicos y el contexto administrativo, son inadecuados e insuficientes para posibilitar una mejora real de la calidad del servicio educativo y que como consecuencia probablemente origine una baja calidad de formación profesional y con bajos niveles de rendimiento..

Esta última consideración podría resultar visible en los docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco que según reportes de las actas de incidencias y actas de acuerdos así como memoriales remitidos durante el año académico 2016, se han podido

evidenciar una serie de eventos o resquebrajamientos del aspecto institucional cuando se detallan riñas, malas actitudes frente a los compañeros de trabajo, desinterés por un buen desempeño, la misma que a modo de conclusión del investigador del presente trabajo se deban a que los docentes de esta institución se encuentren insatisfechos con su labor que realizan por lo que mediante el trabajo de investigación se pretende conocer con datos empíricos desde el punto de vista científico a fin de que pueda servir como un instrumento que aporte al desarrollo institucional para su mejora de la calidad educativa. 1.2. Definición del problema

### **1.2. Problema general**

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco en el año 2017?

### **1.3. Limitaciones**

En el transcurso de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones: El tiempo podría constituir un obstáculo para la elaboración del proyecto de investigación, ya que es indispensable para realizar buenas actividades y observaciones.

### **1.4. Justificación del problema**

El presente estudio de investigación que se pone a consideración, se realiza con la intención de conocer el grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco en el año 2017 a fin de que con los resultados obtenidos se puedan hacer sugerencias y/o alternativas para su mejoramiento o la implementación de

políticas de mejora en lo que respecta al tema de la satisfacción laboral, enfatizadas bajo las siguientes razones:

A nivel teórico: La base teórica del presente trabajo de investigación, es la teoría de la satisfacción laboral como tal, el resultado del mismo constituye un valioso aporte teórico referencial en función al análisis sobre la satisfacción laboral, es decir si las condiciones que un docente considere que son pertinentes se pueda mejorar su grado de satisfacción por lo que los resultados de la investigación se incorporarán al cuerpo de conocimiento educativo y científico; así mismo, constituye la plataforma para las próximas investigaciones; tales como fuentes y antecedentes.

A nivel metodológico: se desarrollará bajo el parámetro de la investigación cuantitativa porque la variable de estudio permitirá describir el fenómeno de estudio, así como, comprender el grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco en el año 2017.

A nivel práctico: el grado de satisfacción laboral que tienen las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco en el año 2017, no sólo debe ser considerado como una práctica de algunas instituciones educativas públicas, sino a través de una estrategia adecuada deben ser incorporadas en sus acciones como persona, es decir mejorando ese grado de insatisfacción los docentes mejorarán en su labor como tales a fin de consolidar la formación de valores morales en toda la comunidad educativa. Por tanto, el estudio es de importancia para las docentes, directoras, subdirectoras, jefes de unidades, jefes de área, entre otros



debido a que tendrán a su disposición un material de trabajo que refleja con seriedad, validez y confiabilidad sobre los tipos de liderazgo y los estilos de gestión en las relaciones humanas.

## **1.5. Objetivos de investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el grado de satisfacción laboral de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco durante el año académico 2017..

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el grado de satisfacción en el tema de salario de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco.
- Identificar el grado de satisfacción en el tema de condiciones ambientales de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco.
- Identificar el grado de satisfacción en el tema de reconocimiento de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco.
- Identificar el grado de satisfacción en el tema de Reconocimiento de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco.
- Identificar el grado de satisfacción en el tema de Supervisión de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.2.1 Antecedentes de nivel local.

Considerando como antecedente de nivel local se mencionan los Trabajos de: La tesis titulada “El clima institucional y su relación con la interacción Pedagógica entre docentes en las instituciones educativa industrial Nro. 32 de la ciudad de Puno” , cuyo objetivo fue de terminar la influencia que existe entre el clima institucional y la interacción pedagógica entre los docentes por áreas curriculares; asumiendo la metodología de investigación de tipo descriptivo correlacional, aplicando una muestra de 64 docentes. Se arribo a la siguiente conclusión, que el clima institucional influye en la interacción pedagógica por los docentes entre áreas curriculares, además el 64% describen al clima institucional como desaprobado frente al 36% de docentes que aprueban y finalmente existe relación directa entre el clima institucional y la interacción pedagógica Huaynacho y cayó (2002).

De la misma forma la tesis “Clima institucional y sus afectos en el cumplimiento de las actividades Educativas de los docentes de la Institución Educativa

Secundaria PERU BIRF de la ciudad de Azangaro “, investigación de tipo descriptivo y diseño correlacional, que trabajo con una población de 40 docentes. La conclusión de la investigación es que el clima institucional en el desarrollo de las actividades educativas de grado moderado.

### **2.2.2 Antecedentes de nivel nacional.**

Por otro lado como antecedente de nivel nacional se ha encontrado las investigaciones siguientes.

Aplicación de los estímulos organizacionales. Ciencias empresariales de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos Facultad de Ciencias Administrativas 2007 para optar el grado de magister en Administración Universidad Nacional Mayor de San Marcos, arriba a la conclusión que el clima organizacional es imprescindible para el desarrollo de una organización , pero depende o se relaciona directamente con el tipo de relación que ejerza quien este el mando; es decir, su capacidad de motivación tiene como consecuencia el crecimiento organizacional Flores Jaime , Juliana.

La trascendencia de la investigación de la organización burocrática, gestión eficiente y modernización de la Universidad Pública: El caso de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Propone la necesidad emergente de la sociedad democrática y meritocratica para salvaguardar el liderazgo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y ello mismo se refleja al país. Un liderazgo por la promoción de los valores hacia todos los horizontes ante los diversos credos, razas, costumbres, géneros, filosofías, grupos sociales porque en conjunto esta es sociedad civil autónoma. Además la Universidad debe convertirse en ese modelo de sociedad civil moderna.

Finalmente como antecedente del trabajo de investigación se tiene la “obra titulada la cultura y el clima Institucional como factores relevantes en la eficacia del instituto de Oftalmología” Lima y concluye: Es extraordinario ver y comprobar a través de este estudio, como la motivación de los trabajadores influye notablemente en el clima institucional, y por tanto se refleja en el servicio que se brinda al paciente ;asi mismo apreciamos como una cultura debilitada por falta de interés de sus directivos y por la carencia de valores definidos e integradores se manifiestan oponiéndose en diferentes oportunidades al cambio. Además se asevera que tan influyente es el estilo de liderazgo y la comunicación que se aplica, el no tener confianza en los miembros de la institución, origina un resentimiento y malestar que definitivamente no aflora de manera directa, pero si detiene los esfuerzos que en algún momento se puede realizar con la finalidad de desarrollo. Ramírez Erazo, Ramón (2005).

### **2.2.3 Antecedentes de a nivel internacional.**

En cuando a los antecedentes de nivel internacional, podemos mencionar a los siguientes:

En su investigación sobre el grado de importancia que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de 240 docentes de mexicanos, aplicando un instrumento de recolección de datos consistentes en un cuestionario de encuesta a una investigación de diseño correlacional, llegan a las siguientes conclusiones: que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, existe un grado de correlación alta cuyo coeficiente de correlación es de 0.7969, con la que fundamenta sus resultados Rodriguez y Castro (2005).

Quienes realizaron un estudio que tuvo como objetivo general establecer la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de informática de las universidades de Chile, cuyos resultados fueron: el grado de correlación entre el clima organizacional y satisfacción en el trabajo es de 0.874, considerando por los autores como un grado de correlación muy alto, ellos manifiestan que se debe tener la relevancia de lograr el bienestar personal, para cumplir bien lo que se espera de un profesor universitario, es importante dejar constancia de la necesidad de satisfacción en los profesores tratando precisamente en el aspecto de la calidad; luego en el aspecto de satisfacción laboral de los profesores reviste singular importancia que desde el ámbito de la gestión de los grupos de trabajo no se debe de desatender, La satisfacción laboral puede medir y relacionar con el clima organizacional y con ello establecer estrategias para mejorar si es necesario. Nuñez y Chiang (2004).

## **2.2. Sustento teórico**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral va sujeta a la definición misma que se haga del trabajo. Este último además de evolucionar a lo largo de la historia, también lo hace de acuerdo con las diferentes disciplinas y ciencias sociales desde las que se aborde su estudio.

Desde la Psicología y la Sociología, las definiciones del trabajo suelen integrarse, así por ejemplo, se encuentra que algunos autores usualmente la definen bajo dos conceptos, el concepto amplio y el concepto reducido. Bajo el concepto amplio, se considera el trabajo como una actividad que puede tener recompensas intrínsecas a la misma, y por lo tanto no es una actividad puramente instrumental sino que puede tener en ella su propio fin. El concepto

reducido solo considera el trabajo como la actividad que genera recompensas extrínsecas como dinero, reconocimiento social, y supervivencia, por lo cual no permite ningún tipo de autorrealización (Noguera, 2002).

La satisfacción laboral, por su parte, se entiende en la Psicología como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo (y sus recompensas extrínsecas e intrínsecas) y sobre la experiencia adquirida en el mismo”; esta definición ofrecida por Locke (1976) es considerada una de las más clásicas (Gargallo, 2008).

De manera más simple, la satisfacción laboral se describe como la disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él) (Atalaya, 1999) que es complementada al afirmar que es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador no sólo hacia su empleo, sino también, hacia algunos factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc. y hacia la vida en general (Blum y Naylor citado en Atalaya, 1999).

Desde la Sociología también se encuentran autores que asumen el significado del trabajo con un carácter totalmente individual aludiendo que la definición es diferente atendiendo a las historias particulares de las personas y a sus inserciones sociales variando de un contexto social a otro y entre diferentes grupos sociales.

En un estudio realizado por el MOW International Research Team en 1987 en el que se presentaron las estructuras en torno al trabajo de diferentes culturas, se encontró por ejemplo que el significado del trabajo depende de la importancia, valor o sentido que la persona le da al hecho de trabajar. Béjar

(1989), por ejemplo, analiza las concepciones predominantes (ideologías) acerca del trabajo entre grupos socio- ocupacionales encontrando que éste es considerado una obligación o medio de supervivencia entre los grupos de clase media-baja, es considerado una rutina, causante de frustración en el caso de trabajos burocráticos administrativos y en oposición, es asumido como auto-desafío y medio para expresar la personalidad en el caso de los trabajos más creativos (Pérez, 1996). En este sentido, la satisfacción laboral se desprende de la valoración de las características particulares del trabajo y de la importancia que se le da para alcanzar los objetivos de vida (Kalleberg y Loscocco, 1983).

Desde estas dos disciplinas el trabajo se torna importante ya que constituye la principal fuente de ingreso en los hogares siendo una actividad humana por excelencia (el ser humano sabe desde niño que “hay que trabajar” y aprende a hacerlo a través de un proceso evolutivo; Pérez, 1996), pero además, superando la importancia del trabajo como fuente de ingreso, éste puede ser asumido como el espacio para el logro, la autorrealización y la autonomía.

En la Administración, la teoría clásica consideraba el trabajo y la división del trabajo como las bases necesarias para el funcionamiento de las organizaciones (Dávila, 2001). Sin embargo estudios como los de Elton Mayo en Hawthorne (1993) que dieron origen a la teoría de las relaciones humanas sobre la fatiga y las ausencias de pausas en la empresa textil, hicieron énfasis en el reconocimiento del trabajador no solamente como un instrumento para la empresa al cual se le retribuye por el trabajo que realiza sino como un individuo que también busca satisfacer unas necesidades psicológicas y sociales. De esta manera, en la actualidad, además de ser considerado como el aporte' para lograr los objetivos de una organización (Vargas et. al., 2001) también está

asociado con el medio para alcanzar los objetivos de autorrealización de las personas.

La satisfacción laboral bajo esta disciplina acude entonces a los conceptos y teorías de recursos humanos, pero además, se apoya en conceptos de psicología y sociología laboral. En este sentido, la satisfacción laboral es concebida como un concepto multidimensional que incluye sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupa diversos factores distinguiendo entre aquellos que están directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada (la variedad y la cantidad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.) y aquellos relativos al contexto laboral (el ambiente de trabajo, los compañeros, etc.) (Davis y Newstrom citado en Gargallo, 2008).

En tal sentido, Locke citado por Pérez Bilbao y Fidalgo Vega (2004) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

De ahí que las organizaciones dedican mayores esfuerzos a la consecución de mayor eficiencia en la producción, mediante el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la búsqueda de la satisfacción en los empleados.

Pérez de Maldonado (1995) define la satisfacción en el trabajo como un proceso emocional que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos relacionados con el trabajo que realiza.



Por su parte, Fiishman y Bos (1986), consideran la satisfacción laboral como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores, o sea con lo que desea o se espera de él.

Las distintas definiciones aportadas por los autores, reflejan supuestos teóricos no siempre coincidentes debido a la multiplicidad de variables, que pueden incidir en la satisfacción laboral, que pueden ser inherentes al mismo individuo o bien de carácter organizacional, referidas al ambiente donde se desempeñan las labores; es por ello necesario identificar tal influencia.

### **2.2.2 Fundamentos teóricos de la satisfacción laboral.**

Desde la perspectiva empresarial, el trabajo y la satisfacción con el mismo han tenido atención desde hace varias décadas especialmente debido a que influye en la disposición de las personas para trabajar (un trabajador satisfecho tendrá mayor disposición a trabajar que uno insatisfecho). La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo (Pinilla en Atalaya, 1999), así mismo, la ausencia de satisfacción con el trabajo puede verse reflejado en contra de las organizaciones: huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo y mayor rotación de personal, quejas, rendimiento bajo y un deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados y problemas disciplinarios (Merino y Díaz, 2008).

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o

reforzar las políticas de la institución, según sea los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Chiavenato (2000), basado en las diferentes teorías que fundamentan la satisfacción laboral, los agrupa la teorías en tres grandes enfoques, que son-igualmente-complementarios entre si

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuos entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia, llamada equidad, plantea también que está satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aportes y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Finalmente el tercer enfoque presentado por Herzberg en su teoría de los factores, en la que plantea la existencia dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados “de higiene o manutención”, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las Remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo.

Un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores”, entre los que se distingue: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante.

Para Chiavenato (2000) los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el individuo al prestar el servicio, modifique su comportamiento. En cambio, los segundos (los motivadores) son factores cuya satisfacción si estimulan al trabajador a desplegar un mayor esfuerzo, (p. 413)

Por otra parte, en Psicología se tienen tres grandes enfoques teóricos que tratan la satisfacción laboral, a saber, el modelo de expectativas, la teoría de la equidad y el modelo bifactorial (Árdouin et al., 2000). El primero plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de la brecha entre lo que individuo cree que debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. El -segundo plantea-que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido, comparado frente a su grupo de referencia. El modelo bifactorial, por su parte, postula la existencia de dos grupos de factores motivacionales: los factores extrínsecos (higiénicos) e intrínsecos (motivacionales).

Mortimer y Lorence (1979) amplían su análisis sobre las recompensas extrínsecas e intrínsecas del trabajo afirmando que cuando los individuos no poseen una independencia económica, los valores extrínsecos del trabajo tienen mayor prioridad, mientras que cuando las necesidades básicas o materiales son satisfechas, aumenta el interés por los valores intrínsecos (Pérez, 1996). Mc

Gregor, por su parte, argumenta que las necesidades de alto nivel (siguiendo la jerarquía de necesidades de Maslow) nunca logran satisfacerse por completo por lo que son motivadores permanentes (McGregor, 1981).

Adicionalmente a este tipo de factores, se han encontrado que algunas características propias de los individuos también influyen en la satisfacción laboral. Entre estos se tienen por ejemplo el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades, entre otros. Estos son factores que la empresa no puede modificar, pero sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz citado en Ardouin et al, 2000).

En general, al integrar estas diferentes perspectivas, se tiene que la satisfacción laboral está relacionada con variables que pueden ser agrupadas bajo alguno de los siguientes grandes factores: demográficos, aspiraciones, extrínsecos al trabajo y otros intrínsecos.

En el caso de la educación, algunos estudios han encontrado que se correlaciona negativamente con la satisfacción, sin embargo, el resultado no es unánime (Farné y Vergara, 2007) y podría ser explicado por el papel de las expectativas o la brecha entre resultados y aspiraciones (Clark y Oswald en Farné y Vergara, 2007). En cuanto al estado civil, los casados tienden a reportarse más satisfechos con su trabajo que por ejemplo los divorciados (Farné y Vergara, 2007).

Los factores aspiraciones estarían relacionados con las expectativas, comparaciones con el grupo de referencia y las preferencias del individuo. Estos aspectos impactan la satisfacción en el sentido en que entre más cerca esté el

trabajo de lo que el individuo espera o percibe que debe ser, mayor será su satisfacción. Aquí se ubicaría el modelo de expectativas y la teoría de la equidad propuestos desde la psicología. Por otra parte, se incluye dentro de este grupo la disposición personal, que hace referencia a las percepciones de las personas consigo mismas acerca de las realidades de su trabajo. Además, la disposición predispone a la persona a prestar más atención a lo favorable o lo desfavorable. Entre las variables que miden la disposición se tienen por ejemplo el autoestima y la auto eficacia (Toro, 2002).

Entre los factores extrínsecos al trabajo se tendrían las variables que miden la calidad objetiva del trabajo como el salario la relación del trabajo con la profesión, el horario, el tipo de contrato, posición ocupacional, la seguridad social y las condiciones físicas del puesto de trabajo, entre otros. Aunque la teoría bifactorial afirma que éstos simplemente evitan o disminuyen la insatisfacción, se han encontrado resultados que muestran efectos positivos sobre la satisfacción laboral.

Respecto al salario, la mayoría de estudios ha encontrado una relación positiva con el ingreso individual y familiar en términos relativos y absolutos (Farné y Vergara, 2007). Esta por tratarse de una variable económica importante en la medición de la calidad laboral se amplía un poco más adelante. Por otra parte, se espera que una mayor relación entre el trabajo y la profesión esté asociada con mayor satisfacción.

Sobre el tiempo laboral, la teoría económica predice que entre mayor es la cantidad de horas de trabajo menor es la satisfacción (Farné y Vergara, 2007).

Respecto al tipo de contrato se tienen diferentes resultados, sin embargo, se

espera que los trabajos temporales afecten negativamente la satisfacción laboral de las personas (Oswald y Gardner en Farné y Vergara, 2007). El tipo de contrato también está relacionado con el cubrimiento de la seguridad social, por lo que la formalización del tipo de contrato, asegura de alguna manera, el cubrimiento en salud. En relación con la posición ocupacional, se esperaría encontrar diferencias entre los trabajadores autónomos y los asalariados públicos y privados. Las condiciones físicas del puesto de trabajo están relacionadas con las características del ambiente tales como ruido, temperatura, ventilación olores, en los que una mayor calidad de las mismas, se relaciona con mayor satisfacción laboral.

En los factores intrínsecos, se tendrían las características propias del trabajo como por ejemplo las oportunidades que éste ofrece de aprendizaje, la responsabilidad, la autonomía, el reconocimiento y la dificultad del mismo. Otras variables importantes aquí serían la variedad de tareas, de espacios o sitios de trabajo y la autonomía (Toro, 2002) así como las relaciones interpersonales (con el jefe y compañeros de trabajo). En general se ha observado que las personas más satisfechas con su trabajo suelen ser profesores universitarios, científicos, médicos, abogados y la explicación propuesta ha sido la especialización de su labor (Argyle 1999 en Gómez, Barrera, Cruz y Villegas, 2006).

Por otra parte, a través del estatus ocupacional (profesionales directivos, empleados y obreros) que puede tener implícitas algunas de las características mencionadas, se tiene que los cargos directivos se asocian con mayor satisfacción que los cargos de empleados y obreros (como lo observado en el caso colombiano presentado por Farné y Vergara, 2007).

### 2.2.3 Dimensiones de la satisfacción laboral.

Cuando los individuos ingresan a una organización se comprometen a realizar un buen trabajo y ser leales a ésta, pero al mismo tiempo demandan algo más que recompensas económicas; buscan seguridad para ellos y los suyos, un trato humano, relaciones favorables con las personas y apoyo para alcanzar sus metas, además de un agradable ambiente de trabajo.

Si la organización sólo se ocupa de los aspectos económicos y descuida los psicológicos, los trabajadores tienden a manifestar una satisfacción y un desempeño limitado a causa de que sus metas no se están alcanzando. Por el contrario, si se llenan ambas expectativas los empleados tienden a mostrarse felices, permanecen con la empresa y se convierten en trabajadores excelentes. Por ello, es responsabilidad social de la organización conocer y satisfacer las necesidades de sus trabajadores, tanto en el medio laboral como en el medio social al cual pertenecen.

En este sentido, Keith, D.(2003) afirma: “la responsabilidad social es el reconocimiento de que la organizaciones tienen una influencia significativa en el sistema social, y que tal influencia se debe considerar y equilibrar de un modo apropiado en todas las acciones de la organización.” (p. 432).

Para que las organizaciones puedan cumplir a cabalidad con sus objetivos tanto productivo como de atención al trabajador, es necesario que en la misma exista un conjunto de pautas, normas vinculadas a factores físicos, psicológicos y socioeconómicos, que influyan y determinen el desarrollo de las actividades laborales, conocidas como dimensiones. Para efectos de esta investigación, el estudio referido a la satisfacción laboral se realizara basado en la teoría de los

dos factores de Herzberg, quien considera que las dimensiones de la satisfacción laboral son (Cantera, 2004):

### **2.2.3.1 El Salario**

El salario es la compensación que recibe el trabajador para la satisfacción de sus necesidades básicas. Es evidente que por varias razones, el dinero es importante para los trabajadores debido a que les permite acceder a los bienes y servicios que necesitan para ' satisfacer sus necesidades y las de su grupo familiar. Además es un indicador de la posición relativa de un trabajador en comparación con la de otros compañeros de trabajo.

### **2.2.3.2 Relaciones con los compañeros de trabajo**

Es la forma como los trabajadores establecen un intercambio personal entre ellos. Se refiere a las vinculaciones o relaciones entre individuos sobre la base de una mutua comprensión. Las relaciones interpersonales expresan la calidad de las interacciones entre las personas que laboran dentro de una organización y que conforman un grupo de trabajo. Unas buenas relaciones de trabajo tienden a fomentar un espíritu de unión, compañerismo y amistad que resulta beneficioso para la organización en vista de que existe un mayor entusiasmo por cumplir con las metas propuestas.

### **2.2.3.3 Condiciones ambientales**

Las condiciones ambientales son todos aquellos factores que inciden en el trabajador para que éste se sienta a gusto, cómodo y seguro en su sitio de trabajo. Las mismas pueden influir directamente en el rendimiento de los trabajadores. Es necesario que las organizaciones cuenten con las mínimas condiciones para que así la labor que allí se desempeñe sea más agradable y



haya más eficiencia. En tanto, que en un sitio de trabajo con condiciones ambientales deficiente conllevará a que los trabajadores realicen un trabajo deficiente y no sean tan productivos. Incluye todos aquellos aspectos que se relacionan con el espacio físico del sitio de trabajo. Entre estos aspectos se encuentra la seguridad, la ventilación, la iluminación, la temperatura, el aseo, la disposición de materiales y equipos, entre otros.

#### **2.2.3.4 Reconocimiento**

Es la gratificación económica y psicológica que es dada al trabajador cuando realiza un trabajo satisfactoriamente. También se podría decir que el reconocimiento es un estímulo (verbal o escrito) recibido por el trabajador de parte de sus superiores, en virtud a una labor exitosa en la organización a la cual pertenece. El hecho de reconocer lo que un trabajador hace y la importancia que tiene éste dentro de la organización es de un valor incalculable, ya que así el trabajador se esfuerza aún más por hacer las cosas cada vez mejor y se supera, de esta manera contribuye con el logro de los objetivos que persigue la organización. Si la organización no reconoce los logros alcanzados por sus trabajadores les está negando la oportunidad de saber si su trabajo es valorado y si estos son tomados en cuenta.

#### **2.2.3.5 Supervisión**

La supervisión está referida al conjunto de procedimientos mediante los cuales la organización evalúa el comportamiento y el desempeño de sus trabajadores. Dicho de otra manera, es el proceso a través del cual se evalúa la labor de cada trabajador por un miembro del nivel jerárquico inmediatamente superior. Por medio de este proceso se puede medir hasta qué punto cada trabajador está realizando sus actividades laborales. Es productivo cuando está destinado a

retroalimentar al trabajador, ya sea para recompensarlo o para llamarle la atención sobre sus fallas.

### 2.3. Glosario de términos básicos

**Satisfacción.** La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la **retroalimentación cerebral**, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción.

**Satisfacción laboral.** Satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo que incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc., incidiendo en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones; es decir que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

**Liderazgo.** El liderazgo es el arte de influenciar, comandar y conducir a personas o de trabajar en un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes, y los comportamientos de estos e incentivarles para trabajar por un objetivo común, surge de forma natural, cuando una persona se destaca con el papel de líder, sin necesidad de poseer una posición o un cargo de liderazgo. Este es un tipo de liderazgo informal. Cuando un líder es elegido por una organización y comienza a asumir una posición de autoridad, ejerce un liderazgo formal.

**Gerencia.** La gerencia puede entenderse de dos maneras básicas y centrales: como una de las partes o secciones de una empresa, institución u organización, o como la actividad de gerencia y llevar adelante el trabajo de organización y planificación en cualquier tipo de espacio (aunque principalmente se utiliza para el ámbito profesional). Junto a otros términos, la palabra gerencia está hoy en día estrechamente vinculada con el espacio laboral y empresarial ya que se relaciona- específicamente con la posesión de actitudes y capacidades que tienen como fin la obtención de resultados apropiados para el funcionamiento de una institución u organización.

**Gestión educativa.** La gestión educativa es un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, tienen un bajo grado de satisfacción laboral durante el año académico 2017

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

El grado de satisfacción en el tema de **salario** de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco es bajo.

El grado de satisfacción en el tema de **relaciones con los compañeros** de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco es bajo.

El grado de satisfacción en el tema de **condiciones ambientales** de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco es bajo.

El grado de satisfacción en el tema de **Reconocimiento** de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco es bajo.

El grado de satisfacción en el tema de **Supervisión** de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco es bajo.

2.5. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
<p><b>GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.</b> (Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo (y sus recompensas extrínsecas e intrínsecas) y sobre la experiencia adquirida en el mismo”; esta definición ofrecida por Locke (1976) es considerada a una de las más clásicas (Gargallo, 2008).</p>	<p><b>El Salario.</b></p> <p><b>Relaciones con los compañeros de trabajo.</b></p> <p><b>Condiciones ambientales.</b></p> <p><b>Reconocimiento</b></p>	<p>La compensación que recibe el trabajador es adecuada a la labor que realiza. El haber percibido satisface sus necesidades básicas. El dinero es importante para los trabajadores debido a que les permite acceder a los bienes y servicios que necesitan. La compensación satisface sus necesidades y las de su grupo familiar. Su posición el trabajo es relativamente mejor en comparación con la de otros compañeros de trabajo.</p> <p>Los vínculos o relaciones entre individuos se hacen en base de una mutua comprensión. Las relaciones interpersonales expresan la calidad de las interacciones entre las personas que laboran en la institución. Existen interacciones positivas dentro de la organización. Las relaciones son de armonía en quienes conforman un grupo de trabajo. Las relaciones de trabajo tienden a fomentar un espíritu de unión, compañerismo y amistad. Existe un mayor entusiasmo por cumplir con las metas propuestas.</p> <p>Los factores ambientales inciden en el trabajador para que éste se sienta a gusto. Existen condiciones de trabajo cómodas y seguras. Las condiciones de trabajo influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores. Existen condiciones mínimas para el trabajo. Las condiciones más agradables generan más eficiencia en la institución. Sin condiciones ambientales eficientes el trabajo será deficiente. Entre estos aspectos se encuentra la seguridad, la ventilación, la iluminación, la temperatura, el aseo, la disposición de materiales y equipos, entre otros.</p>	<p>GRADO:</p> <p>ALTO</p> <p>MEDIO</p> <p>BAJO</p>

	<p><b>Supervisión.</b></p>	<p>Las gratificaciones que recibe por su trabajo son adecuadas a sus expectativas.</p> <p>Existen estímulos sean verbales o escritos dirigidos hacia los trabajadores del centro educativo.</p> <p>Los estímulos recibidos desde las autoridades hacia los trabajadores, estimulan a trabajar con más ahínco.</p> <p>Los incentivos son valorados por los trabajadores de la institución.</p> <p>Un trabajador incentivado, se encuentra más motivado para lograr las metas institucionales.</p> <p>Si no existe políticas de motivación e incentivo a la labor desempeñada por los logros alcanzados por sus trabajadores les está negando la oportunidad de saber si su trabajo es valorado y si estos son tomados en cuenta.</p> <p>La supervisión se refiere al conjunto de procedimientos mediante los cuales la organización evalúa el comportamiento y el desempeño de sus trabajadores.</p> <p>La supervisión es el proceso a través del cual se evalúa la labor de cada trabajador por un miembro del nivel jerárquico inmediatamente superior.</p> <p>La supervisión permite medir hasta qué punto cada trabajador está realizando sus actividades laborales.</p> <p>La supervisión es productiva cuando está destinado a retroalimentar al trabajador, ya sea para recompensarlo o para llamarle la atención sobre sus fallas.</p>	
--	----------------------------	---	--

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

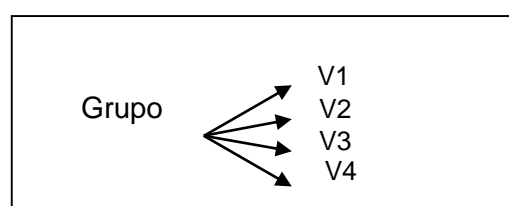
##### 3.3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo **no experimental** el mismo que según Hernandez (2014) Es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en lo que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” por lo que la variable en estudio: RELACIONES HUMANAS se estudiarán sin manipular variable alguna.

##### 3.3.2. Diseño de investigación

El **diseño de investigación** que ha sido seleccionado para el presente estudio es el diseño descriptivo **simple**, el mismo que se caracteriza por que “Describen el fenómeno de estudio tal como sucede” (Hernandez R. , 2014).

La representación del diseño, según Palomino es la siguiente:



### 3.2. Población y muestra de investigación

#### 3.2.1. Población

La población, entendida como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones Hernández (2014). Lo constituyen todas las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco durante el año académico 2017.

**Tabla 1**

Población de docentes de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Echarati provincia la Convención de la región Cusco durante el año 2017.

IIEE	Docente	Docente de aula/por hora	Auxiliar	No docentes
IIEEII	02	06	0	08
IIEEII	03	10	0	13
IIEEII	02	08	0	10
IIEEII	04	09	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>44</b>

FUENTE: CAP UGEL La Convención.

#### 3.2.2. Muestra

La muestra entendida como subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta (Hernández 2014). Es una muestra de tipo no probabilística, debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Jhonson y Hernández 2014). Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística o no probabilística



depende del planteamiento del estudio, del diseño de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella. (Hernández, 2014).

Según estos criterios la muestra de estudio para el presente trabajo de investigación estará constituida de la siguiente forma:

**Tabla 2**

Docentes de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Echarati provincia la Convención de la región Cusco durante el año 2017

IIEE	Docente	Docente de aula/por hora	Auxiliar	No docentes
IIEEII	02	06	0	08
IIEEII	03	10	0	13
IIEEII	02	08	0	10
IIEEII	04	09	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>44</b>

FUENTE: tabla N° 01.

La muestra entendida como subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta (Hernández 2014). Es una muestra de tipo no probabilística, debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Jhonson y Hernández 2014). Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística o no probabilística depende del planteamiento del estudio, del diseño de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella Hernández (2014).

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se empleará las siguientes técnicas e instrumentos:

#### 3.3.1. Técnica

Según (Sierra, 2007) la técnica es el conjunto de procedimientos, formas de actuación científica, procedimientos de actuación práctica., por lo que las técnicas a usar serán la técnica de la observación y la encuesta, sobre todo esta última ya que se elaborará un instrumento adecuado a esta técnica.

#### 3.3.2. Instrumento

Según (Hernandez S. R., 2014) el instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables (Sierra, 2007)es que tiene en mente, para el presente trabajo de investigación se harán uso de los siguientes instrumentos:

**El cuestionario** según Neil J. Salkind en “Métodos de Investigación” (1998:149) esboza lo siguiente:

“Los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador”.

Cabe destacar que los instrumentos de medición previamente serán validados mediante la opinión de expertos, es decir se optará por la evaluación de juicio de expertos. El cuestionario a aplicar será el cuestionario para conocer las relaciones humanas de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Quellouno de la provincia La Convención de la región Cusco durante el año 2017.

Para la recolección de datos se realizará los siguientes pasos:

- Se realizarán coordinaciones a nivel institucional con el fin de solicitar la autorización para la ejecución de la presente investigación.
- En coordinación con las directoras de las instituciones educativas de educación inicial, se establecerá un cronograma de recolección de datos, buscando horas propicias y no se interrumpa las actividades cotidianas.
- Los sujetos de investigación (las maestras) recibirán el instrumento de recolección de datos (Anexo 01 ) en forma individual.
- Se solicitará veracidad en las respuestas, para la cual se dará una explicación breve sobre los objetivos de la investigación y de su importancia.
- Finalmente la información obtenida se procesará para su respectivo análisis.

### 3.4. Plan de tratamiento de datos

**Diseño estadístico.** - El procedimiento para tratar estadísticamente los datos es como sigue:

**a.- La distribución porcentual de datos.-** Con esta técnica se procederá a elaborar los cuadros porcentuales de acuerdo a los ítems de la prueba de conocimiento.

**b.- Diseño estadístico para probar la hipótesis.-** Para determinar la veracidad de la hipótesis planteada se toma en cuenta sólo la diferencia de tendencias de la variable.

Para esto se aplicará la siguiente fórmula.

$$X = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{n}$$

**c) Determinación** de la desviación estándar con el fin de establecer la dispersión promedio de los datos con respecto a la media aritmética, siendo la fórmula la siguiente:

$$S^2 = \frac{\sum f_i(X_i^2) - (\sum f_i X_i)^2/n}{n - 1}$$

$$n - 1$$

### 1. Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a  $\alpha = 0.05$ .

### 3.5. Diseño estadístico

Por la naturaleza misma del trabajo de investigación se utilizó el siguiente diseño estadístico distribución de frecuencias análisis porcentual y media aritmética.

### ANÁLISIS PORCENTUAL:

$$X = \frac{np \times \%}{nt}$$

#### Dónde:

X = frecuencia porcentual.

np = N° parcial de la muestra de estudio

% = Tanto por ciento

nt = N° total de la muestra en estudio

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

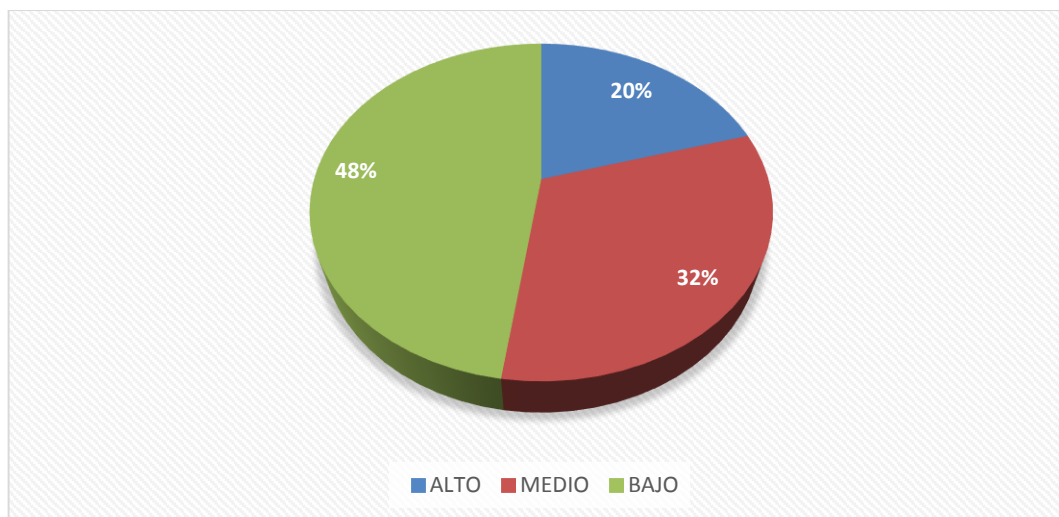
#### 4.1. Resultados

##### Tabla 3

Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

SATISFACCION LABORAL		
ESCALA	N	%
ALTO	9	20%
MEDIO	14	32%
BAJO	21	48%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario para identificar el grado de satisfacción laboral las docentes.



**Figura 1.** Porcentaje de la satisfacción laboral durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

**Fuente:** Tabla N° 03.

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la Tabla N° 03 y Figura N° 01 se muestran los resultados de la satisfacción laboral durante el año académico 2017 en las docentes de las Instituciones Educativas de Educación Inicial del Distrito de Echarati de la Región Cusco., tomando en cuenta la escala cualitativa del presente trabajo, se puede observar según la escala que:

La satisfacción laboral durante el año académico es baja con un 48% que representa a 21 docentes, seguido de un 32% en la escala media que representa a 14 docentes y finalmente el 20 % que representa a 9 docentes se encuentran en la escala Alta.

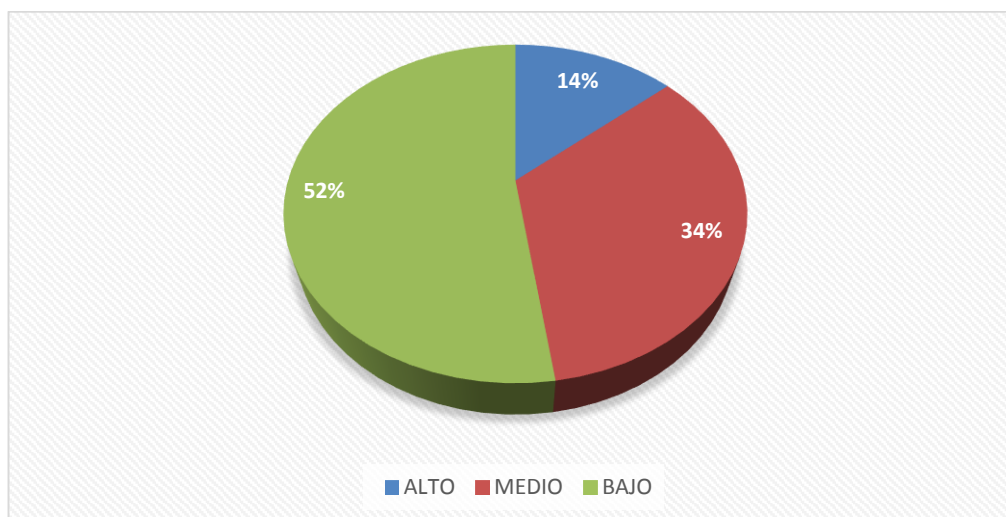
Todos los resultados son de 44 docentes a los que se les aplico el cuestionario para la realización de mi investigación.

**Tabla 4**

Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión el salario durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

ESCALA	SALARIO	
	N	%
ALTO	6	14%
MEDIO	15	34%
BAJO	23	52%
TOTAL	44	100%

**Fuente:** Cuestionario para identificar el grado de satisfacción laboral las docentes.



**Figura 2.** Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión el salario durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

**Fuente:** Tabla N° 04.

En la Tabla N° 04 y Figura N° 02 se muestran los resultados del grado de satisfacción en el tema de **salario**, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 52% que representa a 23 docentes, seguido de un 34% en la escala media que representa a 15 docentes y finalmente el 14 % que representa a 2 docentes se encuentran en la escala Alta.

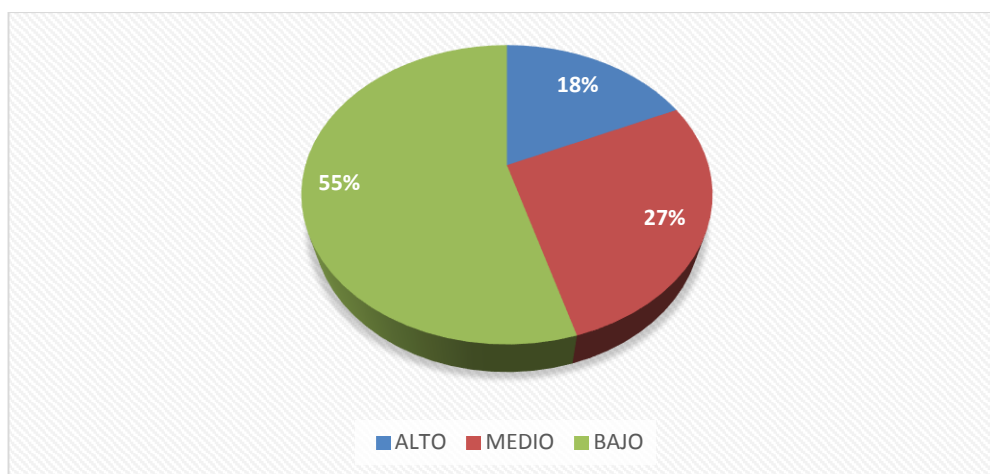
Todos los resultados son de 44 docentes a los que se les aplicó el cuestionario para la realización de mi investigación.

**Tabla 5**

Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión relaciones con los compañeros durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS		
ESCALA	N	%
ALTO	8	18%
MEDIO	12	27%
BAJO	24	55%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario para identificar el grado de satisfacción laboral las docentes.



**Figura 3.** Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión relaciones con los compañeros durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la

**Fuente:** Tabla N° 05.

En la Tabla N° 05 y Figura N° 03 se muestran los resultados del grado de satisfacción en el tema de relaciones con los compañeros, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 55% que representa a 24 docentes, seguido de un 27% en la escala media que representa a 12 docentes y finalmente el 18 % que representa a 8 docentes se encuentran en la escala Alta.

Todos los resultados son de 44 docentes a los que se les aplicó el cuestionario para la realización de mi investigación.

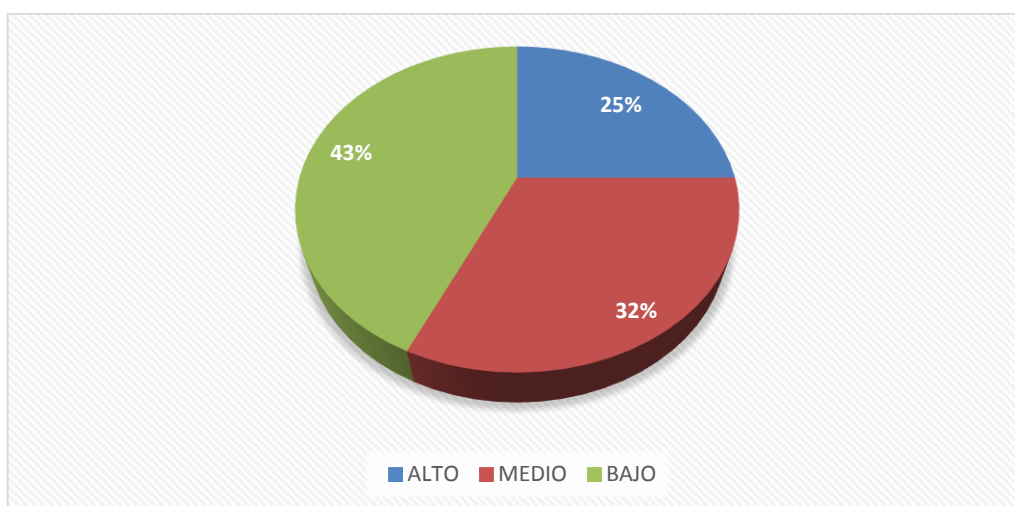


**Tabla 6**

Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones ambientales durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

CONDICIONES AMBIENTALES		
ESCALA	N	%
ALTO	11	25%
MEDIO	14	32%
BAJO	19	43%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario para identificar el grado de satisfacción laboral las docentes.



**Figura 4.** Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones ambientales durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de I.E. del distrito de Echarati de la región Cusco

**Fuente:** Tabla N° 06.

En la Tabla N° 06 y Figura N° 04 se muestran los resultados del grado de satisfacción en el tema de condiciones ambientales, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 43% que representa a 19 docentes, seguido de un 32% en la escala media que representa a 14 docentes y finalmente el 25 % que representa a 11 docentes se encuentran en la escala Alta.

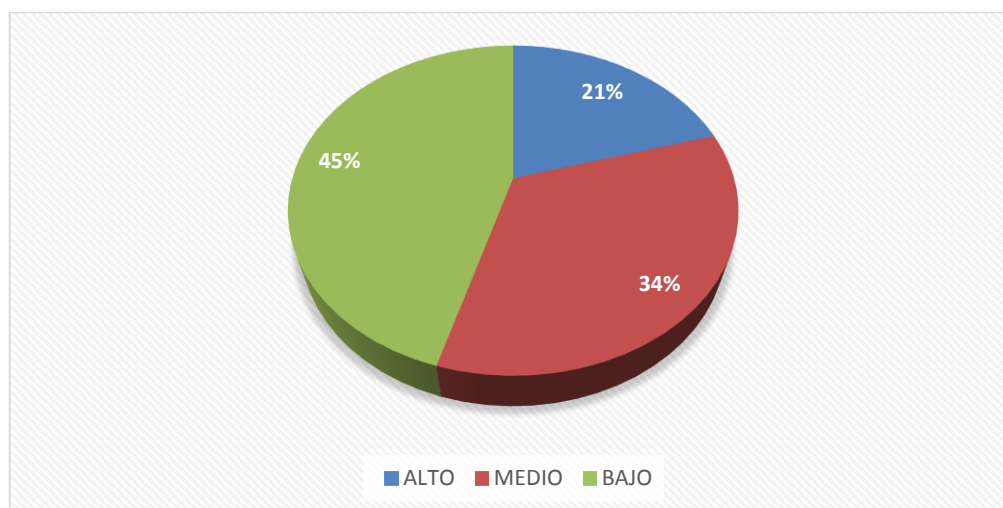
Todos los resultados son de 44 docentes a los que se les aplicó el cuestionario para la realización de mi investigación.

**Tabla 7**

Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

RECONOCIMIENTO		
ESCALA	N	%
ALTO	9	20%
MEDIO	15	34%
BAJO	20	45%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario para identificar el grado de satisfacción laboral las docentes.



**Figura 5.** Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

**Fuente:** Tabla N° 07.

En la Tabla N° 07 y Figura N° 05 se muestran los resultados del grado de satisfacción en el tema de reconocimiento, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 45% que representa a 20 docentes, seguido de un 34% en la escala media que representa a 15 docentes y finalmente el 20 % que representa a 9 docentes se encuentran en la escala Alta.

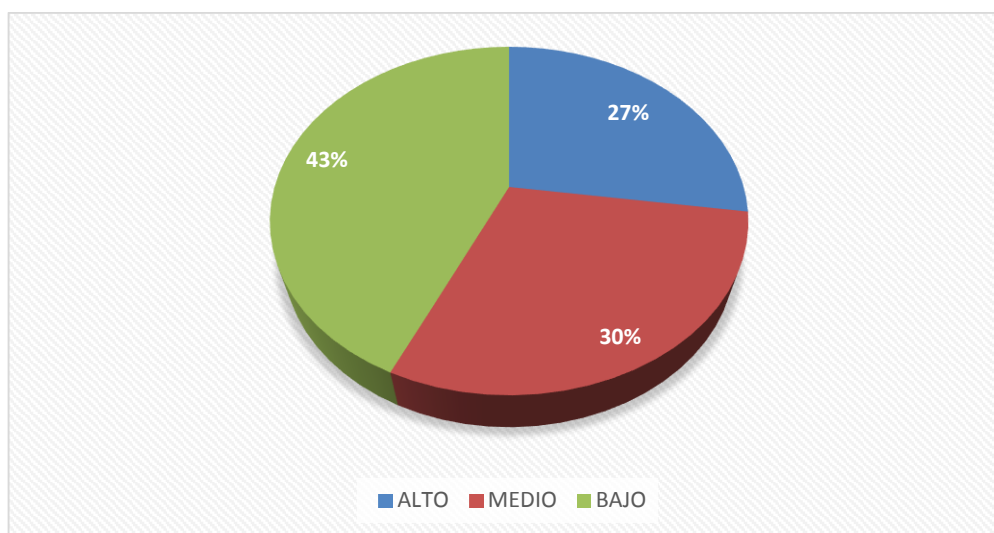
Todos los resultados son de 44 docentes a los que se les aplicó el cuestionario para la realización de mi investigación.

**Tabla 8**

Resultados y porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión supervisión durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

SUPERVISIÓN		
ESCALA	N	%
ALTO	12	27%
MEDIO	13	30%
BAJO	19	43%
TOTAL	44	100%

**Fuente:** Cuestionario para identificar el grado de satisfacción laboral las docentes.



**Figura 6.** Porcentaje de la satisfacción laboral en la dimensión supervisión durante el año académico 2017 en las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco

**Fuente:** Tabla N° 08.

En la Tabla N° 07 y Figura N° 05 se muestran los resultados del grado de satisfacción en el tema de supervisión, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 43% que representa a 19 docentes, seguido de un 30% en la escala media que representa a 13 docentes y finalmente el 27 % que representa a 12 docentes se encuentran en la escala Alta.

Todos los resultados son de 44 docentes a los que se les aplico el cuestionario para la realización de mi investigación.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La satisfacción laboral durante el año académico es baja con un 48% que representa a 21 docentes, seguido de un 32% en la escala media que representa a 14 docentes y finalmente el 20 % que representa a 9 docentes se encuentran en la escala Alta.

**SEGUNDA:** El grado de satisfacción en el tema de salario, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 52% que representa a 23 docentes, seguido de un 34% en la escala media que representa a 15 docentes y finalmente el 14 % que representa a 2 docentes se encuentran en la escala Alta.

**TERCERA:** El grado de satisfacción en el tema de relaciones con los compañeros, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 55% que representa a 24 docentes, seguido de un 27% en la escala media que representa a 12 docentes y finalmente el 18 % que representa a 8 docentes se encuentran en la escala Alta.

**CUARTA:** El grado de satisfacción en el tema de condiciones ambientales, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 43% que representa a 19 docentes, seguido de un 32% en la escala media que representa a 14 docentes y finalmente el 25 % que representa a 11 docentes se encuentran en la escala Alta.

**QUINTA:** El grado de satisfacción en el tema de reconocimiento, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 45% que representa a 20 docentes, seguido de un 34% en la escala media que representa a 15 docentes y finalmente el 20 % que representa a 9 docentes se encuentran en la escala Alta.

**SEXTA:** El grado de satisfacción en el tema de supervisión, de las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Echarati de la región Cusco, el cual es bajo con un 43% que representa a 19 docentes, seguido de un 30% en la escala media que representa a 13 docentes y finalmente el 27 % que representa a 12 docentes se encuentran en la escala Alta.

### RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se debe tomar mucho más en cuenta la satisfacción laboral en las docentes de educación inicial mediante capacitación, viajes de intercambio, u otras modalidades.

**SEGUNDA:** Respecto a las otras dimensiones tener un poco más de consideración en el salario, en vista que es el punto de partida para un mejor desarrollo

**BIBLIOGRAFÍA**

- Ander-EGG, E. (2005). *Debates y propuestas sobre la problemática educativa: Algunas reflexiones sobre los retos del futuro inmediato*. Rosario: Homo Sapiens.
- Antúnez, S. (2000). *La Acción Directiva en las Instituciones escolares: Análisis y Propuestas*. Editorial Horsori, S.I.
- Alarcon,. N. y Mendez, R. (2003). *Calidad y Productividad en la Docencia Educativa Superior Universitaria*. Pontificia Universitaria Católica de Chile.
- Antezana, A. N. (2003). *Modelo Europeo de Calidad Educativa*. Arequipa, Perú.
- Céspedes, G. J. (1992). *Relaciones Humanas Por qué y para Que*. Editorial APORTE, 1ra Ed. Arequipa- Perú 1992
- Estruch A. J. (1999). *Praxis Pedagógica*, Universidad Católica Santa María.
- Flores, Barboza. J. (2003). *La Satisfacción Estudiantil*, como Indicador de la Calidad de la Educación Superior.
- Goleman. D. (1997). *La Salud Emocional* Editorial Kairós, 1ra Ed. Barcelona, España.
- Lizarraga F., Campos Tejada, S. y Benegas E. M. (1996). *Estrategias de Enseñanza Aprendizaje*. Universidad Católica Santa María.
- Mancha, E.E. (2012). *Guía Metodológica de la Investigación Educativa*. Edit. Centro Papelero de Norte S.A. Trujillo La Libertad Perú.
- Nowinski, J. y Villar, H. (1994). *Evolución del concepto arquitectónico en la salud y educación*. Editorial el ATINEO 3ra. Ed. Bs. As. Argentina 1994
- Paredes, J. E. (2003). *Manual para la Investigación Científica*. 4ta Ed. UCSM-EPG. Arequipa, Perú.
- Phillips, E. M& Pugh, D.S. (1987). *How To Get a PhD Philadelphia*, Open University Press.

Vega M. A. (2003). *Calidad de la Educación Universitaria y los Retos del ciclo XXI Ponencia presentada en el CONCAMIN, México, D.F.*

Seminario de Educación Superior en el ciclo XXI, la Habana 1996

UNESCO. (1991). *Reunión internacional de reflexión sobre los nuevos Roles de la Educación Superior a nivel Mundial.*



## ANEXOS

## ANEXO No 01

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN  
LABORAL LAS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE  
EDUCACIÓN INICIAL DEL DISTRITO DE ECHARATI DE LA REGIÓN  
CUSCO-2017.**

**DATOS INFORMATIVOS:****IIIEEI:****INSTRUCCIONES:**

Lea con atención cada una de las preguntas y marca con una (X) en la escala que crea por conveniente según sea su percepción sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes existentes en su Institución Educativa Inicial.

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: Parcialmente en desacuerdo
- 3: indiferente
- 4: Parcialmente de acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Nro. Ord	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
<b>EL SALARIO.</b>						
01	La compensación que recibe el trabajador es adecuada a la labor que realiza					
02	El haber percibido satisface sus necesidades básicas.					
03	El dinero es importante para los trabajadores debido a que les permite acceder a los bienes y servicios que necesitan.					
04	La compensación satisface sus necesidades y las de su grupo familiar.					
05	Su posición el trabajo es relativamente mejor en comparación con la de otros compañeros de trabajo.					
<b>RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>						
06	Los vínculos o relaciones entre individuos se hacen en base de una mutua comprensión.					
07	Las relaciones interpersonales expresan la calidad de las interacciones entre las personas que laboran en la institución.					
08	Existen interacciones positivas dentro de la organización.					
09	Las relaciones son de armonía en quienes conforman un grupo de trabajo.					
10	Las relaciones de trabajo tienden a fomentar un espíritu de unión, compañerismo y amistad.					
11	Existe un mayor entusiasmo por cumplir con las metas propuestas.					
<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>						
12	Los factores ambientales inciden en el trabajador para que éste se sienta a gusto.					
13	Existen condiciones de trabajo cómodas y seguras.					
14	Las condiciones de trabajo influyen directamente en el rendimiento de los trabajadores.					
15	Existen condiciones mínimas para el trabajo.					
16	Las condiciones más agradables generan más eficiencia en la institución.					
17	Sin condiciones ambientales eficientes el trabajo será deficiente.					
18	Entre estos aspectos se encuentra la seguridad, la ventilación, la iluminación, la temperatura, el aseo, la disposición de materiales y equipos, entre otros.					

<b>RECONOCIMIENTO</b>					
19	Las gratificaciones que recibe por su trabajo son adecuadas a sus expectativas.				
20	Existen estímulos sean verbales o escritos dirigidos hacia los trabajadores del centro educativo.				
21	Los estímulos recibidos desde las autoridades hacia los trabajadores, estimulan a trabajar con más ahínco.				
22	Los incentivos son valorados por los trabajadores de la institución.				
23	Un trabajador incentivado, se encuentra más motivado para lograr las metas institucionales.				
24	Si no existe políticas de motivación e incentivo a la labor desempeñada por los logros alcanzados por sus trabajadores les está negando la oportunidad de saber si su trabajo es valorado y si estos son tomados en cuenta.				
<b>SUPERVISIÓN</b>					
25	La supervisión se refiere al conjunto de procedimientos mediante los cuales la organización evalúa el comportamiento y el desempeño de sus trabajadores.				
26	La supervisión es el proceso a través del cual se evalúa la labor de cada trabajador por un miembro del nivel jerárquico inmediatamente superior.				
27	La supervisión permite medir hasta qué punto cada trabajador está realizando sus actividades laborales.				
28	La supervisión es productiva cuando está destinado a retroalimentar al trabajador, ya sea para recompensarlo o para llamarle la atención sobre sus fallas.				

MUCHAS GRACIAS