

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN**



**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES  
DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y  
PRIVADAS EN EL NIVEL PRIMARIO DEL MEDIO URBANO DE  
LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO-2016.**

# **TESIS**

**PRESENTADA POR  
JUDITH ANNIE BAUTISTA QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN:  
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**PROMOCIÓN: 2013 - I**

**PUNO- PERÚ**

**2017**

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

**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL MEDIO  
URBANO DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO - 2016**

**JUDITH ANNIE BAUTISTA QUISPE**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN  
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**



**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_  
Dr. Alfredo Carlos Castro Quispe

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
Dra. Haydee Clady Ticona Arapa

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
M.Sc. Sarita Duran Chambilla

**DIRECTOR** : \_\_\_\_\_  
Lic. Valerio Lorenzo Arpasi

**ASESOR** : \_\_\_\_\_  
Lic. Valerio Lorenzo Arpasi

### **DEDICATORIA**

A mí querida hija: Annie Andrea Loayza Bautista, por darme la dicha de ser tu madre y ser mi motivo, y razón de ser para esforzarme en ser cada vez mejor.

"Muchas cosas han llegado a mi vida, pero tú has sido mi mejor regalo"

### **AGRADECIMIENTO**

-A Dios en primer lugar, por darme tantas bendiciones en mi vida.

-A mis padres: Graciela y Silverio, por su apoyo incondicional estando en todos los momentos de mi vida.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN .....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14

## CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1 Problema General.....	19
1.2.2 Problema Específico .....	19
1.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA.....	19
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

## CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO .....	22
2.1 ANTECEDENTES.....	22
2.2 SUSTENTO TEÓRICO.....	25
2.2.1 Satisfacción laboral.....	25
2.2.2 Factores o categorías.....	33
2.2.2.1 Factores Exógenos o Extrínsecos .....	34
2.2.2.1.1 Condiciones Físicas del Trabajo.....	35
2.2.2.1.2 Compañeros de Trabajo.....	36
2.2.2.1.3 Superior Inmediato .....	39
2.2.2.1.4 Salario.....	40
2.2.2.1.5 Clima Institucional .....	42
2.2.2.1.6 Gestión Institucional.....	43
2.2.2.1.7 Horario de Trabajo .....	45
2.2.2.1.8 Estabilidad Laboral.....	45
2.2.2.2 Factores Endógenos o Intrínsecos .....	46

2.2.2.3	Libertad en el Método del Trabajo .....	46
2.2.2.3.1	Reconocimiento Laboral .....	48
2.2.2.3.2	Responsabilidad Asignada .....	48
2.2.2.3.3	Capacidad Laboral.....	48
2.2.2.3.4	Promoción Laboral .....	49
2.2.2.3.5	Atención a las Sugerencias.....	49
2.2.2.3.6	Eficacia Educativa (Multilaboral) .....	50
2.3	GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS. ....	51
2.4	HIPÓTESIS. ....	52
2.4.1	Hipótesis General.....	52
2.4.2	Hipótesis Específicas .....	52
2.5	SISTEMA DE VARIABLES. ....	53
2.5.1	Operacionalización de variables .....	53

### CAPÍTULO III

	DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....	54
3.1.1.	Tipo de investigación.....	54
3.1.2.	Diseño de investigación .....	54
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	55
3.2.1.	Población.....	55
3.2.2.	Muestra .....	55
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN... 56	
3.3.1.	Técnica.....	56
3.3.2.	Instrumento de investigación .....	56
3.4.	DISEÑO DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	61
3.5.	PLAN DE TRATAMIENTO DE DATOS .....	61
3.6.	DISEÑO ESTADÍSTICO PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	61

### CAPÍTULO IV:

	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
4.1.	RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	64
4.1.1.	Resultados sobre la sub escala de factores intrínsecos: .....	64
4.1.2.	Resultado general sobre la sub escala de factores intrínsecos: .....	79

4.1.3. Resultados sobre la sub escala de factores extrínsecos:.....	81
4.1.4. Resultado general sobre la sub escala de factores extrínsecos: .....	97
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	101
CONCLUSIONES .....	103
SUGERENCIAS:.....	104
ANEXOS: .....	107

## ÍNDICE CUADROS

CUADRO Nº 1: INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL MEDIO URBANO DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO. ....	55
CUADRO Nº 2: INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL MEDIO URBANO DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO. ....	56
CUADRO Nº 3: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA LIBERTAD PARA ELEGIR TU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	65
CUADRO Nº 4: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO QUE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	67
CUADRO Nº 5: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD QUE SE TE HA ASIGNADO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	69
CUADRO Nº 6: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR SUS CAPACIDADES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	71
CUADRO Nº 7: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS POSIBILIDADES DE PROMOCIONARSE O DE AVANZAR, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	73
CUADRO Nº 8: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LAS SUGERENCIAS QUE HACE, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	75
CUADRO Nº 9: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA VARIEDAD DE TAREAS QUE REALIZA EN EL TRABAJO, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	77
CUADRO Nº 10: RESULTADO GENERAL DE SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	79
CUADRO Nº 11: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	81
CUADRO Nº 12: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	83
CUADRO Nº 13: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SUPERIOR I NMEDIATO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	85
CUADRO Nº 14: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SALARIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	87
CUADRO Nº 15: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS RELACIONES ENTRE AUTORIDADES, Y TRABAJADORES DE LA I.E. EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	89
CUADRO Nº 16: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL MODO EN QUE LA INSTITUCIÓN ESTÁ GESTIONADA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	91



CUADRO Nº 17: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU HORARIO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	93
CUADRO Nº 18: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A TU ESTABILIDAD EN EL EMPLEO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	95
CUADRO Nº 19: RESULTADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA EN RELACIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. .	97
CUADRO Nº 20: RESULTADO GENERAL SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	99

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA LIBERTAD PARA ELEGIR TU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	65
GRÁFICO Nº 2: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO QUE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	67
GRÁFICO Nº 3: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD QUE SE TE LA ASIGNADO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	69
GRÁFICO Nº 4: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR SUS CAPACIDADES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	71
GRÁFICO Nº 5: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS POSIBILIDADES DE PROMOCIONARSE O DE AVANZAR, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	73
GRÁFICO Nº 6: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LAS SUGERENCIAS QUE HACE, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	75
GRÁFICO Nº 7: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO QUE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	77
GRÁFICO Nº 8: RESULTADO GENERAL DE SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	79
GRÁFICO Nº 9: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	81
GRÁFICO Nº 10: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	83
GRÁFICO Nº 11: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SUPERIOR INMEDIATO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	85
GRÁFICO Nº 12: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SALARIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	87
GRÁFICO Nº 13: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS RELACIONES ENTRE AUTORIDADES, Y TRABAJADORES DE LA I.E. EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	89
GRÁFICO Nº 14: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL MODO EN QUE LA INSTITUCIÓN ESTÁ GESTIONADA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. ....	91
GRÁFICO Nº 15: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU HORARIO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	93

GRÁFICO N° 16: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A TU ESTABILIDAD EN EL EMPLEO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	95
GRÁFICO N° 17: RESULTADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA EN RELACIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016. .	97
GRÁFICO N° 18: RESULTADO GENERAL SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.....	99

## RESUMEN

El mundo del trabajo se ha convertido en un punto de referencia para entender las conductas de los individuos. Lograr una mayor satisfacción en el trabajo será un paso positivo a favor de la calidad de vida. Este estudio se ha realizado en el personal docente de las instituciones educativas primarias, públicas y privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado, respondiendo a la siguiente pregunta: *¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas y privadas en el nivel primario del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado-2016?* Y cuyo propósito es establecer los niveles de satisfacción laboral. La muestra es de cuatro instituciones educativas, dos públicas y dos privadas, que participaron voluntariamente con un permiso de dirección de cada entidad. Se administró una encuesta sobre la satisfacción laboral para recoger información. Se analizaron los datos y se presentan las conclusiones. Llegando a la conclusión que el índice general de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas primarias públicas muestra algún tipo de insatisfacción laboral en un 9,5%, mientras tanto que los docentes de las instituciones privadas sienten una satisfacción en un 100% y no muestran ningún tipo de insatisfacción alguna. Para efectos de esta investigación, se siguieron los planteamientos de Overall Job Satisfaction y S. Valderrama: 2006 en lo que se refiere a la escala de satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno del trabajo, seguridad y estabilidad que ofrezca las instituciones, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de su superior inmediato y posibilidad de desarrollo dentro del trabajo. En la parte final del trabajo se presenta el instrumento utilizado en la investigación y la matriz de resultados que nos sirve de base para el análisis estadístico, esperando siempre que esta investigación satisfaga con los criterios necesarios para un informe de investigación.

**Palabras claves:** Satisfacción: laboral, intrínseca, extrínseca, docente, gestión trabajo.

## ABSTRACT

The world of the work has transformed into a reference point to understand the behaviors of the individuals. To achieve a bigger satisfaction in the work will be a positive step in favor of the quality of life. This study has been carried out in the educational personnel of the educational primary, public and private institutions of the urban mean of the city of Port Maldonado, responding to the following question: Does difference exist in the level of labor satisfaction of the educational ones of the educational public institutions and deprived in the primary level of the urban mean of the city of Port Maldonado-2016? And whose purpose is to establish the levels of labor satisfaction. The sample is of four educational institutions, two public and two private that participated voluntarily with a permission of address of each entity. A survey was administered on the labor satisfaction to pick up information. The data are analyzed and they show up the conclusions. Reaching the conclusion that the general index of labor satisfaction of the educational ones of the institutions primary educational public sample some type of labor dissatisfaction in 9,5%, meanwhile that the educational of the private institutions feel a satisfaction in 100% and they don't show any type of dissatisfaction some. For effects of this investigation, the positions of Overall Job Satisfaction and S were continued. Valderrama: 2006 in what refers to the scale of labor satisfaction: economic retribution, condition physical of the environment of the work, security and stability that offers the institutions, relationships with the co-workers, support and respect to the superiors, recognition on the part of their immediate superior and development possibility inside the work. In the final part of the work he/she shows up the instrument used in the investigation and the womb of results that it serves us as base for the statistical analysis, waiting whenever this investigation satisfies with the necessary approaches for an investigation report.

**Key words:** Satisfaction: labor, intrinsic, extrinsic, educational, management work

## INTRODUCCIÓN

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, pese a ello, sólo recientemente en la era moderna se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico. A través del tiempo el trabajo fue tomando diversas interpretaciones. El documento está dividido en cuatro capítulos cada uno de los cuales contiene lo siguiente:

El bienestar individual consiste en que la persona se encuentre bien en los diversos niveles: físicos, ambientales, sociales, psicológicos y espirituales, por lo cual, se dice que el bienestar social e individual se encuentran estrechamente relacionados. Algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente laboral general para las personas (Davis y Newstrom, 2007).

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Aldag y Brief, 1.978). En consecuencia la modernización del Estado es una necesidad urgente en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto significa e implica la modernización de la gestión de cada una de las organizaciones públicas, instaurando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado y en la dirección pública. En la era actual postmoderna hay una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que éstos se encuentren lo más satisfechos posible y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan. De esta manera serán capaces de adaptarse con mayor éxito a las características del nuevo siglo que recién comienza y a las exigencias

del trabajo que varían a la par con el desarrollo de la humanidad, emergiendo así nuevos campos laborales y nuevas profesiones, necesarias para satisfacer los requerimientos de la población.

Sin embargo no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que en estos tipos de servicio, se escuchan frecuentemente, al igual que en otros, quejas constantes sobre diversos aspectos laborales, ya sean éstos relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, los jefes, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros.

A la fecha no existe en el país muchos estudios que indague respecto a la satisfacción laboral de las/os docentes, es por eso que, como docente que trabajo, desarrollando actividades diferentes, me interesé en conocer si también estos profesionales se encuentran satisfechas/os o no en el trabajo que están desarrollando y si hay diferencias en niveles de satisfacción en instituciones públicas como privadas, además de otras interrogantes relacionadas con la temática que dieron origen a los objetivos e hipótesis de esta investigación.

Y de esta forma se presenta el siguiente informe de la siguiente manera:

En el primer Capítulo se realiza la descripción del problema de investigación considerando algunos planteamientos según S. Robbins acerca de la satisfacción laboral del trabajador.

En el Segundo Capítulo se hace una revisión acerca de las experiencias realizadas en otras realidades, se construye el marco teórico de las variables de investigación para su operacionalización correspondiente y se formulan las hipótesis.

En el Tercer Capítulo, se detalla los aspectos metodológicos de la investigación tal como es el tipo y diseño de investigación, se identifica y define claramente la población de estudio y se establece las técnicas e instrumentos que permitirán recoger de manera sistemática los datos.

Y por último en el Cuarto Capítulo se presentan los resultados obtenidos, los cuales son presentados considerando los objetivos de la investigación, en primer lugar se hace el análisis de resultados de la satisfacción intrínseca, en segundo lugar se presentan los resultados sobre la satisfacción extrínseca y por último se presentan el resultado general sobre el nivel de satisfacción laboral y su respectiva prueba de hipótesis.



## CAPÍTULO I:

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Actualmente la satisfacción laboral de la gente es un punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el personal es importante para alcanzar las metas de dichas organizaciones, así lo han señalado algunos autores como Maslow, Herzberg y Vroom (Ramlall, 2004).

Fue a través de las luchas reivindicativas de las masas trabajadoras que lucharon no sólo en una mejora salarial sino también en otros tipos de incentivos que hicieron que los/as trabajadores(as) se sintieron mucho mejor en sus lugares o puestos de trabajo, llevando esto a la satisfacción o motivación que en conjunto vienen a ser todas las motivaciones psicosociales por el hecho de que el trabajador(a) tuviera sus necesidades básicas satisfechas tanto en lo psicológico como en lo social.

La satisfacción laboral siempre ha sido un tema importante para los directivos, y uno de los principales problemas dentro de la organización, ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo, evite su lugar de trabajo y a la menor oportunidad deje la organización (Davis y Newstrom, 2003)

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. Al respecto la mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral (Lancero, 1995; Brush y col., 1987; Zeitz, 1990 y Al-Ameri, 2000).

La satisfacción laboral se ha relacionado también con la familia, es así como los empleados que experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de satisfacción laboral (Rice, Frone & McFarlin, 1991). Otras investigaciones revelan que la familia es vista como un soporte importante para la consecución de la satisfacción laboral (Beatty, 1996; Gottlieb y col., 1996).

Cuando un empleado se siente satisfecho en su trabajo, hace lo que le gusta y está orgulloso de trabajar en la institución, por lo que las posibilidades de que la abandonen son menores.

Hoy en día las instituciones públicas y privadas que ofrecen calidad de enseñanza-aprendizaje a los estudiantes no se preocupan por los problemas que aquejan a sus trabajadores en el entorno de la institución, ya que ellos necesitan desarrollar todo una serie de métodos y potenciar sus habilidades, y de esta manera poder sentirse satisfechos de lo que realizan dentro de la institución y así mismo mayores resultados o metas propuestas por la institución. Analizar la satisfacción laboral del personal en instituciones públicas como privadas nos va a mostrar el grado en el que los trabajadores se encuentran satisfechos con su labor.

## **1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.**

En este sentido la investigación condujo a dar respuesta a las interrogantes siguientes:

### 1.2.1 Problema General

¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas públicas y privadas en el nivel primario del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado-2016?

### 1.2.2 Problema Específico

¿Existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral extrínseca del personal docente de las instituciones educativas públicas y privadas en el nivel primario del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016?

¿Existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral intrínseca del personal docente de las instituciones educativas públicas y privadas en el nivel primario del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016?

### 1.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA.

Las limitaciones más notorias durante el proceso de la investigación fueron:

- Los datos proporcionados por los docentes, pueden ser sesgados en cierto grado, por la falta de seriedad en el llenado de la encuesta denominada escala de satisfacción laboral.
- Los resultados de esta investigación, no podrán ser difundidos con amplitud ni cumplir objetivamente en la labor pedagógica de todos los docentes que trabajan en dichas instituciones educativas; sin embargo es preocupación de las sustentante, facilitar un ejemplar (fotocopia) a la biblioteca de dichos planteles educativos, para que los resultados de las mismas sirvan para enmendar errores y mejorar el sistema educativo.

- Una investigación científica debe ser sustentada con una variedad de instrumentos, si fuese posible efectuar con minucioso detalle, entrevistarlos, observarlo en su labor docente, en su vida social y familiar, pero por falta de tiempo, recelo para emitir información por parte de los docentes por el temor a represalias por parte de su superior inmediato o dirección y falta de medios económicos se limitó a efectuarse de esta manera; sin embargo, se ha tratado de realizar en lo posible un trabajo de investigación organizado, dentro de los perfiles, métodos y técnicas que la investigación amerita.
- La recolección de datos, no fue al azar, lo que no permitiría descartar un sesgo de selección.
- Los resultados representan la opinión de los participantes de la encuesta y su extrapolación a la población debe tener en cuenta las limitaciones aquí expresadas.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.**

Según Locke (1998) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. En el Perú dentro del contexto de la satisfacción laboral del docente público y privado, así como manteniendo las dimensiones de los factores intrínsecos (endógenos) o extrínsecos (exógenos) los cuales han conducido a la agudización del sistema laboral tanto en lo económico, político y social, esto manifestado a través de acciones antisociales o manifestaciones (huelgas indefinidas).

En consecuencia se ha optado por formular el presente proyecto de investigación porque es de imperiosa necesidad conocer los niveles de satisfacción laboral de los docentes del magisterio (SUTEP) así como de los no afiliados para proponer nuevas formas de aplicación de las leyes en forma correcta y democrática orientado a la aplicación de nuevos criterios y paradigmas en bienestar de la comunidad educativa conducente al desarrollo de una educación de calidad e integral de nuestra sociedad peruana. También es importante investigar la satisfacción laboral, porque nos va a mostrar cual es el grado en el que cada trabajador se siente identificado con la institución, cuál es su rendimiento y cuál puede ser si estuviera totalmente satisfecho con su trabajo, es importante para la institución, porque de esta manera van a saber en qué pueden estar fallando y mejorar el problema, además de ver las diferencias entre cada institución y así habrá un mejor desenvolvimiento del personal docente.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar si existe diferencia en satisfacción laboral, del personal docente de las instituciones educativas primarias, públicas y privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Comparar el nivel de satisfacción laboral extrínseca del personal docente de las instituciones educativas primarias públicas y privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016.
- Comparar el nivel de satisfacción laboral intrínseca del personal docente de las instituciones educativas primarias públicas y privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla. Hoppock (1935) publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Posteriormente, Herzberg (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.

Locke (1976) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

Algo importantes es lo que señala (Shultz, 1990). Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

Por su parte (Koontz ,1999), hace una diferencia a la motivación de la satisfacción laboral de la siguiente manera: “A la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En cambio, la satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo. Podemos decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado”.

Silvia María Fuentes Navarro, (2016), en su investigación: **“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango-Guatemala;** concluye lo siguiente:

- Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.
- Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano, Ivonne Sáenz Torres, (2016) en su investigación de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú: **“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”;** donde el estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la



comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores:

- Significación de la Tarea
- Condiciones de Trabajo
- Reconocimiento Personal y/o Social, y
- Beneficios Económicos.

Siendo los principales resultados:

- Que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

## **2.2 SUSTENTO TEÓRICO.**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

Locke (1976), la ha definido como "...un estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Muñoz Adanez (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u

organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones Psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

Schneider (1985), indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada & Tous, 1993). Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Coulter y Robbins (1996) a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, en niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo y definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Shultz (1990) nos dice que hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional,

condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor - favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

### **Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg**

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento,

habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (León y Sepúlveda, 1978). En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

**Factores Intrínsecos** o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

**Factores Extrínsecos:** Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (Atalaya, 1995).

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud (ibid.).

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner y Freeman, 1994).

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.



Figura N°01: Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg  
 Fuente: Robbins, De Cenzo, "Fundamentos de Administración", 1996

En la figura N° 01, se aprecian los factores de satisfacción e insatisfacción laboral. Asimismo, se observa la diferencia entre el punto de vista tradicional y el punto de vista de Herzberg.

La clasificación rígida de Factores Extrínsecos e Intrínsecos, es arbitraria no hay elementos empíricos para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar a la gente y viceversa, no hay factores absolutos, tanto unos como otros pueden producir satisfacción-insatisfacción. Algunos factores de higiene-entre ellos, el aumento y los elogios- también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro (Shultz, 1991).

Uno de los aportes de la Teoría es el «enriquecimiento del puesto», que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

([http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm))

Para Padrón (1995) la satisfacción personal y profesional está estrechamente relacionada con la salud mental y el equilibrio personal. En el caso del profesorado, la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor docente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional, creando tensión, estrés, y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional. La personalidad no es un “ente” abstracto sino que se hace presente y se realiza en la interacción con el medio. En estas relaciones cada persona va a adquirir su propio ajuste o adaptación, tanto personal como social. Para este mismo autor la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas:

- Perspectiva personal: En este sentido, la satisfacción viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo, cuando se proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto, a la vez, que, se hace extensivo de forma genérica a las distintas facetas de la persona.
- Perspectiva profesional: Desde este enfoque, van a ser las relaciones personales, tanto en el centro del trabajo como en el entorno, las que determinen la satisfacción/insatisfacción del individuo.

Por tanto, la satisfacción no es sólo expresión de una vivencia subjetiva. El trabajador, al vivir la experiencia de auto-eficacia personal, se siente profesionalmente satisfecho.

La ambivalencia del concepto satisfacción se manifiesta en una diversidad de usos: como estado emocional, como actitud, como motivación, como rasgo de personalidad. Gordillo (1988) realizó una revisión de estos significados en diferentes autores.

Brüggemann (citado por Padrón, 1995) adopta una concepción pluridimensional de la satisfacción profesional. Para este autor, la satisfacción profesional, “es el resultado de una comparación entre lo que hace y lo que debería de hacer a medida que la distancia disminuye, la satisfacción aumenta”.

Este enfoque es integral, en el sentido de considerar a la personalidad desde el conjunto de sus dimensiones básicas o ámbitos: cognitivo, afectivo y conativo o conductual. Optamos por considerar la satisfacción como una actitud o variable personal integradora en la que la conducta del sujeto es resultado del acuerdo y expresión armónica entre su pensamiento y sus sentimientos, produciendo así una reacción orgánica de equilibrio y de bienestar, traducida, por tanto, no sólo en su salud corporal sino también mental (Padrón, 1995; Gordillo, 1988). Se acercan, así, a la definición actitudinal de la



satisfacción laboral como el conjunto de reacciones, sentimientos y sensaciones de un miembro de la organización laboral frente a su trabajo.

Luego para esta investigación Satisfacción laboral puede ser definida como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo", Bravo et al., (1996). Asimismo, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

### 2.2.2 Factores o categorías

Cantón (1996) ha sintetizado los problemas de este modelo de Dirección, analizados por varios autores (Álvarez, 1992; Hanson y Ulrich, 1992; Lorenzo, 1994; Immegart e Immegart, 1995; Sáenz y Debón, 1995, 1997; Gairín, 1995; Villa y Villardón, 1998; Murillo y Pérez, 1998) y los ha clasificado en dos categorías (endógenos y exógenos), a los que ha añadido los contextuales.

<b>FACTORES ENDÓGENOS</b>	<b>FACTORES EXÓGENOS Y CONTEXTUALES</b>
El propio funcionamiento de la dirección  Existencia de radicales y descontentos  Deficiente preparación  Inestabilidad en el cargo  La endogamia  Falta de incentivos profesionales	<b>Factores exógenos</b>  Poco apoyo de la Administración  Conflicto de padres con el C.Escolar  Colisión intereses en administración  Poco apoyo de los profesores  Escasa colaboración de padres  Problemas familiares

Desinterés colectivo	Especificidad por el género
Celularismo de los profesores	La vuelta al mismo claustro
Ambigüedad de funciones y representación	<b>Factores contextuales</b>
Conflictividad entre compañeros	Específicos de cada centro y lugar
Tensión y estrés	Padres entrometidos, dirigentes
Excesivas y complicadas tareas	Alumnado problemático
Falta de autonomía para tomar decisiones	Falta de compromiso con el centro
	Falta de colaboración de la comunidad

### 2.2.2.1 Factores Exógenos o Extrínsecos

Es aquella, que empuja a la persona a realizar una acción debida a las recompensas (o castigos) unida a la ejecución de la acción. Más específicamente, a la respuesta que va a provocar esa acción desde el exterior. Es el impulso a actuar buscando las recompensas que obtendré al realizar la acción.

Esto quiere decir, que desde el punto de vista de la motivación extrínseca, lo verdaderamente querido no es la realización de la acción de que se trate, sino las recompensas – en sentido amplio -, que la persona espera alcanzar a cambio de la realización de la acción. Por ejemplo, una persona para subir de estatus en la organización a la cual pertenece, se sujeta a una serie de requisitos, que no son queridos en sí mismos, sino en su calidad del status que va a alcanzar con ellos.

Son motivos extrínsecos ganar una comisión económica por la venta realizada, obtener un diploma, curarme de una enfermedad, descansar cuando estoy rendido; o también evitar algo que considero negativo para mí: un despido, una mala calificación en un

examen, etc. Todos son resultados externos a la persona, resultados que se quieren conseguir o que se pretenden evitar.

#### **2.2.2.1.1 Condiciones Físicas del Trabajo**

MM. Rosental (1990) el término trabajo se refiere a una actividad propia del hombre. También otros seres actúan dirigiendo sus energías coordinadamente y con una finalidad determinada. Sin embargo, el trabajo propiamente dicho, entendido como proceso entre la naturaleza y el hombre, es exclusivamente humano. En este proceso el hombre se enfrenta como un poder natural, en palabras de Karl Marx, con la materia de la naturaleza. Trabajo, en un sentido amplio es toda actividad humana que transforma la naturaleza a partir de cierta materia dada. La palabra deriva del latín tripalium, que significa torturar; de ahí pasó a la idea de sufrir o esforzarse, y finalmente de laborar u obrar. El trabajo en sentido económico, es toda tarea desarrollada sobre una materia prima por el hombre, generalmente con ayuda de instrumentos, con la finalidad de producir bienes o servicios.

El medio ambiente es el segundo factor fundamental en la construcción de la personalidad y se podría considerar al seno materno como perteneciente a él. Podríamos, entonces afirmar, que el medio ambiente empieza a ejercer su influencia aún antes del nacimiento. El hombre puede ser definido, de una manera breve como "un ser como los demás en el mundo". Es imposible aislar al hombre del mundo de las personas y de las cosas que lo rodean, desde su llegada a este mundo.

El medio ambiente es el conjunto de los estímulos provenientes del ambiente físico y social que afectan al sujeto. También cuando dormimos, seguimos dando y recibiendo del ambiente en que vivimos.

Dentro de lo que definimos como medio ambiente encontramos:

**La cultura** para pasar de la influencia heredada a la aprendida, la personalidad de un individuo también depende de las circunstancias de su vida. Sea que se críe en una ciudad o en otra, que críen en un ambiente urbano o rural, en clase socio económica alta o baja. La cultura determina ampliamente las experiencias que una persona posee, las frustraciones y ajustes que debe enfrentar y las normas de conducta que se le exigen. Cada cultura posee sus valores distintivos, su moral, y sus formas de comportamiento. Así la cultura influye en la personalidad porque impone muchas de las características que una persona va a adquirir. El proceso de adquirir los rasgos de personalidad que son típicos de los miembros de una cultura particular, se denomina socialización. La cultura moldea la personalidad, porque proporciona soluciones ya preparadas y ensayadas. Para muchos de los problemas de la vida. La cultura se convierte con el tiempo en un modo de vida.

**La familia** como factor dominante del ambiente durante los años tempranos de la vida del individuo, cuando su personalidad se está moldeando con mayor rapidez, la familia es el principal agente en el proceso de socialización.

#### **2.2.2.1.2 Compañeros de Trabajo**

Según Hector N. Fainstein, un grupo se puede definir como dos o más personas que interactúan, son interdependientes y se han unido para alcanzar objetivos en común.

Un equipo de trabajo está constituido por personas que trabajan unidas en la ejecución de una actividad laboral. Trabajar en equipo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado. Esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros del grupo, el tamaño de éste, la intensidad

de los conflictos a solucionar y las presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas.

Los requerimientos para que se pueda desarrollar el trabajo en equipo son:

PARTICIPACIÓN: El primer condicionante para trabajar en equipo en una organización es el nivel de participación de sus miembros.

HABILIDADES DIRECTIVAS-LIDERAZGO: Trabajar en equipo requiere de un líder formado suficientemente. En algunos equipos de trabajo, en función de cada fase de desarrollo puede suceder que el rol de líder cambie de un participante a otro. Ser pro-activo, conocer el objetivo y meta, saber jerarquizar, crear situaciones de ganancia mutua, entender para ser entendido, cooperar para lograr sinergias, comprender las dimensiones físicas, emocionales, mentales y sociales de todo individuo, son características comunes de los líderes.

MÉTODOS, TÉCNICAS Y SOPORTES: El trabajo en equipo requiere necesariamente de unas herramientas que todo participante debe saber utilizar en mayor o menor grado. Las metodologías de análisis y solución de problemas, pensamiento positivo. Las técnicas de presentación en público, formas de reunirse, técnicas oratorias, entrevistas. Y los soportes físicos, como salas acondicionadas, disposición de pizarras, retro-proyectores, computadoras, son imprescindibles para encarar un trabajo en equipo con todas las garantías.

ESPÍRITU DE EQUIPO: cada organización tiene sus valores, cultura, normas, pautas de comportamientos históricos y presentes que inciden directamente en los equipos de trabajo presentes y futuros. No se puede trabajar en equipo sin conocer el espíritu de la

empresa respecto al trabajo en equipo. Este espíritu no tiene porque está escrito o formalizado

COMUNICACIÓN: Los participantes de un equipo de trabajo se comunican adecuadamente cuando el proceso de comunicación grupal es conocido y usado, existiendo una verdadera interacción personal. La importancia del saber escuchar es básica. Así como conocer las distintas culturas (americanos, japoneses, alemanes, latinos) de trabajo en equipo.

NEGOCIACIÓN: El trabajar en equipo requiere solucionar problemas y crisis que siempre aparecen en mayor o menor medida. Una buena negociación permite superar barreras y reanimar al equipo hacia la producción de sinergias y cumplimiento de objetivos y metas. Conocer las fases, actitudes y técnicas de obtención de acuerdos se hace necesario.

PRODUCCIÓN DE SINERGIAS: Se puede trabajar en grupo pero solo se consigue trabajar en equipo cuando existe una verdadera producción de sinergias, y los participantes y su entorno así lo perciben. Cada individuo observa como el equipo logra una eficiencia y eficacia por encima del desempeño de cualquiera de sus miembros, logrando una optimización de los resultados.

OBJETIVO/META: Los objetivos y metas deben ser conocidos por el equipo y sus participantes, éstos deben estar definidos tanto a nivel temporal, cuantitativo y cualitativo. Pueden existir algunos objetivos ocultos para los miembros del equipo pero conocidos por el líder o asesor.

### 2.2.2.1.3 Superior Inmediato

Un buen jefe buen empleado según Hector N. Fainstein, esto significa que la influencia del jefe es decisiva para la buena marcha de la empresa.

El nivel del rendimiento y la calidad del trabajo, así como la atmósfera moral imperante en los lugares de trabajo, son efectos de la influencia de la personalidad del jefe. Esta influencia depende de dos clases de factores unos extrínsecos y otros intrínsecos. Factor extrínseco de la influencia del jefe debe considerarse su rango, su condición de hombre que toma y despide al personal, que asigna a cada uno su trabajo (que ejerce poder y que provoca en unos el temor, la obediencia, la admiración y en otros la resistencia y la rebeldía). El factor intrínseco es aún más poderoso que el externo. Es una fuente potente y oculta que reside en la personalidad misma del jefe y de la cual emana una fuerza. Esa fuerza o poder y todo el prestigio personal radican en la zona afectiva del jefe y se vuelcan sobre sus subordinados.

El jefe es quien decide que se debe hacer y cómo ha de hacerse y, ha de controlar que sus órdenes se cumplan, valorizar las informaciones recibidas y controlar los trabajos realizados. El jefe tiene múltiples funciones, además de ser el órgano dirigente, es también juez, animador y educador.

**El Jefe como Conductor de Hombres:** Por cumplir satisfactoriamente sus funciones, lo fundamental es saber organizar su propio trabajo y distribuir adecuadamente su tiempo, con el fin de ocuparse solamente de los problemas más importantes.

**El Jefe como Juez:** A la hora de juzgar algún conflicto que surja entre sus subordinados debe mostrar su imparcialidad, escuchar a ambas partes por separado y realizar los careos necesarios entre las personas en disputa.

**El jefe como modelo:** Es una nueva faceta que presenta el jefe. Todas las miradas de sus subordinados se concentran en él. Sus subordinados se afanan en imitarlo y lo toman como modelo para la conducta y el trabajo.

En síntesis:

El jefe es la persona que está al frente de una institución

Es la cabeza y el órgano central que recibe las múltiples informaciones que llegan de los distintos niveles de mando.

#### **2.2.2.1.4 Salario**

Encarta (2013) Los salarios son todos aquellos pagos que compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios. Estos pagos incluyen no sólo los ingresos por hora, día o semana trabajada de los trabajadores manuales, sino también los ingresos, semanales, mensuales o anuales de los profesionales y los gestores de las empresas. A estos ingresos regulares hay que sumarles las primas y las pagas extraordinarias, las primas por riesgo, nocturnidad, índice de peligrosidad u horas extraordinarias, así como los honorarios de los profesionales liberales y la parte de los ingresos percibidos por los propietarios de negocios como compensación por el tiempo dedicado a su negocio.

#### **Factores determinantes de los salarios**

Los principales factores determinantes de los salarios, dependiendo del país y la época, son los siguientes:

**El coste de la vida:** Incluso en las sociedades más pobres los salarios suelen alcanzar niveles suficientes para pagar el coste de subsistencia de los trabajadores y sus familias; de lo contrario, la población activa no lograría reproducirse.



**Los niveles de vida:** Los niveles de vida existentes determinan lo que se denomina el salario de subsistencia, y ello permite establecer los niveles de salario mínimo. La mejora del nivel de vida en un país crea presiones salariales alcistas para que los trabajadores se beneficien de la mayor riqueza creada. Cuando existen estas presiones los empresarios se ven obligados a ceder ante las mayores demandas salariales y los legisladores aprueban leyes por las que establecen el salario mínimo y otras medidas que intentan mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.

**La oferta de trabajo:** Cuando la oferta de mano de obra es escasa en relación al capital, la tierra y los demás factores de producción, los empresarios compiten entre sí para contratar a los trabajadores por lo que los salarios tienden a aumentar. Mientras que cuando la oferta de mano de obra es relativamente abundante y excede la demanda, la competencia entre los trabajadores para conseguir uno de los escasos puestos de trabajo disponibles tenderá a reducir el salario medio.

**La productividad:** Los salarios tienden a aumentar cuando crece la productividad. Ésta depende en gran medida de la energía y de la calificación de la mano de obra, pero sobre todo de la tecnología disponible. Los niveles salariales de los países desarrollados son hasta cierto punto elevados debido a que los trabajadores tienen una alta preparación que les permite utilizar los últimos adelantos tecnológicos.

**Poder de negociación:** La organización de la mano de obra gracias a los sindicatos y a las asociaciones políticas aumenta su poder negociador por lo que favorece un reparto de la riqueza nacional más igualitario.

### 2.2.2.1.5 Clima Institucional

ROBBINS, Stephen (1991) el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva del **contrato psicológico**. “Este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir lo que la administración espera de los trabajadores e inversa”. De hecho este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado. De igual forma se espera que los empleados respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización. Si un jefe no motiva a sus empleados, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, no incentiva funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad; es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren porque los empleados sentirían que son uno más dentro de la empresa y esto implicaría que disminuya la productividad de su trabajo, limitándose a cumplir con las funciones que les han sido asignadas.

En la actualidad se afirma que cada uno de los jefes de la empresa debe constituirse en maestros de sus empleados. La pregunta que se hace es: ¿Cuándo un jefe es un maestro? Lo es cuando asume la siguiente conducta: escucha y comprende el punto de vista de sus empleados, es decir, tiene empatía, sabe escuchar a sus empleados, tiene capacidad para comprender que cada uno es un mundo aparte, procura mantenerse calmado cuando un empleado comete un error, se preocupa por el bienestar de ellos, tiene auto-confianza y estabilidad emocional y así lo demuestra a través de sus actuaciones diarias; propicia el trabajo en equipo, busca siempre lo bueno de cada empleado, es decir, ejerce un súper liderazgo puesto que trata de guiar a los demás,

mostrándoles como auto-liderarse alentándolos a eliminar los pensamientos negativos y las falsas creencias sobre la empresa y sobre sus compañeros de trabajo para reemplazarlas por creencias más positivas y constructivas. Igualmente busca la construcción de la auto-confianza de sus seguidores convenciéndolos de que son competentes, que tienen una gran reserva de potencial y que son capaces de enfrentar los retos que implica el desempeño de sus funciones.

#### **2.2.2.1.6 Gestión Institucional**

ROBBINS, Stephen (1991) El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben el clima organizacional de la misma. Teniendo en cuenta que el clima organizacional es “La percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”. La consideración de si el clima es positivo o negativo por parte de los integrantes de la empresa depende de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como adecuado, cálido o positivo a éste, cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Sin embargo, el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por parte de los empleados cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma. Las empresas se plantean a menudo el siguiente interrogante: ¿Cómo medir el clima organizacional? La respuesta es que esa medición se puede llevar a cabo a partir de diversos niveles, es decir, desde el individuo, desde el grupo o desde la empresa. Según los estudios realizados en el ámbito de la empresa los aspectos que se consideran son:

- Aspectos relacionados con las condiciones higiénicas, médicas y condiciones ambientales del desempeño laboral.
- Valoración del sentido de justicia e igualdad teniendo en cuenta la discriminación sexual, roles profesionales, compensaciones económicas, promociones y ascensos.
- La protección que se brinda en la empresa en cuanto a seguridad industrial y seguridad en el trabajo.
- El nivel de ingreso y compensaciones específicas.
- La capacitación que brinde la empresa.
- La motivación y la calidad de vida en la organización.
- La imagen de la empresa, el grado de implicación e identificación.

En cuanto a los instrumentos de medida, existen diversas herramientas como: cuestionarios estructurados dirigidos a recoger y evaluar la percepción del individuo en la empresa. Sin embargo, estos instrumentos presentan inconvenientes, ya que suelen estudiar la percepción individual del clima y ésta no puede ofrecer una información precisa y completa del ámbito laboral, lo que plantea la necesidad de investigar la validez y fiabilidad de esta percepción individual.

Por esta razón, la mayoría de los autores se centran en las siguientes unidades de análisis: el individuo, la estructura, las funciones, las estrategias y nuevas tecnologías. Así mismo, entre los componentes se tienen en cuenta:

- La estructura de la organización en cuanto al establecimiento de objetivos y procedimientos.
- El grado de autonomía en cuanto a las opciones de decisión personal a la hora de actuar en el ámbito laboral.

- Los métodos de remuneración y sistemas que se aplican para implementarlos.
- Las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados.
- El grado de coordinación y cooperación a la hora de afrontar problemas y dificultades entre los equipos de trabajo y la dirección.

#### **2.2.2.1.7 Horario de Trabajo**

Encarta (2008) La obligación fundamental del empleado es la prestación de su trabajo en consonancia con la categoría profesional que le corresponda. De acuerdo con este criterio, se plantea la cuestión de la jornada y horario de trabajo - jornada mínima y máxima, clases de horario (rígido, flexible) y régimen de horas extraordinarias - así como el calendario donde se fijan los descansos e interrupciones, ya sea con carácter semanal, o en aplicación de otra pauta periódica para reglamentar las fiestas, los turnos vacacionales y los permisos. El trabajador tiene además otros deberes, como la diligencia, la obediencia, la buena fe o la no concurrencia.

Por cuanto a los derechos se refiere, el trabajador tiene, en primer lugar, derecho al salario, asunto en torno al cual giran los que siguen: en dinero y en especie, salario base y complementos (que engloban gratificaciones, incentivos, comisiones o primas). Tiene, además, derechos que giran en torno a la protección de su persona y dignidad, entre los que cabría considerar los siguientes: derecho a trato digno y no discriminatorio, respeto a la intimidad, derecho a la seguridad e higiene en el trabajo, derecho a la ocupación efectiva y a la promoción y formación profesional.

#### **2.2.2.1.8 Estabilidad Laboral**

Forrier y Sels (2003), Este factor es denominado como la Empleabilidad y esta capacidad no sólo depende de las características del individuo y de su preparación para desempeñar una variedad de funciones, sino que está también relacionada con las

oportunidades de empleo disponibles en el mercado laboral. Así, existen diferentes factores en el contexto laboral que promueven o inhiben la empleabilidad. Cabe mencionar entre ellos la situación económica del mercado laboral o la discriminación de ciertos grupos en el mercado de trabajo. Desde esta perspectiva se define la empleabilidad como “la oportunidad de los individuos de tener un empleo en el mercado laboral interno y/o externo”

#### ***2.2.2.2 Factores Endógenos o Intrínsecos***

Cantón (1996), es el impulso a actuar buscando la satisfacción que obtendré por ser yo el realizador de una acción o una tarea determinada. Lo verdaderamente querido por el sujeto, en la medida en que se mueve por motivación intrínseca, son las consecuencias que se seguirán del puro hecho natural de ser el ejecutor de la acción; busco lo que pasa en mí al realizar la acción: me entretengo viendo una película que me gusta, practico un juego con el ordenar, aprendo un nuevo idioma, etc. Si asisto a una conferencia convocada por mi jefe para aprender nuevos conceptos, la motivación es intrínseca. Si asisto a ella para evitar que mi jefe me llame la atención por la inasistencia, entonces la motivación no es intrínseca sino extrínseca. Todos los motivos intrínsecos se refieren a cambios que se producen en la persona que actúa: la persona conoce más, o encuentra una satisfacción en el simple hecho de actuar, con independencia del resultado externo de la acción.

#### ***2.2.2.3 Libertad en el Método del Trabajo***

Hector N. Fainstein Solo la democracia y la libertad son cimientos sólidos sobre los cuales se puede construir un sistema válido. El reconocimiento y el respeto a la personalidad del ser humano, el diálogo franco y sincero, la información amplia y sin cortapisas, son condiciones ineludibles para que la filosofía directriz pueda fructificar.

La libertad en el trabajo son unas de las palancas más poderosas para impulsar el desarrollo económico y social de una empresa, en razón de que las mismas hacen posible:

Que, las empresas y instituciones sean consideradas como un medio para el auto-desarrollo de todos sus integrantes.

Que, al existir canales de comunicación dialogadas entre todos los estamentos de la organización, y al estimular el aporte creativo de los subordinados, se consigue, el doble propósito de, en primer término elevar el índice de satisfacción del personal y, por tanto, de su rendimiento y, en segundo lugar, se estimula en sumo grado la creatividad de los recursos humanos que aportan sus ideas para la mayor productividad de la empresa.

Que, por las mismas razones señaladas en el párrafo precedente es fácil concluir que, como consecuencia de la política enunciada, se logra una considerable disminución de costos, ya sea por la más alta productividad de los trabajadores, como por la desaparición de rozadura, pugnas, huelgas y paros.

Que, asimismo en lo atinente a los públicos externos las relaciones públicas, al establecer canales de comunicación dialoguista entre la organización y éstos, hace posible que la producción de bienes y servicios satisfaga mejor las necesidades y aspiraciones de los individuos. Además de que éstos tienen la posibilidad de expresar sus derechos y demandas.

La Empresa que actúa en el seno de la sociedad no puede aislarse porque debe crear para vivir una infinidad de tratos que se definen como una responsabilidad social implícita en las exigencias del vivir en común.

### 2.2.2.3.1 Reconocimiento Laboral

Rodríguez (2003), lo concibe como un procedimiento mediante el cual se valora el esfuerzo realizado por un individuo produciendo satisfacción por el desempeño, comprobando que tanto en la satisfacción como el desempeño son funciones de recompensas y sostiene que las recompensas producen satisfacción, así como las recompensas basadas en el desempeño actual afectan el desempeño subsecuente.

De la misma forma Herzberg (1969), da importancia al reconocimiento del logro como factor de la satisfacción personal, la cual varía en grados de acuerdo al individuo, lo cual conducirá hacia el crecimiento profesional y económico del trabajador.

### 2.2.2.3.2 Responsabilidad Asignada

Luthans y Kreintner la definen, como el compromiso organizacional asumido por los empleados para el cumplimiento de tareas en el trabajo.

Por su parte Keith (1998) ha observado que la importancia, responsabilidad y conocimiento de los resultados del trabajo mejoran la motivación y la satisfacción en el trabajo, Así mismo delegar responsabilidades con una relación de confianza sumamente grande entre superiores y subordinados mejora la satisfacción laboral.

### 2.2.2.3.3 Capacidad Laboral

Según las “teorías de estudio de la situación laboral” de Robbins, Kast y Rosenzweig refieren que la fuerza de una tendencia para actuar en cierta forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto se acompañará de cierto resultado y de la atracción que este último tiene para el individuo, la cual incluye tres variables:

**Atracción:** Importancia que el individuo concede a un resultado o premio potencial conseguido en el trabajo.



**Nexo entre el trabajo y desempeño:** Grado en que el individuo cree que dar cierto nivel de rendimiento lo lleva o lo llevará a la obtención de los resultados deseados.

**Nexo entre Esfuerzo y Desempeño:** Percepción de que la probabilidad de poner cierto grado de esfuerzo que favorecerá el desempeño.

#### **2.2.2.3.4 Promoción Laboral**

Hector N. Fainstein, se dice que un trabajador debe tener prestigio para lograr el ascendiente sobre sus compañeros. Hay una tendencia natural, en el empleado, de servir a las órdenes de un jefe; que en todo lo que emprende tiene éxito o, por lo menos, da la impresión de no haber sufrido un fracaso.

La mayor parte de los comunicados de guerra hablan de éxitos y no de fracasos. Siempre es el enemigo quien tiene más bajas. El emperador Federico el Grande, cuando le proponían ascender a un oficial, preguntaba si el candidato tenía suerte. Si la respuesta era negativa, no accedía a la promoción.

El éxito depende de muchos factores. En primer lugar están las aptitudes específicas de los trabajadores que deben estudiar y sopesar todas las circunstancias y aprovechar la oportunidad para entrar en acción. Si esto es propio de los militares, también lo es de los grandes trabajadores de la industria, educación y del comercio, que no dejan sus decisiones al azar.

#### **2.2.2.3.5 Atención a las Sugerencias**

En 1939 Chester Barnard, Estado Unidense ejecutivo, anticipándose al surgimiento de la teoría del comportamiento, publicó un libro en la cual planteaba una teoría de la cooperación para explicar las organizaciones según Barnard las personas no actúan aisladamente, sino a través de interrelaciones con otras personas para alcanzar sus

objetivos con mayor facilidad. En las interacciones humanas, las personas ejercen mutua influencia; así se originan las relaciones sociales. En virtud de las diferencias individuales, cada persona tiene sus propias características, capacidades y limitaciones. Si desea superar sus limitaciones y ampliar sus capacidades, las personas necesitan cooperar entre sí para alcanzar sus objetivos con mayor facilidad. Las organizaciones surgen de la participación personal y la cooperación entre las personas.

La teoría de Decisión de Herbert Simón quien la utilizó como base para explicar el comportamiento humano en las organizaciones. La teoría del comportamiento concibe la organización como un sistema de decisiones en el cual cada persona participa racional y conscientemente, escogiendo y tomando decisiones individuales relacionadas con alternativas más o menos racionales de comportamiento. Por tanto, la organización está llena de decisiones y acciones

#### **2.2.2.3.6 Eficacia Educativa (Multilaboral)**

Según VILLAMIZAR GERMAN A. (2003), la eficacia educativa es el proceso que logra la más plena correspondencia entre la formación del alumno (Profesional) y las experiencias sociales en un momento concreto, a través de una gestión que alcanza el mayor nivel de racionalidad en el uso de los recursos con que cuenta la Institución Educativa, pudiendo resumirse también como la capacidad de articular los recursos, materiales y funciones humanas para el cumplimiento exitoso y efectivo de los objetivos y metas con el menor costo económico social, moral y psicológico, así como del tiempo posible. Estas mismas ideas anteriores conciben a la eficiencia educativa y desenvolvimiento laboral, estos criterios se han agrupado en los siguientes indicadores:

- Relación de Ingreso – Egreso.
- Optimización laboral.

- Cumplimiento de los Objetivos.
- Uso y conservación de Activos Fijos tangibles.
- Otros indicadores económicos.

La eficacia Generalmente se asocia al cumplimiento efectivo de los objetivos que se propone una Institución. En realidad es así viéndola en su sentido más estrecho. También se puede definir como la capacidad del proceso de la Gestión del método del mecanismo para satisfacer sus necesidades y alcanzar objetivos relevantes y pertinentes.

### 2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS.

**EDUCACIÓN:** Acción y efecto de educar. • Cortesía, urbanidad. Proceso por el cual una persona desarrolla sus capacidades, para enfrentarse positivamente a un medio social determinado e integrarse a él.

**MÉTODO:** Conjunto de procedimientos o medios que utiliza una ciencia para alcanzar y sistematizar el conocimiento. (CEAC MMII, 2006)

**SATISFACCIÓN:** La satisfacción personal y profesional está estrechamente relacionada con la salud mental y el equilibrio personal. En el caso del profesorado, la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor docente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional, creando tensión, estrés, y produciendo malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional. (Padrón, 1995).

**SATISFACCIÓN LABORAL:** La satisfacción no es sólo expresión de una vivencia subjetiva. El trabajador, al vivir la experiencia de auto-eficacia personal, se siente profesionalmente satisfecho. (Gordillo, 1998).

**SATISFACCIÓN INTRÍNSECA:** Es el impulso a actuar buscando la satisfacción que obtendré por ser yo el realizador de una acción o una tarea determinada; son las consecuencias que se seguirán del puro hecho natural de ser el ejecutor de la acción; busco lo que pasa en mí al realizar la acción. (Cantón, 1996)

**SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA:** Es aquella, que empuja a la persona a realizar una acción debida a las recompensas (o castigos) unida a la ejecución de la acción, la respuesta que va a provocar esa acción desde el exterior. Es el impulso a actuar buscando las recompensas que obtendré al realizar la acción. (Cantón, 1996).

**TRABAJO:** Acción y efecto de trabajar. • Cosa producida por un agente. • Esfuerzo humano aplicado a la producción de la riqueza, extrayéndola, obteniéndola o transformándola. Se usa en contraposición a capital. • fig. Dificultad o perjuicio. • fig. Penalidad, molestia, tormento. • pl. fig. Estrechez, miseria.

## 2.4 HIPÓTESIS.

### 2.4.1 Hipótesis General

El nivel de satisfacción laboral del personal docente de las instituciones educativas primarias públicas es menor al de los docentes de instituciones educativas privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016.

### 2.4.2 Hipótesis Específicas

- El nivel de satisfacción laboral extrínseca del personal docente de las instituciones educativas primarias públicas es menor al de los docentes de instituciones educativas privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016.

- El nivel de satisfacción laboral intrínseca del personal docente de las instituciones educativas primarias públicas es menor al de los docentes de instituciones educativas privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016.

## 2.5 SISTEMA DE VARIABLES.

### 2.5.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN
Satisfacción Laboral	Satisfacción Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Condiciones físicas de trabajo.</li> <li>➤ Compañeros de trabajo</li> <li>➤ Superior inmediato</li> <li>➤ Salario</li> <li>➤ Relaciones entre Autoridades, Administrativos y Docentes</li> <li>➤ Modo en que la educación está gestionada</li> <li>➤ Horario de trabajo</li> <li>➤ Estabilidad en el empleo.</li> </ul>	<p>Muy insatisfecho: 15 puntos</p> <p>Insatisfecho: 16 -30 puntos</p> <p>Moderadamente satisfecho: 31-45 puntos</p>
	Satisfacción Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Libertad para elegir tu propio método de trabajo</li> <li>➤ Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho</li> <li>➤ Responsabilidad que se te ha asignado</li> <li>➤ La posibilidad de utilizar sus capacidades</li> <li>➤ Sus posibilidades de Promocionarse o de avanzar</li> <li>➤ La atención que se presta a las sugerencias que hace</li> <li>➤ La variedad de tareas que realizas en el trabajo.</li> </ul>	<p>Ni satisfecho, ni insatisfecho: 46-60 puntos</p> <p>Moderadamente satisfecho: 61-75 puntos</p> <p>Satisfecho: 76-90 puntos</p> <p>Muy satisfecho: 91-105 puntos.</p>

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

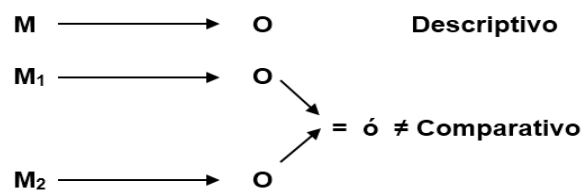
#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación corresponde a Descriptivo Comparativo porque permite describir la realidad tal cual se presenta.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es No Experimental ya que no existe manipulación activa de alguna variable, es más se trata de un diseño Transeccional o Transversal ya que se trata de comparar en un único momento del tiempo.



**Donde:** M = Muestra de estudio

O = Observaciones o informaciones recogidas

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. Población

La población elegida para ésta investigación está determinada por las Instituciones Educativas Primarias Públicas y Privadas del medio urbano de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016 (Anexo N° 1)

**CUADRO N° 1:** INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL MEDIO URBANO DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO.

Instituciones Educativas Primarias	N° de Inst.
Públicas	13
Privadas	13
Total	26

Fuente: UGEL Tambopata. Noviembre 2016.

### 3.2.2. Muestra

El tipo de muestra que se utilizará es el *No probabilística por Conveniencia* (No responden al criterio aleatorio caracterizado, porque el investigador escoge una muestra siguiendo determinados criterios; económicos, situacionales, laborales, etc. en general relativamente homogéneos); debido al acceso a la información.

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado dos criterios de inclusión: el criterio de accesibilidad a la información, dado que las instituciones de la muestra presentan disposición para el recojo de la información y cantidad de docentes que laboran en cada una de las instituciones, incluyendo a las instituciones que presentan un número considerable de docentes.

**CUADRO N° 2:** INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL MEDIO URBANO DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO.

Instituciones Educativas Primarias		N° de Inst.	N° de Prof.
Públicas	• IEBR Nuestra Señora del Rosario – Aplicación	2	8
	• IEBR Guillermo Billinghamurst - CNB		13
Privadas	• IEAP Jaime White	2	13
	• IEP Isaac Newton		6
<b>Total</b>		4	40

Fuente: UGEL Tambopata. Noviembre 2016.

Por consiguiente se consideró 2 instituciones educativas primarias públicas (21 docentes) y 2 colegios privados (19 docentes), que hacen un total de 40 docentes.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### 3.3.1. Técnica

Se hará uso de la técnica de Encuesta según S. Valderrama consiste en la recolección de información sobre uno o más aspectos referentes a una población determinada.

#### 3.3.2. Instrumento de investigación

El instrumento de recolección de datos es el cuestionario de Satisfacción Laboral (S. Valderrama, 2006) (anexo N° 02).

##### a. Escala de satisfacción laboral.

Cuestionario General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) (ver anexo) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:



- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub-escalas:

- Sub escala de factores intrínsecos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Sub escala de **factores extrínsecos**: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto complementado y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas. Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación se propone la siguiente formulación:

#### **b. Valoración.**

La valoración puede hacerse a tres niveles: **satisfacción general**, **satisfacción intrínseca** y **satisfacción extrínseca**. Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

	<b>Satisfacción general</b>	<b>Satisfacción intrínseca</b>	<b>Satisfacción extrínseca</b>
Muy insatisfactorio	15	7	8
Insatisfactorio	16-30	8-14	9-16
Moderadamente insatisfactorio	31-45	15-21	17-24
Ni satisfactorio, ni insatisfactorio	46-60	22-28	25-32
Moderadamente satisfactorio	61-75	29-35	33-40
Satisfactorio	76-90	36-42	41-48
Muy satisfactorio	91-105	43-49	49-56
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>0.88</b>	<b>0.85</b>	<b>0.78</b>

Para la valoración se asigna los siguientes puntajes:

- Muy Insatisfecho : 1 punto
- Insatisfecho : 2 puntos
- Moderadamente Insatisfecho : 3 puntos
- Ni Satisfecho Ni Insatisfecho : 4 puntos
- Moderadamente Satisfecho : 5 puntos
- Satisfecho : 6 puntos
- Muy Satisfecho : 7 puntos.

Para determinar el nivel de satisfacción se hace la sumatoria del puntaje obtenido y se determina el nivel en función al baremo anterior.

**c. Validez y confiabilidad**

Los trabajos de investigación realizados con el instrumento le confieren **validez** al instrumento y la **confiabilidad** la proporciona el estadístico alfa de cronbach (0.88; 0.85 y 0.78 para la satisfacción general, intrínseca y extrínseca respectivamente)

A continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por Jesús Pérez Bilbao Lic. en Psicología y Manuel Fidalgo Vega, Lic. en Psicología en el trabajo de investigación “NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”

### Satisfacción General

Media	70,53
Desviación típica	15,42
Coefficiente alpha	Entre 0,85 y 0,88

### Satisfacción Intrínseca

Media	32,74
Desviación típica	7,69
Coefficiente alpha	Entre 0,79 y 0,85

### Satisfacción Extrínseca

Media	38,22
Desviación típica	7,81
Coefficiente alpha	entre 0,74 y 0,78

### 3.4. DISEÑO DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Dado el proceso de investigación, los datos recolectados serán ordenados de acuerdo a los instrumentos y técnicas estadísticas:

- Matriz de Tabulación
- Cuadros estadísticos
- Gráficos y
- Otros

### 3.5. PLAN DE TRATAMIENTO DE DATOS

#### MEDIA ARITMÉTICA

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i f_i}{n}$$

#### VARIANZA

$$S_i^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{X})^2 f_i}{n}$$

#### DESVIACIÓN STANDAR

$$S_i = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{X})^2 f_i}{n}}$$

### 3.6. DISEÑO ESTADÍSTICO PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Para la validación y contrastación de la hipótesis general, se aplicará la prueba estadística diferencia de medias.

Para probar la veracidad o falsedad de la hipótesis se aplicara la ZETA CALCULADA ( $Z_c$ ) debido a que la muestra es mayor a 30 unidades.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Datos:

<b>Muestra 1</b>	<b>Muestra 2</b>
<b>Media aritmética <math>X_1 =</math></b>	<b>Media aritmética <math>X_2 =</math></b>
<b>Varianza <math>S^2_1 =</math></b>	<b>Varianza <math>S^2_2 =</math></b>
<b>Tamaño Muestral: <math>n_1 = 21</math></b>	<b>Tamaño Muestral: <math>n_2 = 19</math></b>

**Planteamiento de la hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>:** El nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias públicas *es igual* al nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias Privadas

$\mu_1 = \mu_2$  (El valor de la media poblacional 1 es igual al valor de la media poblacional 2).

**H<sub>a</sub>:** El nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias públicas *son diferentes* al nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias privadas.

$\mu_1 \neq \mu_2$  (El valor de la media poblacional 1 no es igual al valor de la media poblacional 2).

**Nivel de significancia:**

$\alpha = 05$  y una “Z  $\alpha$ ” Tabulado igual a 1.96

**Prueba estadística**

Como  $n_1+n_2>30$ ; entonces se utiliza la distribución “Z”

$$Z_c = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Donde:

$Z_c = Z$  calculada

$X_1 =$  Promedio muestral del grupo 1

$X_2 =$  Promedio muestral del grupo 2

$S^2_1 =$  Varianza de la muestra 1

$S^2_2 =$  Varianza de la muestra 2

$n_1 =$  Tamaño de la muestra del grupo 1

$n_2 =$  Tamaño de la muestra del grupo 2

**Regla de decisión:**



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

##### 4.1.1. Resultados sobre la sub escala de factores intrínsecos:

A continuación se presentan los resultados de los 40 docentes encuestados en las cuatro instituciones educativas respecto a la satisfacción intrínseca.

En este aspecto se consideró aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. (ítems números 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15).

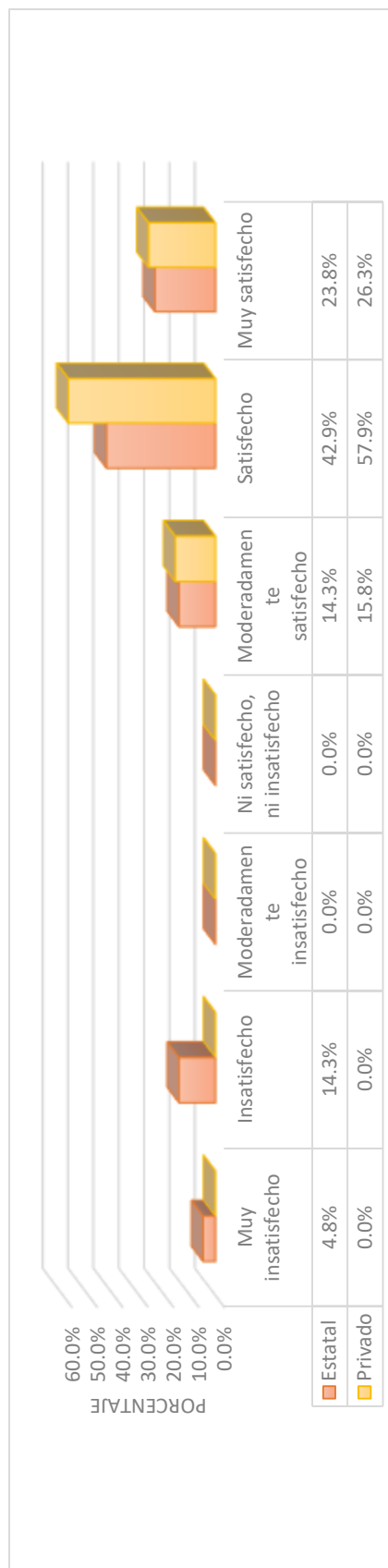


CUADRO N° 3: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA LIBERTAD PARA ELEGIR TU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fñ 1	3	0	0	3	9	5	21
	% 4.8%	14.3%	0%	0%	14.3%	42.9%	23.8%	100%
PRIVADO	fñ 0	0	0	0	3	11	5	19
	% 0%	0%	0%	0%	15.8%	57.9%	26.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02  
Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 1: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA LIBERTAD PARA ELEGIR TU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 03  
Elaboración: ejecutora

**INTERPRETACIÓN:**

El cuadro N° 03 y el gráfico N° 01 muestra los resultados obtenidos en relación a la libertad para elegir su propio método de trabajo en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de – 2016, de un total de 40 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

- Considerando a los 21 docentes que hacen el 100% de las instituciones educativas estatales, los que marcaron **muy insatisfechos** son un 4.8% que equivale a 1 docente, los que se sienten **insatisfechos** son un 14.3% que equivale a 3 docentes, los que se sienten **moderadamente satisfechos** hacen un total del 14.3% que equivale a 3 docentes, los que se sienten **satisfechos** son el 42.9% que equivale a la opinión de 9 docentes y los docentes que se sienten **muy satisfechos** son el 23.8% que equivale a 5 docentes. No existen docentes **Moderadamente insatisfecho y Ni insatisfecho, ni satisfecho.**
- En el ámbito privado se consideró a 19 docentes que equivalen al 100% y se obtuvo el siguiente resultado: los que se sienten moderadamente satisfechos son el 15.8% que equivale a 3 docentes, los que marcaron satisfechos son el 57.9% que equivale a 11 docentes, los que se sienten muy satisfechos son el 26.3% que equivale a 5 docentes. No existen docentes muy insatisfechos, ni docentes insatisfechos, ni moderadamente insatisfecho y tampoco docentes ni insatisfechos, ni satisfechos.

De lo que puedo concluir que de los 40 docentes encuestados de las cuatro instituciones educativas públicas y privadas que equivalen el 100%, sólo el 23.8% que equivale a la opinión de 5 docentes de las instituciones estatales y a su vez el 26.3% que equivale a 5 docentes de las instituciones educativas privadas para ambos casos se encuentran muy satisfechos en relación a la libertad para elegir su propio método de trabajo.

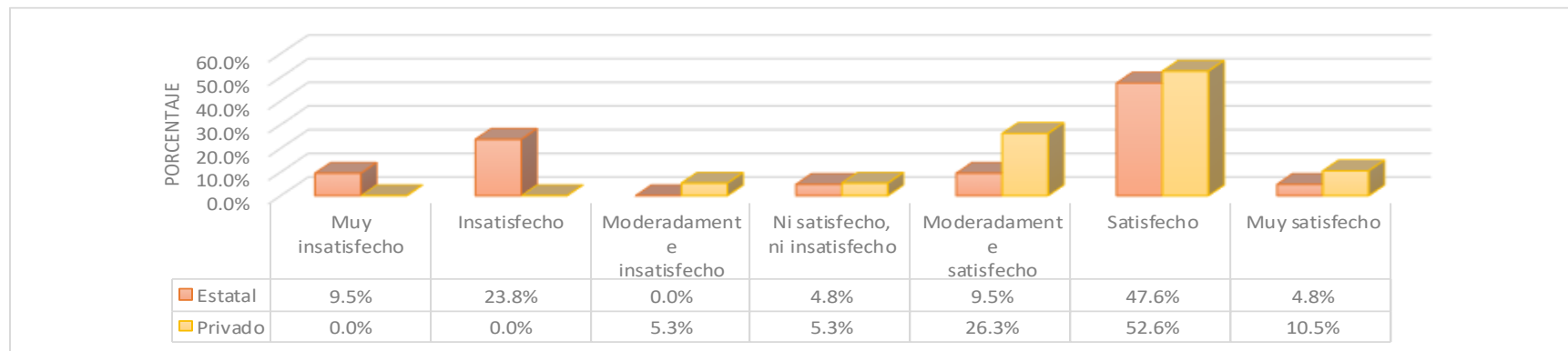


CUADRO Nº 4: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO QUE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi	2	5	0	1	2	10	1	21
	%	9.5%	23.8%	0%	4.8%	9.5%	47.6%	4.8%	100%
PRIVADO	fi	0	0	1	1	5	10	2	19
	%	0%	0%	5.3%	5.3%	26.3%	52.6%	10.5%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo Nº 02  
 Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO Nº 2: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO QUE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro Nº 04  
 Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

El cuadro N° 04 y gráfico N° 02 muestra los resultados obtenidos en relación a reconocimiento que obtiene el docente por el trabajo bien hecho en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016, de un total de 40 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

- Considerando a los 21 docentes que hacen el 100% de las instituciones educativas estatales, existe un 9.5% se sienten muy insatisfechos que equivale a 2 docentes en las instituciones estatales, los que marcaron insatisfechos son un 23.8% que equivale a 5 docentes, los que se sienten ni insatisfechos – ni satisfechos son un 4.8% que equivale a 1 docente, los que se sienten moderadamente satisfechos hacen un total del 9.5% que equivale a 2 docentes y los que se sienten satisfechos son el 47.6% que equivale a la opinión de 10 docentes y los que se sienten muy satisfechos hacen un 4.8% que equivale a 1 docente. No existen docentes moderadamente insatisfechos.
- En el ámbito privado se consideró a 19 docentes que equivalen al 100% se obtuvo el siguiente resultado: los que se sienten moderadamente insatisfechos son el 5.3% que equivale a 1 docente, los que marcaron ni satisfechos - ni insatisfechos son el 5.3% que equivale a 1 docentes, los que se sienten moderadamente satisfechos son el 26.3% que equivale a 5 docentes, los que opinaron satisfechos hacen un total del 52.6% que equivale a 10 docentes y los que se sienten muy satisfechos son el 10.5% que equivale a 2 docentes. No existen docentes muy insatisfechos ni docentes insatisfechos.

De lo que puedo concluir que en relación a reconocimiento que obtiene el docente por el trabajo bien hecho en las instituciones educativas primarias estatales solo el 47.6% que equivale a 10 docentes se encuentran satisfechos y en las instituciones educativas primarias privadas el 52.6% que equivale también a 10 docentes que se encuentran satisfechos, los demás docentes tienen diferentes opiniones.

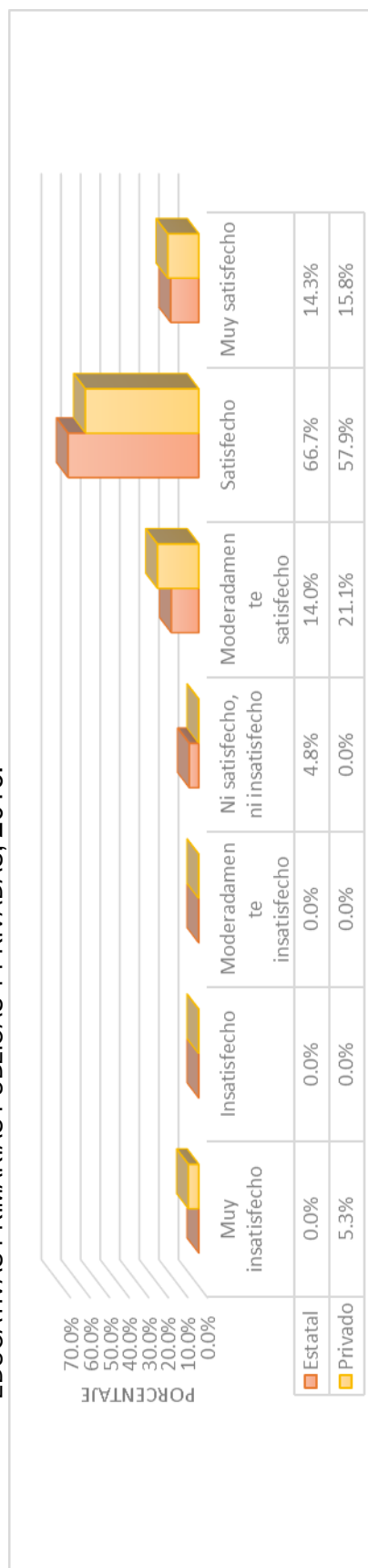
**CUADRO N° 5:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD QUE SE TE HA ASIGNADO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 0	0	0	1	3	14	3	21
	% 0%	0%	0%	4.8%	14%	66.7%	14.3%	100%
PRIVADO	fi 1	0	0	0	4	11	3	19
	% 5.3%	0%	0%	0%	21.1%	57.9%	15.8%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N° 3:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD QUE SE TE LA ASIGNADO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 05  
Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

En el citado cuadro N° 05 y gráfico N° 03 muestra los resultados obtenidos en relación a la responsabilidad que se le ha asignado en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016, de un total de 40 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

- De los 21 docentes encuestados de las instituciones educativas estatales los que equivalen el 100%, existe un 4.8% de ni satisfecho - ni insatisfecho que equivale a 1 docente, en un 14% que equivale 3 docentes se sienten moderadamente satisfechos, los que marcaron satisfechos hacen un 66.7% que equivale a 14 docentes, los que se sienten muy satisfechos son un 14.3% que equivale a 3 docentes. No existen docentes muy insatisfechos, ni insatisfechos y tampoco moderadamente insatisfechos.
- En el ámbito privado se consideró a 19 docentes que equivalen al 100% se obtuvo el siguiente resultado: existe un 5.3% que equivale a 1 docente que está muy insatisfecho, los que se sienten moderadamente satisfechos es un 21.1% que equivale a 4 docentes, los que marcaron satisfechos son el 57.9% que equivale a 11 docentes y los que se sienten muy satisfechos hacen un 15.8% que equivale a 3 docentes. No existen docentes insatisfechos, ni moderadamente insatisfechos y ni insatisfechos – ni satisfechos.

De lo que puedo concluir que en relación a la responsabilidad que se le ha asignado en las instituciones educativas primarias estatales y privadas solo existe una satisfacción en un 66.7% y 57.9% los demás docentes tienen diferentes opiniones.

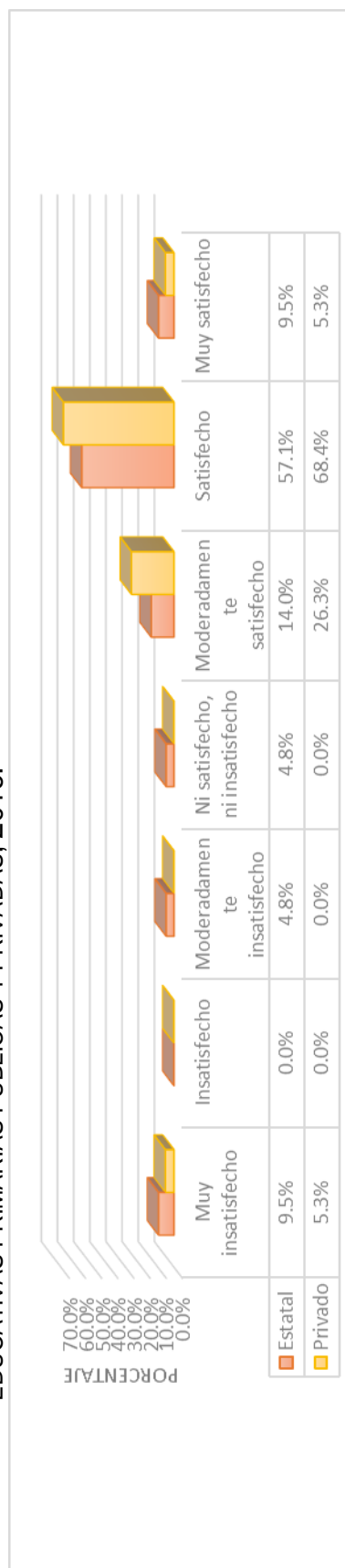
**CUADRO N° 6:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR SUS CAPACIDADES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	2	0	1	1	3	12	2	21
%	9.5%	0%	4.8%	4.8%	14%	57.1%	9.5%	100%
PRIVADO	0	0	0	0	5	13	1	19
%	0%	0%	0%	0%	26.3%	68.4%	5.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N° 4:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR SUS CAPACIDADES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 06  
Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Según los resultados mostrados en el Cuadro N° 06 y grafico N° 4 muestran los resultados obtenidos en relación a la posibilidad de utilizar sus capacidades en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016, de un total de 40 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

- Las opiniones de los 21 docentes encuestados de las instituciones educativas estatales se obtuvo que un 9.5% se sienten muy insatisfechos que equivale a 2 docentes, un 4.8% de moderadamente insatisfecho que equivale 1 docente, los que se sienten ni insatisfechos – ni satisfechos hacen un 4.8% que equivale a 1 docente, los que opinan moderadamente satisfechos son 14% que equivale a 3 docentes, un 57.1% se encuentran satisfechos que equivalen a 12 docentes y los que se sienten muy satisfechos hacen un 9.5% que equivalen a 2 docentes. No existen docentes insatisfechos.
- De los 27 docentes que trabajan en instituciones privadas se obtuvo el siguiente resultado: existe un 19% que equivale a 5 docentes que se encuentran insatisfechos, los que marcaron moderadamente insatisfechos son el 7% que equivale a 2 docentes, los que se sienten ni insatisfechos- ni satisfechos se da en un 7% que equivale a 2 docentes, existe un 37% que equivale 10 docentes que marcaron una moderada satisfacción y existe un 11% que equivale a 3 docente. No existen docentes muy in satisfechos ni muy satisfechos.

De lo que puedo concluir que en relación a la posibilidad de utilizar sus capacidades en las instituciones educativas primarias estatales y privadas el mayor porcentaje obtenido es en relación al nivel de satisfechos en un 57.1% en estatales y 68.4% en privadas.



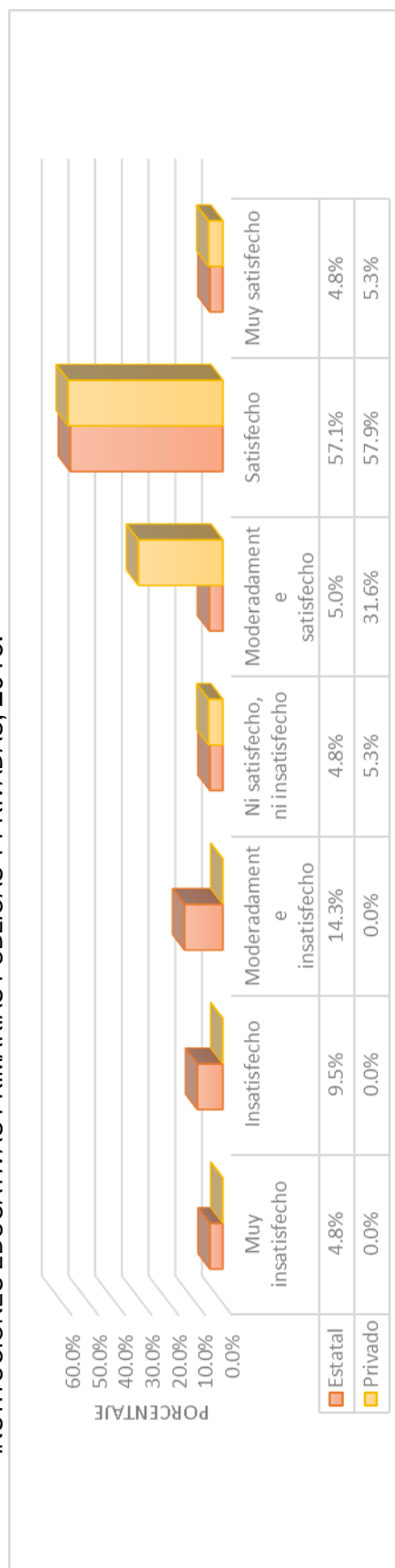
CUADRO N° 7: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS POSIBILIDADES DE PROMOCIONARSE O DE AVANZAR, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 1	2	3	1	1	12	1	21
	% 4.8%	9.5%	14.3%	4.8%	4.8%	57.1%	4.8%	100%
PRIVADO	fi 0	0	0	1	6	11	1	19
	% 0%	0%	0%	5.3%	31.6%	57.9%	5.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 5: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS POSIBILIDADES DE PROMOCIONARSE O DE AVANZAR, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Se puede observar en el Cuadro N° 07 y grafico N° 5 muestran los resultados obtenidos en relación a sus posibilidades de promocionarse o de avanzar en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016, de un total de 40 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

- Según la información suministrada por los 21 docentes encuestados de las instituciones educativas estatales el 4.8% que equivale a 1 docente se encuentran muy insatisfecho, un 9.5% que equivale a 2 docentes están insatisfechos, los que tienen una opinión de moderadamente insatisfecho es de un 14.3% que equivale 3 docentes, los que se sienten ni insatisfechos – ni satisfechos son un 4.8% que equivale a 1 docente, los que opinan moderadamente satisfechos son 4.8% que equivale a 1 docente, los que se sienten satisfechos son un 57.1% que equivalen a 12 docentes y un 4.8% se sienten muy satisfechos que equivale a 1 docente.
- En las instituciones privadas el 5.3% que equivale a 1 docente se encuentra ni satisfecho - ni insatisfecho, los que marcaron moderadamente satisfechos son en un 31.6% que equivale a 6 docentes, los que se sienten satisfechos se da en un 57.9% que equivale a 11 docentes y existe un 5.3% que equivale 1 docente que se siente muy satisfecho. No existen docentes muy insatisfechos, insatisfechos y una moderada insatisfacción.

De lo que puedo concluir que en relación a la posibilidad promocionarse o de avanzar en las instituciones educativas primarias estatales y privadas el mayor porcentaje obtenido es en relación al nivel de satisfechos en un 57.1% en estatales y 57.9% en privadas.

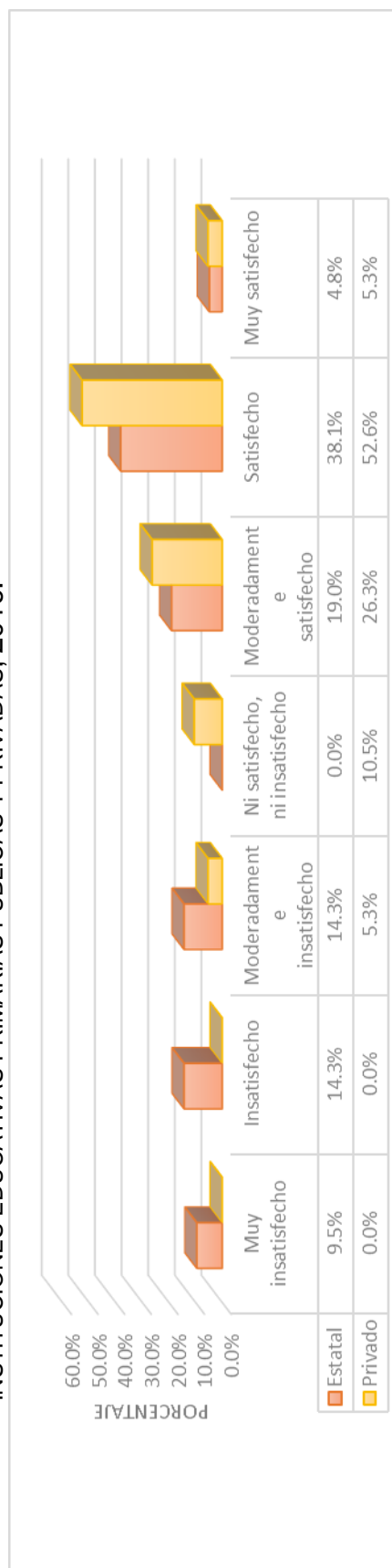
**CUADRO N° 8:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LAS SUGERENCIAS QUE HACE, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	2	3	3	0	4	8	1	21
	9.5%	14.3%	14.3%	0%	19%	38.1%	4.8%	100%
PRIVADO	0	0	1	2	5	10	1	19
	0%	0%	5.3%	10.5%	26.3%	52.6%	5.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N° 6:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN QUE SE PRESTA A LAS SUGERENCIAS QUE HACE, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 08

Elaboración: ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Los resultados indican, por parte de los docentes de las instituciones los resultados obtenidos en relación a la atención que presta a las sugerencias que hace como trabajador en las instituciones educativas se muestran en el Cuadro N° 08 y grafico N° 06.

➤ Las opiniones de los 21 docentes encuestados de las instituciones educativas estatales el 9.5% que equivale a 2 docentes se encuentran muy insatisfechos, el 14.3% que equivale a 3 docentes están insatisfechos, los que tienen una opinión de moderadamente insatisfecho hacen un total de 14.3% que equivale 3 docentes, los que se sienten moderadamente satisfechos son un 19% que equivale a 4 docentes, el 38.1% que equivale a 8 docentes se sienten satisfechos y hay 1 docente que equivale al 4.8% que se siente muy satisfecho. No existen docentes que se sientan ni satisfechos ni insatisfechos.

➤ El resultado de las instituciones privadas muestra un 5.3% que equivale a 1 docente que se encuentra moderadamente insatisfecho, el 10.5% de los docentes que equivale a 2 docentes se encuentran ni insatisfechos – ni satisfechos, los que marcaron moderadamente satisfechos son un total de 26.3% que equivale a 5 docentes, los que se sienten satisfechos se da en un 52.6% que equivale a 10 docentes y hay 1 docente que equivale a 5.3% que se encuentra muy satisfecho. No hay docentes que opinaron en relación a muy insatisfechos y ni insatisfechos.

Finalmente, hay docentes que se sientes satisfechos en las instituciones educativas estatales y privadas en un 38.1% y 52.6%, los demás tienen diferentes opiniones.

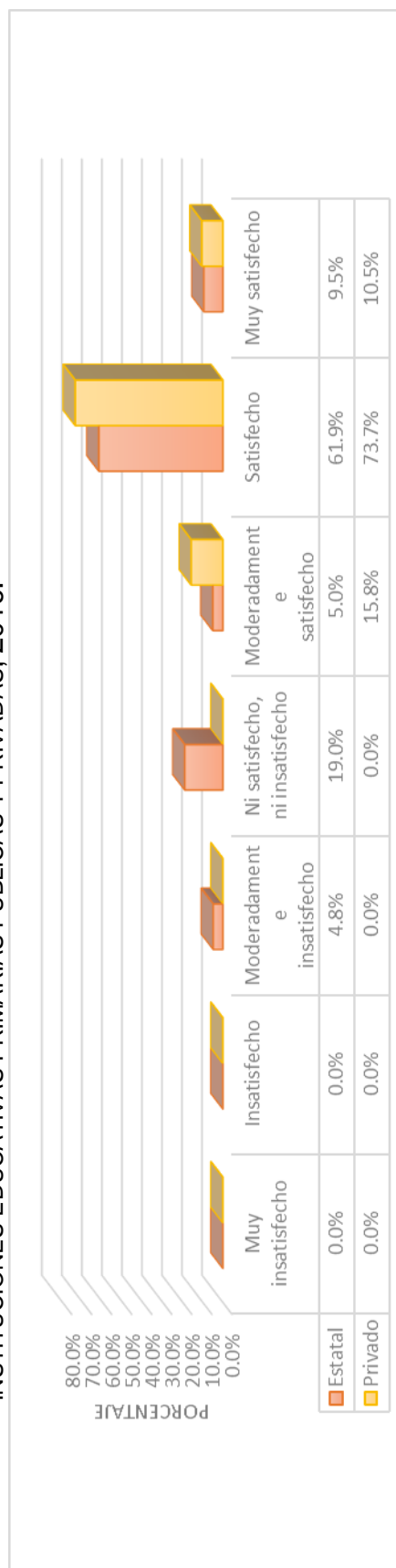
CUADRO N° 9: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LA VARIEDAD DE TAREAS QUE REALIZA EN EL TRABAJO, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
	ESTATAL	0 0%	0 0%	1 4.8%	4 19.0%	1 5%	13 61.9%	2 9.5%
PRIVADO	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	3 15.8%	14 73.7%	2 10.5%	19 100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 7: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO QUE OBTIENE POR EL TRABAJO BIEN HECHO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: ejecutora

### *INTERPRETACIÓN*

Los resultados mostrados en el Cuadro N° 09 y gráfico N° 07 dan a conocer los resultados obtenidos en relación a la variedad de tareas que realizan en el trabajo o labor docente en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016, de un total de 40 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

- Las opiniones de los 21 docentes encuestados de las instituciones educativas estatales, el 4.8% que equivale a 1 docente se encuentran moderadamente insatisfecho, el 19% que equivale a 4 docentes están ni satisfechos – ni insatisfechos, los que tienen una opinión de moderadamente satisfecho hacen un total de 5% que equivale a 1 docente, los que se sienten satisfechos son un 61.9% que equivale a 13 docentes y el 9.5% que equivale a 2 docentes tienen una opinión de muy satisfechos. No existen docentes que se sientan muy insatisfechos e insatisfechos.
- En cuanto al resultado de las instituciones privadas muestra un 15.8% que equivale a 3 docentes se encuentran moderadamente satisfechos, el 73.7% de los docentes que equivale a 14 docentes se encuentran satisfechos y los que marcaron muy satisfechos son un total del 10.5% que equivale a 2 docentes. No hay docentes que opinaron en relación a muy insatisfechos, insatisfechos, moderadamente insatisfechos y ni satisfechos ni insatisfechos.

Aquí como se puede observar se concluye que en relación a la variedad de tareas que realiza en el trabajo o labor docente en las instituciones educativas primarias estatales y privadas existe un 61.9% y 73.7% de satisfacción, sin embargo los docentes en el sector privado no muestran ningún tipo de insatisfacción laboral.

**4.1.2. Resultado general sobre la sub escala de factores intrínsecos:**

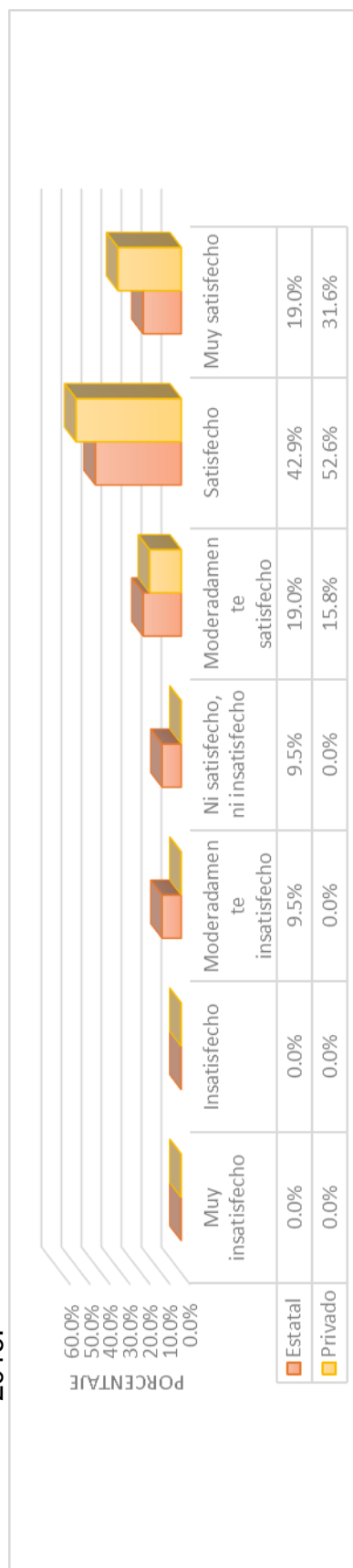
**CUADRO N° 10: RESULTADO GENERAL DE SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 0	0	2	2	4	9	4	21
	% 0%	0%	9.5%	9.5%	19%	42.9%	19.0%	100%
PRIVADO	fi 0	0	0	0	3	10	6	19
	% 0%	0%	0%	0%	15.8%	52.6%	31.6%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N° 8: RESULTADO GENERAL DE SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**



Fuente: Cuadro N° 07

Elaboración: ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

El resultado que generaliza las opiniones en relación a la satisfacción intrínseca se muestra en el Cuadro N° 10 y gráfico N° 08 de un total de 40 docentes encuestados se llegó a los siguientes resultados:

- La satisfacción intrínseca de los docentes de las instituciones educativas estatales es en un 9.5% que equivale a 2 docente se encuentra moderadamente insatisfechos, los que se sienten ni insatisfechos – ni satisfechos son el 9.5% que equivale a 2 docentes, el 19% que equivale a 4 docentes tienen una opinión de moderadamente satisfechos, el 42.9% que equivalen a 9 docentes se encuentran satisfechos y solo el 19% que equivale a 4 docentes se encuentran muy satisfechos.
- Los resultados de las instituciones privadas en relación a la satisfacción intrínseca muestra un 15.8% que equivale a 3 docentes que se encuentran moderadamente satisfechos, el 52.6% que equivale a 10 docentes, los que se sienten muy satisfechos son un 31.6% que equivale a 6 docentes. No hay docentes muy insatisfechos, insatisfechos, moderadamente insatisfechos y ni satisfechos – ni insatisfechos.

Los resultados generales en relación a la satisfacción intrínseca como se puede observar se concluye en que los docentes encuestados el 42.9% de docentes de las instituciones estatales y el 52.6% de los docentes de instituciones privadas sienten una satisfacción. Sin embargo podemos deducir también que los docentes en el sector privado sienten mayor satisfacción laboral ya que no se muestra ningún tipo de insatisfacción a lo que se puede comparar con el sector estatal donde si hay docentes que se sienten insatisfechos en diversas categorías.



**4.1.3. Resultados sobre la sub escala de factores extrínsecos:**

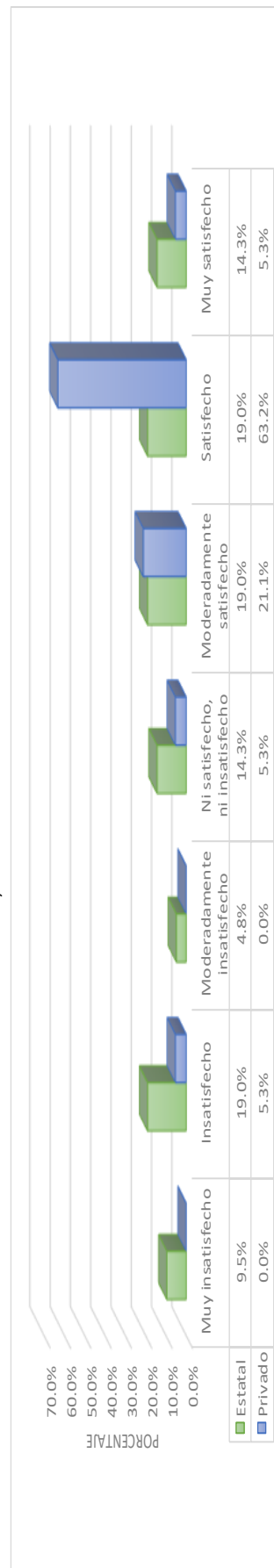
La sub escala de factores extrínsecos indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala está constituida de ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15)

**CUADRO N° 11: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 2 9.5%	4 19.0%	1 4.8%	3 14.3%	4 19%	4 19.0%	3 14.3%	21 100%
PRIVADO	0 0%	1 5.3%	0 0%	1 5.3%	4 21.1%	12 63.2%	1 5.3%	19 100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02  
Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N°9: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**



Fuente: Cuadro N° 10  
Elaboración: ejecutora

### *INTERPRETACIÓN*

En relación a las condiciones física de trabajo los resultados mostrados en el Cuadro N° 11 y grafico N° 9 nos informan la opinión de los docentes encuestados en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016 que:

- Las opiniones de los 21 docentes varían en relación a los diferentes puntos de vista, el 9.5% que equivale a 2 docentes opinan que se sienten muy insatisfechos, el 19% que equivale a 4 docentes muestran insatisfacción, los que se sienten moderadamente insatisfechos son un 4.8% que equivale a 1 docente, el 14.3% se sienten ni insatisfechos – ni satisfechos que equivale a 3 docentes, el 19% que equivale a 4 docentes se consideran moderadamente satisfechos, el 19% que equivale a 4 docentes se encuentran satisfechos y el 14.3% que equivalen a 3 docentes se sienten muy satisfechos.
- En las instituciones privadas el 5.3% que equivale a 1 docente se encuentran insatisfecho, los que se sienten ni insatisfechos- ni satisfechos se da en un 5.3% que equivale a 1 docente, existe un 21.1% que equivale 4 docentes que marcaron una moderada satisfacción, el 63.2% que equivale a 12 docentes se sienten satisfechos y el 5.3% que equivale a 1 docente se encuentra muy satisfecho.

En las instituciones educativas estatales y privadas existe una satisfacción puesto que existe el mayor porcentaje, en estatales se da en un 19% y en las privadas en un 63.2%, los demás docentes tienen opiniones variadas.

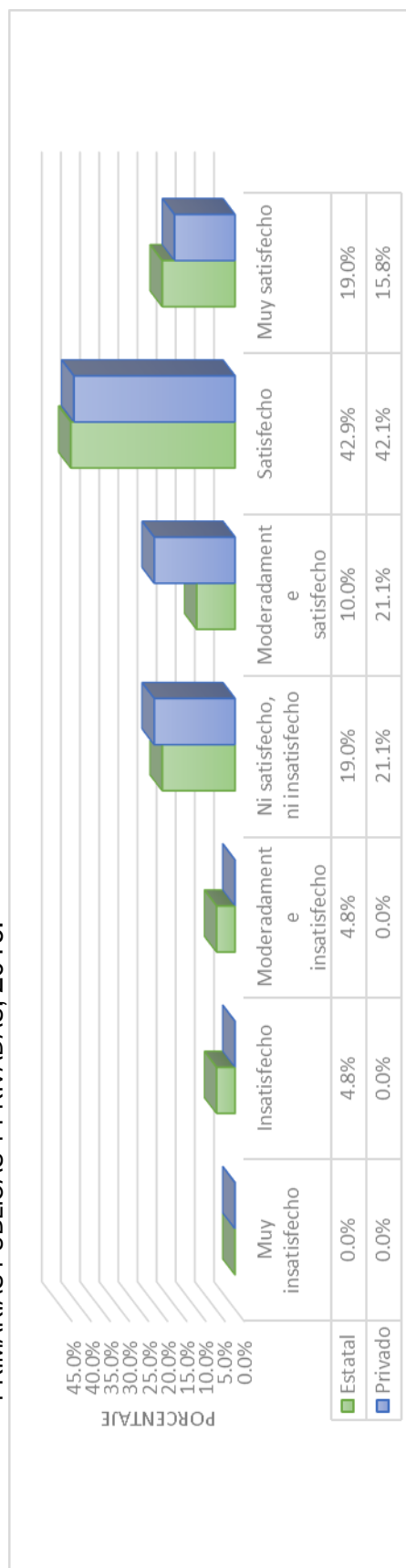
CUADRO N° 12: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 0	1 4.8%	1 4.8%	4 19.0%	2 10%	9 42.9%	4 19.0%	21 100%
PRIVADO	fi 0	0 0%	0 0%	4 21.1%	4 21.1%	8 42.1%	3 15.8%	19 100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 10: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 12  
Elaboración: La ejecutora.

### *INTERPRETACIÓN*

Los resultados mostrados en el Cuadro N° 12 y grafico N° 10 emiten una información relacionada al nivel de satisfacción laboral de los docentes con sus compañeros de trabajo en las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Puerto Maldonado – 2016.

- Los 21 docentes encuestados tienen diferentes opiniones, el 4.8% que equivale a 1 docente muestran insatisfacción, el 4.8% que equivale a 1 docente sienten una moderada insatisfacción, el 19% que corresponde a 4 docentes que marcaron el ítems ni insatisfecho – ni satisfecho, el 10% que corresponde a 2 docentes se consideran moderadamente satisfechos, el 42.9% que equivalen a 9 docentes se sienten satisfechos y el 19% que equivale a 4 docentes se encuentra muy satisfechos. No hay docentes muy insatisfechos.
- Los docentes de las instituciones educativas privadas el mayor porcentaje se dio en un 42.1% que equivale a 8 docentes que se encuentran satisfechos, el 21.1% que equivale a 4 docentes marcó moderadamente satisfecho y ni insatisfechos- ni satisfechos y un 15.8% que equivale a 3 docentes se sienten muy satisfechos.

La conclusión a la que se llega es que el 42.9% de las instituciones estatales y el 42.1% de las instituciones privadas se sienten satisfechos, sin embargo no hay docentes insatisfechos en las instituciones privadas.

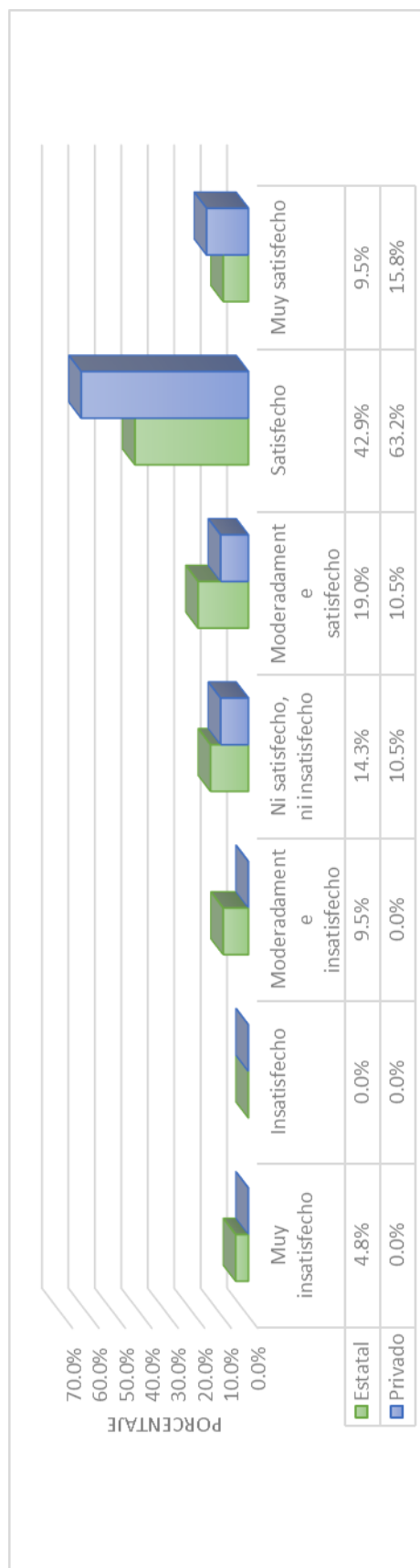
CUADRO N° 13: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SUPERIOR INMEDIATO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	1	0	2	3	4	9	2	21
%	4.8%	0%	9.5%	14.3%	19%	42.9%	9.5%	100%
PRIVADO	0	0	0	2	2	12	3	19
%	0%	0%	0%	10.5%	10.5%	63.2%	15.8%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 11: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SUPERIOR INMEDIATO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 13  
Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Los resultados en relación al nivel de satisfacción laboral de los docentes con su superior inmediato se muestra en el cuadro N° 13 y el grafico N° 11 de la siguiente manera:

- Existen diversas opiniones de los 21 docentes encuestados de las instituciones educativas estatales; el 4.8% que corresponde a 1 docente se encuentran muy insatisfecho, un 9.5% que equivale a 2 docentes está en moderadamente insatisfecho, el 14.3% que equivale a 3 docentes se sienten ni satisfecho – ni insatisfecho, el 19% que equivale a 4 docentes se sienten moderadamente satisfechos, el 42.9 % que equivale a 9 docentes se sienten satisfechos y los que tienen una opinión de muy satisfechos hacen un total del 9.5% que equivale 2 docentes, haciendo el total del 100%.
- En cuanto al resultado de las instituciones privadas del total de docentes que son 19 equivale al 100%; el 10.5% que corresponde a la opinión de 2 docentes se encuentra ni satisfecho – ni insatisfecho y a su vez moderadamente satisfecho, el 63.2% de los docentes que equivale a 12 docentes se encuentran satisfechos y los que se sienten muy satisfechos se da en un 15.8% que equivale a la opinión de 3 docentes. No existen opiniones sobre los demás ítems.

De lo que se concluye que los docentes encuestados sienten mayor satisfacción en el sector privado que en el estatal ya que en ellos se observa insatisfacción.

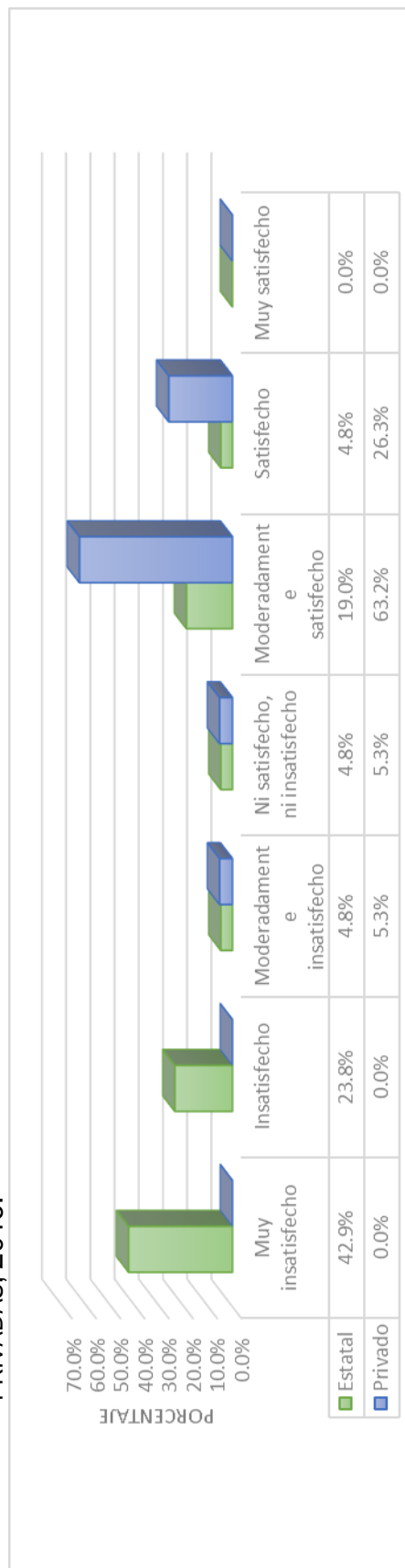
CUADRO Nº 14: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SALARIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 9 % 42.9%	5 23.8%	1 4.8%	1 4.8%	4 19%	1 4.8%	0 0%	21 100%
PRIVADO	0 0%	0 0%	1 5.3%	1 5.3%	12 63.2%	5 26.3%	0 0%	19 100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo Nº 02

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO Nº 12: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU SALARIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro Nº 03  
Elaboración: La ejecutora

### *INTERPRETACIÓN*

Los resultados del nivel de satisfacción laboral de los docentes en relación a su salario se muestran en el cuadro N° 14 y el grafico N° 12 considerándose a 21 docentes de las instituciones estatales y a 19 docentes de las instituciones privadas.

- Los docentes de las instituciones educativas estatales del 100% opina: el 42.9% que corresponde a 9 docentes se encuentran muy insatisfechos, un 23.8% que equivale a 5 docentes tienen una opinión de insatisfechos, el 4.8% que corresponde a 1 docente marcaron el ítem moderadamente insatisfecho, el 4.8% que equivale a 1 docente se siente ni insatisfecho – ni satisfecho, el 19% que equivale a 4 docentes se encuentra moderadamente satisfecho y el 4.8% que corresponde a la opinión de 1 docente se encuentra satisfecho. No existen docentes muy satisfechos.
- La retribución económica es considerada uno de los principales factores que brindan moderadamente satisfacción a los docentes en cuanto al resultado de las instituciones privadas del 63.2% que equivale al 100%; el 26.3% que corresponde a la opinión de 5 docentes se encuentran satisfechos, el 5.3% de los docentes que equivale a 1 docente se encuentran moderadamente insatisfecho y ni insatisfechos- ni satisfechos. No existen docentes insatisfechos y muy insatisfechos.

Según lo planteado anteriormente se puede decir que los docentes de las instituciones estatales sienten mayor insatisfacción que los docentes de las instituciones privadas en relación a su salario.



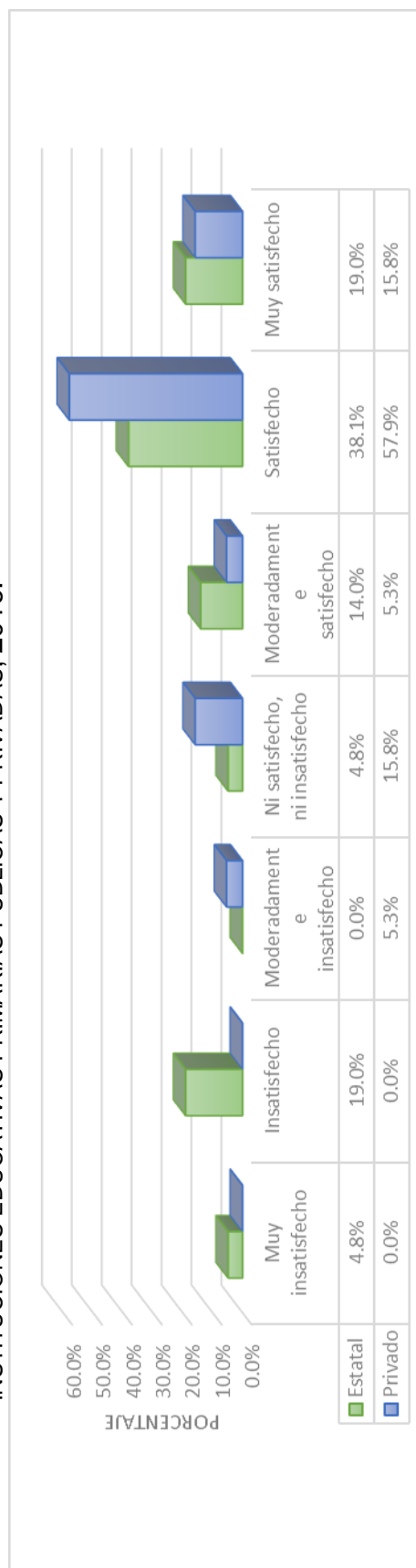
CUADRO N° 15: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS RELACIONES ENTRE AUTORIDADES, Y TRABAJADORES DE LA I.E. EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 1	4	0	1	3	8	4	21
	% 4.8%	19.0%	0%	4.8%	14%	38.1%	19.0%	100%
PRIVADO	fi 0	0	1	3	1	11	3	19
	% 0%	0%	5.3%	15.8%	5.3%	57.9%	15.8%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 13: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS RELACIONES ENTRE AUTORIDADES, Y TRABAJADORES DE LA I.E. EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 15

Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Los resultados de las relaciones entre autoridades y trabajadores de las instituciones educativas se muestran en el cuadro N° 15 y el gráfico N° 13 considerándose a 21 docentes de las instituciones estatales y a 19 docentes de las instituciones privadas.

- Los docentes de las instituciones educativas estatales del 100% opina: el 4.8% que corresponde a la opinión de 1 se encuentra muy insatisfecho y ni satisfecho – ni insatisfecho, el 19% que equivale a 4 docentes se encuentran insatisfechos y muy satisfechos, un 14% que es la opinión de 3 docentes se sienten moderadamente satisfechos y el 38.1% que corresponde a 8 docentes marcaron el ítem satisfecho.
- En cuanto al resultado de las instituciones privadas 19 docentes que equivalen al 100%; el 5.3% que corresponde a la opinión de 1 docente se encuentra moderadamente insatisfecho y moderadamente satisfecho, el 15.8% de los docentes que equivale a 3 docentes se encuentran ni insatisfechos- ni satisfechos y el 57.9% que equivale a la opinión de 11 docentes se sienten satisfechos. No existen opiniones sobre los demás ítems.

Finalmente, debe destacarse que la capacidad de un director (autoridad) para influir en sus trabajadores a la hora de girar instrucciones e implantar decisiones, depende de las competencias que los empleados perciben en él, vale decir, de cuanto conocimiento creen que tiene sobre los asuntos que dirige. Los resultados hacen suponer que los docentes de las instituciones educativas estatales y privadas se encuentran satisfechos en su mayoría en un 38.1% y 57.9% respectivamente.

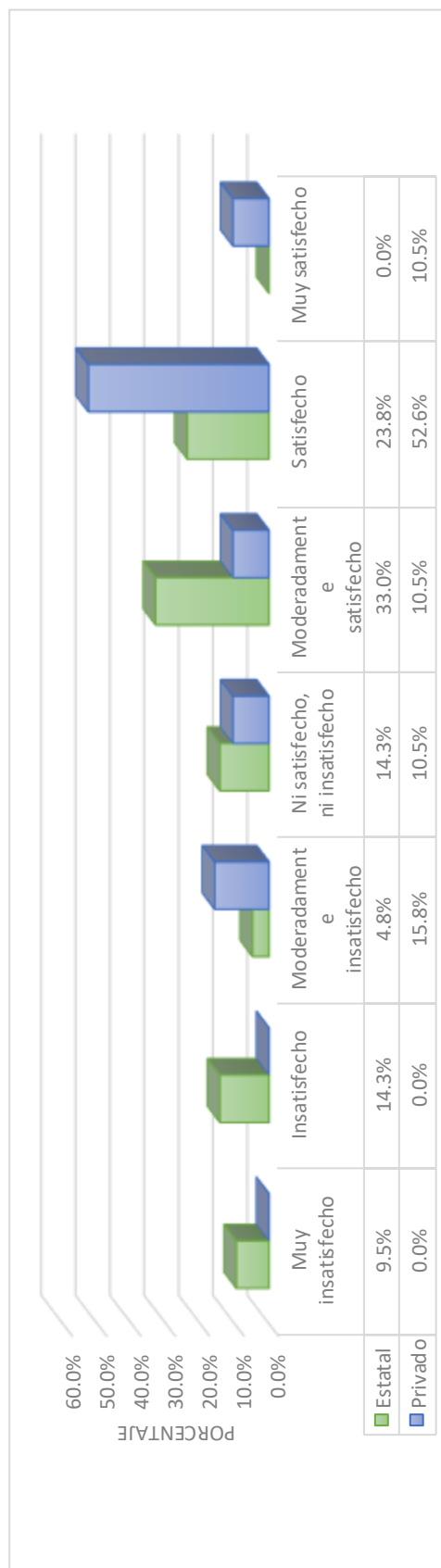
**CUADRO N° 16:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL MODO EN QUE LA INSTITUCIÓN ESTÁ GESTIONADA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 2 % 9.5%	3 14.3%	1 4.8%	3 14.3%	7 33%	5 23.8%	0 0%	21 100%
PRIVADO	0 0%	0 0%	3 15.8%	2 10.5%	2 10.5%	10 52.6%	2 10.5%	19 100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N° 14:** PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN AL MODO EN QUE LA INSTITUCIÓN ESTÁ GESTIONADA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 16

Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Los resultados revelan las relaciones en el modo en que la institución está gestionada en las instituciones educativas se muestran en el cuadro N° 16 y el grafico N° 14 considerándose a 21 docentes de las instituciones estatales y a 19 docentes de las instituciones privadas.

- Del 100% de los docentes de las instituciones educativas estatales opina: el 33% que corresponde a la opinión de 7 docentes se encuentran moderadamente satisfechos, el 23.8% que equivale a 5 docentes se sienten satisfechos, 14.3% que equivale a 3 docentes se sienten insatisfechos y ni satisfecho – ni insatisfecho, el 9.5% que es la opinión de 2 docentes se sienten muy insatisfechos y el 4.8% que equivale a 1 docente se siente moderadamente satisfecho. No existen docentes muy satisfechos.
- En cuanto al resultado de las instituciones privadas los 19 docentes tienen diversas opiniones; el 52.6% que corresponde a la opinión de 10 docentes se encuentran satisfechos, el 15.8% de los docentes que equivale a 3 docentes se sienten moderadamente insatisfechos, el 10.5% que equivale a 2 docentes se sienten ni insatisfechos- ni satisfechos, moderadamente satisfechos y muy satisfechos. No existen opiniones sobre los demás ítems.

De lo que puedo concluir que el mayor porcentaje en las instituciones educativas privadas se dio en los ítems de satisfecho a diferencia de las instituciones estatales que sí muestra insatisfacción.

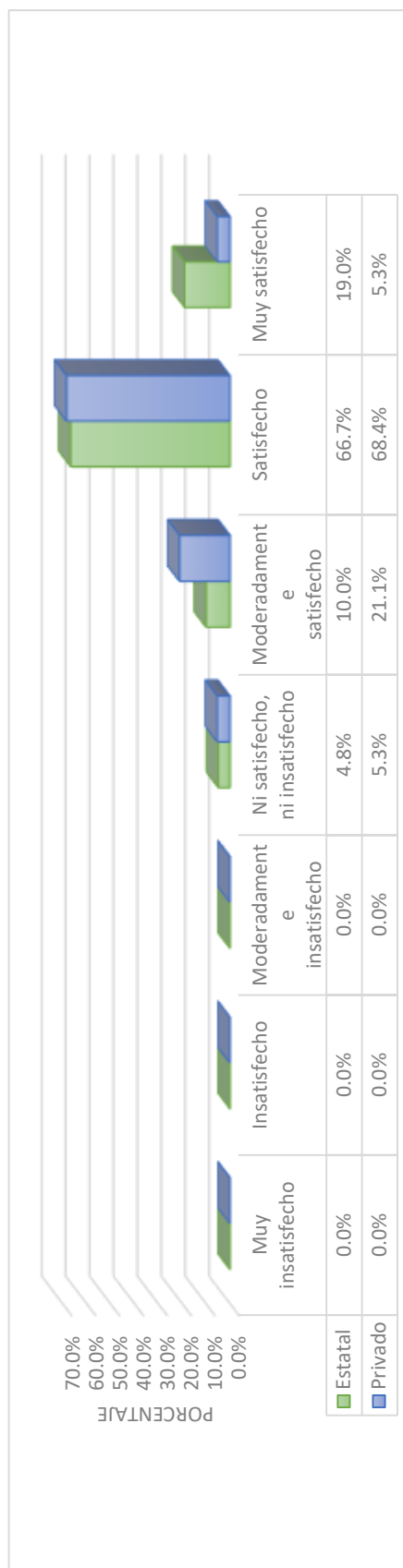
**CUADRO N° 17: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU HORARIO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
ESTATAL	0	0%	0	0%	2	10%	14	66.7%	21
PRIVADO	0	0%	0	0%	4	21.1%	13	68.4%	19
	0%	0%	0%	5.3%	21.1%	68.4%	5.3%	100%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N° 15: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A SU HORARIO DE TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**



Fuente: Cuadro N° 17

Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Los resultados del nivel de satisfacción en relación al horario de trabajo en las instituciones educativas se muestran en el cuadro N° 17 y el gráfico N° 15 considerándose a 21 docentes de las instituciones estatales y a 19 docentes de las instituciones privadas.

- Del 100% de los docentes de las instituciones educativas estatales opina: el 4.8% que corresponde a la opinión de 1 docente se encuentran ni satisfecho - ni insatisfechos, el 10% que es la opinión de 2 docentes se sienten moderadamente satisfecho, el 66.7% que equivale a 14 docentes se sienten satisfechos y el 19% restante está muy satisfecho. No existe opinión sobre las demás opciones de respuesta.
- Los niveles de satisfacción en los docentes de las instituciones privadas son diversas; el 5.3% que corresponde a la opinión de 1 docente se encuentran ni satisfecho – ni insatisfecho y muy satisfecho, el 21.1% de los docentes que equivale a 4 docentes los que se sienten moderadamente satisfechos, los que marcaron satisfechos son el 68.4% que equivale a 13 docentes. No existen opiniones sobre los demás opciones de respuesta.

El nivel de satisfacción en relación al horario de trabajo está generando una satisfacción en las instituciones educativas estatales y privadas la cual dio como resultado los siguientes porcentajes 66.7% y 68.4% respectivamente.

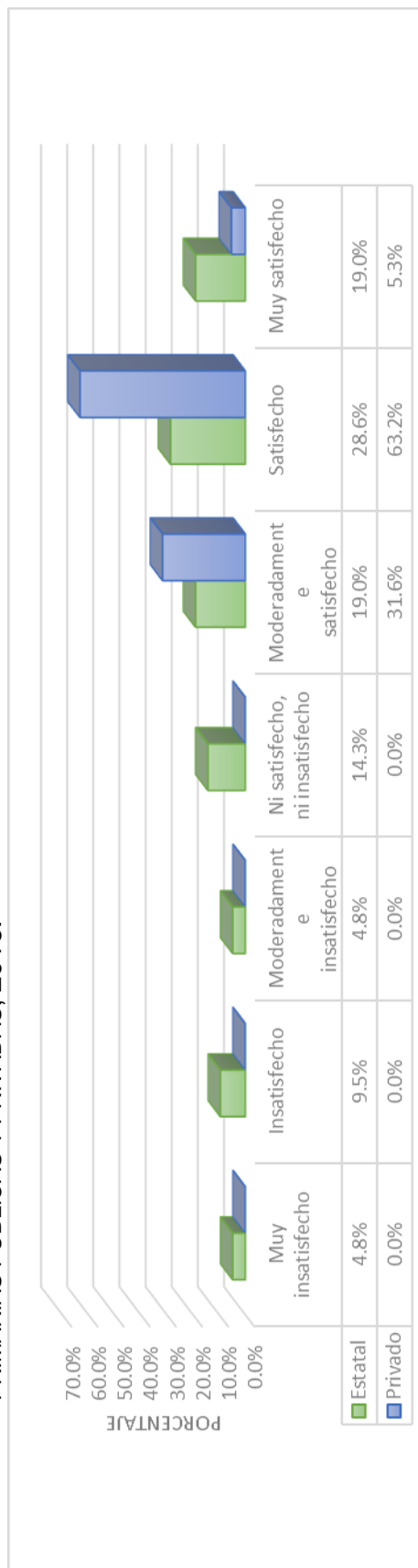
CUADRO N° 18: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A TU ESTABILIDAD EN EL EMPLEO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	1 4.8%	2 9.5%	1 4.8%	3 14.3%	4 19%	6 28.6%	4 19.0%	21 100%
PRIVADO	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	6 31.6%	12 63.2%	1 5.3%	19 100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 16: PUERTO MALDONADO: RESULTADOS EN RELACIÓN A TU ESTABILIDAD EN EL EMPLEO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 03

Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

Los resultados de las relaciones a tu estabilidad en el empleo de las instituciones educativas se muestran en el cuadro N° 18 y el gráfico N° 16 considerándose a 21 docentes de las instituciones estatales y a 19 docentes de las instituciones privadas.

- Del 100% de los docentes de las instituciones educativas estatales encuestadas opinan: el 4.8% que corresponde a la opinión de 1 docente se encuentra muy insatisfecho y moderadamente insatisfecho, el otro 9.5% que equivale a 2 docentes se sienten insatisfechos, el 14.3% que es la opinión de 3 docentes se sienten ni insatisfechos – ni satisfechos, un 19% que equivale a 4 docentes se sienten moderadamente satisfecho y muy satisfecho, y el 28.6% restante se encuentra satisfecho.
- Los niveles de satisfacción en los docentes de las instituciones privadas son: el 31.6% que corresponde a la opinión de 6 docentes se encuentran moderadamente satisfechos, el 63.2% de los docentes que equivale a 12 docentes los que se sienten satisfechos y el 5.3% que corresponde a la opinión de 1 docente se sienten muy satisfecho. No existen docentes insatisfechos en sus categorías.

La conclusión a la que se llega es que existe una satisfacción laboral en docentes de las instituciones privadas, viendo así que hay una insatisfacción en docentes de las instituciones privadas.



**4.1.4. Resultado general sobre la sub escala de factores extrínsecos:**

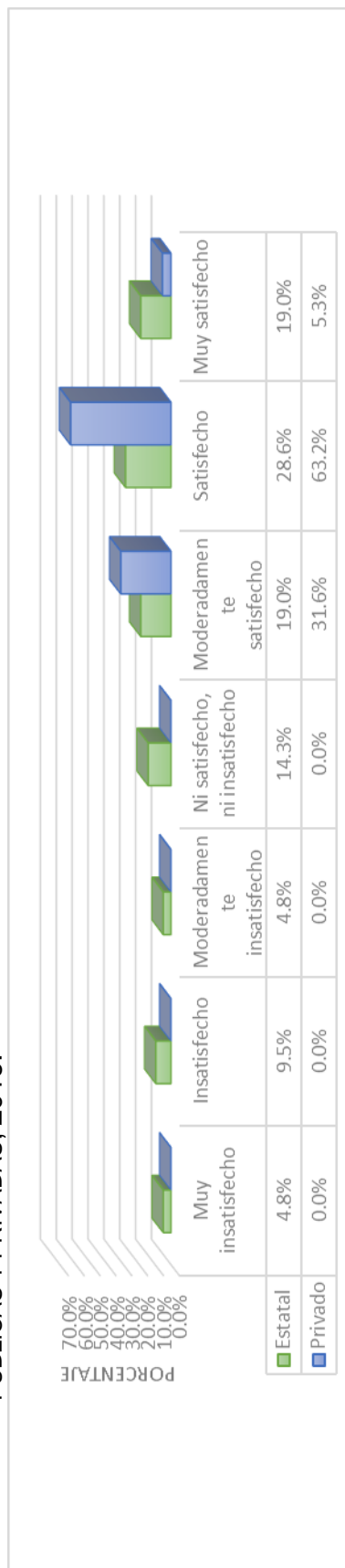
**CUADRO N° 19: RESULTADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA EN RELACIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 0	0	2	3	7	8	1	21
	% 0%	0%	9.5%	14.3%	33%	38.1%	4.8%	100%
PRIVADO	fi 0	0	0	0	5	9	5	19
	% 0%	0%	0%	0%	26.3%	47.4%	26.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02

Elaboración: La ejecutora.

**GRÁFICO N° 17: RESULTADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA EN RELACIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.**



Fuente: Cuadro N° 19  
Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

El resultado que generaliza las opiniones en relación a la satisfacción extrínseca se muestra en el Cuadro N° 19 y grafico N° 17 de un total de 40 docentes encuestados se llegó a los siguientes resultados:

- La satisfacción extrínseca de los docentes de las instituciones educativas estatales se encuentran en un 9.5% que equivale a 2 docentes moderadamente insatisfecho, el 14.3% que equivale a 3 docentes (ni insatisfecho – ni satisfecho), en un 33% que equivale a 7 docentes sienten moderadamente satisfecho, el 38.1% que equivale a 8 docentes se encuentran satisfechos y el 4.8% que equivale a 1 docente se encuentran muy satisfecho.
- Los resultado de las instituciones privadas en relación a la satisfacción extrínseca muestra un 26.3% que equivale a 5 docentes que se encuentran moderadamente satisfecho, el 47.4% que equivale a 9 docentes los que se sienten satisfechos, y la opinión en muy satisfecho es en un 26.3% que equivale a 5 docentes. No existen docentes insatisfechos.

Los resultados generales en relación a la satisfacción extrínseca concluye en que los docentes encuestados de las instituciones privadas el 100% de los que equivale a 19 docentes se sienten satisfechos en todas sus categorías, y como se puede observar en las instituciones estatales si hay un porcentaje que muestra insatisfacción.

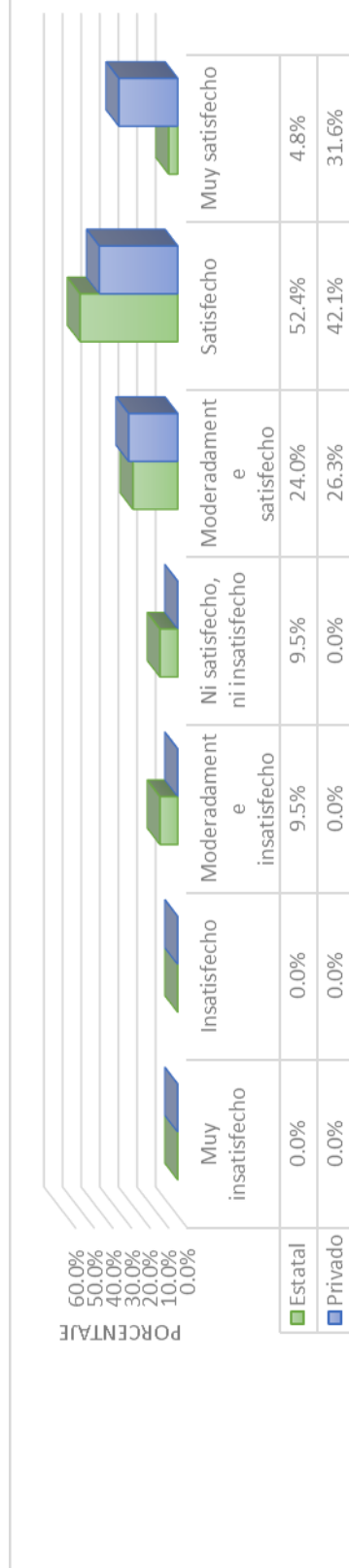
**Resultado general sobre el nivel de satisfacción laboral:**

CUADRO N° 20: RESULTADO GENERAL SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
ESTATAL	fi 0	0	2	2	5	11	1	21
	% 0%	0%	9.5%	9.5%	24%	52.4%	4.8%	100%
PRIVADO	fi 0	0	0	0	5	8	6	19
	% 0%	0%	0%	0%	26.3%	42.1%	31.6%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02  
Elaboración: La ejecutora.

GRÁFICO N° 18: RESULTADO GENERAL SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2016.



Fuente: Cuadro N° 20

Elaboración: La ejecutora

### ***INTERPRETACIÓN***

El resultado que generaliza las opiniones en relación al nivel de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas primarias públicas y privadas se muestra en el Cuadro N° 20 y gráfico N° 18 de un total de 40 docentes encuestados se llegó a los siguientes resultados:

- El nivel de satisfacción laboral de los docentes encuestados que laboran en las instituciones educativas estatales está ubicada en moderadamente insatisfecho como también ni insatisfecho - ni satisfecho 2 docentes que es el 9.5%, 5 docentes que representan el 24% en moderadamente satisfecho, 11 docentes que responden al 52.4% se sienten satisfechos y el 4.8% que representa a 1 docente se siente muy satisfecho; siendo el promedio general de 72.95 puntos con una desviación estándar 4.04 de puntos respecto a la media aritmética.
- El nivel de satisfacción laboral de los docentes encuestados que laboran en las instituciones educativas privadas está ubicada en moderadamente satisfecho con 5 docentes que representan 26.3%, satisfecho 47.4% que equivale a 9 docentes y en muy satisfecho 5 docentes que responden al 26.3% restante. Siendo el promedio general de 84.58 puntos con una desviación estándar de 2.97 puntos respecto a la media aritmética.

Los resultados generales en relación al nivel de satisfacción laboral concluyen en que de los docentes encuestados tienen una opinión de mayor satisfacción en instituciones privadas y que hay un porcentaje de insatisfacción en docentes de las instituciones educativas estatales.

## 4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Datos:**

Muestra 1	Muestra 2
Media aritmética $X_1 = 72,95$	Media aritmética $X_2 = 84,58$
Varianza $S^2_1 = 16,31$	Varianza $S^2_2 = 8,81$
Tamaño Muestral: $n_1 = 21$	Tamaño Muestral: $n_2 = 19$

### Planteamiento de la hipótesis estadística

**Ho:** El nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias Públicas *es igual* al nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias Privadas

$$X_1 = X_2$$

**Ha:** El nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias Públicas *son diferentes* al nivel de satisfacción laboral de las instituciones educativas primarias Privadas

$X_1 \neq X_2$  (El valor de la media poblacional 1 no es igual al valor de la media poblacional 2).

**Nivel de significancia:**

$$\alpha = 05 \text{ y una "Z } \alpha \text{ " Tabulado igual a 1.96}$$

**Prueba estadística**

Como  $n_1+n_2>30$ ; entonces se utiliza la distribución "Z"

$$Z_c = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} = \frac{72.95 - 84.58}{\sqrt{\frac{16.31}{21} + \frac{8.81}{19}}} = -10.44$$

Donde:

$Z_c$  = Z calculada

$X_1$  = Promedio muestral del grupo 1

$X_2$  = Promedio muestral del grupo 2

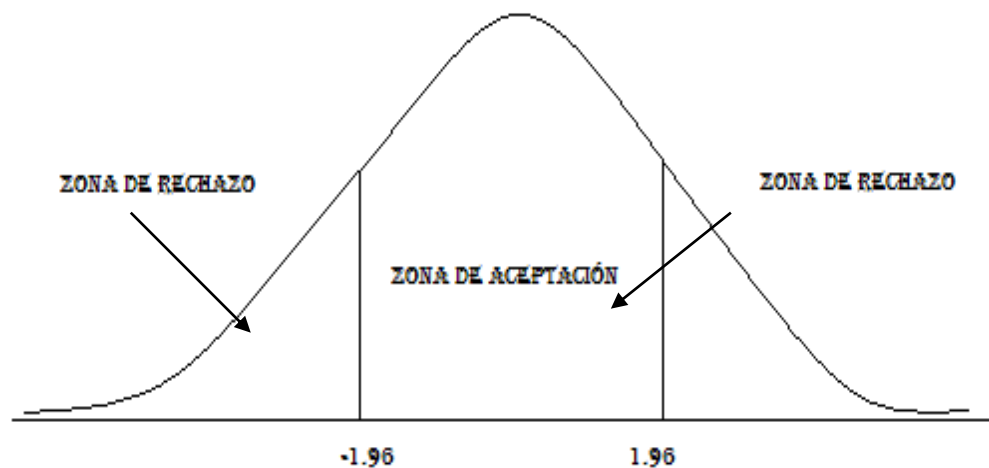
$S^2_1$  = Varianza de la muestra 1

$S^2_2$  = Varianza de la muestra 2

$n_1$  = Tamaño de la muestra del grupo 1

$n_2$  = Tamaño de la muestra del grupo 2

**Regla de decisión:**



**Toma de decisión.-** Dado que  $Z_c$  pertenece a la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto existen diferencias en el nivel de Satisfacción laboral entre los docentes de instituciones educativas públicas y privadas del ámbito urbano de la ciudad de Puerto Maldonado.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** El índice general de satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas primarias públicas muestra algún tipo de insatisfacción laboral en un 9,5%, mientras tanto que los docentes de las instituciones privadas sienten una satisfacción en un 100% y no muestran ningún tipo de insatisfacción alguna.

**SEGUNDA.-** El 100% de los docentes de las instituciones privadas de la ciudad de Puerto Maldonado sienten una satisfacción a comparación de las instituciones públicas ya que si muestran insatisfacción (tal como se muestra en el cuadro N°10) debido a factores internos; tales como la libertad al elegir su propio método de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades, la posibilidad de avanzar y a la atención que se presta al hacer sugerencias.

**TERCERA.-** El 47,4% de los docentes de las instituciones privadas se encuentran en su mayoría satisfechos y no muestran grado alguno de insatisfacción, mientras que en las instituciones estatales hay un 9,5% de insatisfacción; esto causado por factores externos, tales como los que destacan: las condiciones físicas de trabajo, compañeros de trabajo, a su superior inmediato, salario, relaciones entre autoridades y trabajadores y su estabilidad en el empleo.

### SUGERENCIAS:

- **PRIMERA.-** Dar a conocer los resultados a la plana directiva (jefes y supervisores) de tal manera que aprecien los resultados para posibles decisiones o cambios que se puedan realizar.
- **SEGUNDA.-** Realizar talleres a los jefes y supervisores para proporcionar información sobre técnicas de motivación, refuerzo, aprendizaje y comunicación efectiva, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados, y que les haga sentir que su trabajo es importante en las instituciones educativas estatales para que sea valorado su esfuerzo dentro de los factores intrínsecos.
- **TERCERA.-** Tomar en cuenta la labor que tiene el docente en el sector estatal y que tanto se ha venido hablando, sobre ajustes de salarios para el personal docente, los índices del costo de vida, para mantener los salarios a un nivel que permita la satisfacción de las necesidades del empleado y de su grupo familiar. Igualmente se sugiere tomar en consideración los niveles salariales del mercado laboral, con el propósito de evitar la sensación de desigualdad que es percibida por los docentes en las instituciones estatales, como parte importante de los factores extrínsecos.



**BIBLIOGRAFÍA:**

- Adanez, M. (1990). Satisfacción Laboral. *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid, España. Recuperado el 9 de 2016
- B., C., & Ch., A. (10 de 2005). *Estrés laboral en profesores en Trujillo*. Trujillo, Perú.
- Canton. (1996). *Manual de organización de centros educativos*. Oikos-Tau, Barcelona.
- CEAC MMII. (2006). *Clic diccionario pedagógico*. Barcelona: Ceac S.A.
- Charaja, F. (2004). *Investigación científica* (2 ed.). Puno, Perú: Nuevo Mundo.
- Coulter. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispano Americano SA.
- ENCARTA. (2008). *Microsoft Corporation*.
- Forrier y Sels. (2003). *Empleabilidad y la iniciativa personal*.
- Herbert, S. (1960). *The New Science of MangementDecisión*. Nueva Cork, Harper and Row
- Hernández, S. F., & Collado, B. L. (2006). *Metodología de la investigación* (4 ed.). México, D.F.: Mc. Graw Hill.
- Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. Recuperado el 10 de 2016
- J., C., & Fernandez, C. (2003). Revista electrónica de investigación y evaluación educativa. *Satisfacción laboral de los secretarios*. Recuperado el 09 de 2016.
- Muñoz. (1990). Satisfacción e Insatisfacción en el trabajo (Tesis doctoral).  
<http://www.satisfacción/laboral.com>
- Robbins, P. (1999). *Comportamiento organizacional*. Recuperado el 09 de 2016, de [www.gestiópalis.com/recursos/Documentos/fulldoes/organizacional.htm](http://www.gestiópalis.com/recursos/Documentos/fulldoes/organizacional.htm).
- Rosental, M. (1990). *Diccionario Filosófico* (8° ed). Lima: Navarrete
- Sanchez, H. (1996). *Metodología y diseños en la investigación científica* (2 ed.). Lima: Mantaro.
- Valderrama, S. (2006). *Pasos para elaborar proyectos y tesis* (2 ed.). Lima: San Marcos.
- Villamizar, A. (2003). *Introducción a la teoría de la administración* (5 ed.). Bogotá: Mac Graw Hill.

- War, Cook, & Wall. (1992). *Monografías.com*. Recuperado el 09 de 2016, de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- [www.satisfacción/laboral.com](http://www.satisfacción/laboral.com).
- <http://ideas.org/p/ivi/wpasec>
- <http://www.ipyme.org/temas/empresas/idea.htm>.
- <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>.
- [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitaes/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

# ANEXOS

## INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO

	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGOS</b>
<b>INSTITUCIONES ESTATALES</b>		
1	Doctor. Víctor Hugo Díaz Pereira	Director de la I.S.P.P. "Nuestra Señora del Rosario"
2	Prof. Antonio Rivera Súniga	Director de la I.E.B.R. "Augusto Bouroncle Acuña"
3	Prof. Gladys Quispe de Martel	Directora de la I.E.B.R. "Alipio Ponce Vásquez"
4	Prof. Damián Yucra Caira	Director de la I.E.B.R. CAP FAP "José Abelardo Quiñones"
5	Prof. Nissida Carmen Pilares Alvarez	Directora de la I.E.B.R. "Carlos Fermín Fitzcarrald"
6	Prof. Luis Alberto Rodrigo Mamani	Director de la I.E.B.R. "Dos de Mayo"
7	Prof. Alfredo Huayta Huayta	Director de la I.E.B.R. "Faustino Maldonado"
8	Prof. Eva Rosa Luque Lanchipa	Directora de la I.E.B.R. "Guillermo Billinghurst"
9	Prof. Avelino Champi Turpo	Director de la I.E.B.R. "La Pastora"
10	Prof. Samuel Suarez Jara	Director de la I.E.B.R. "Nuestra Señora de las Mercedes"
11	Prof. José Luis Sinti Cardicel	Director de la I.E.B.R. "Santa Cruz"
12	Prof. Arturo Ayrampo Vásquez	Director de la I.E.B.R. "Santa Rosa"
13	Prof. Julio Huancara Condo	Director de la I.E.B.R. "Señor de los Milagros"
<b>INSTITUCIONES PARTICULARES</b>		
1	Prof. Nohemi Ortiz Vilchez	Directora de la I.E.B.R. Privada "San Isidro"
2	Prof. Manuel Teodoro Alpaca Ruiz	Director de la I.E.B.R. Privada "La Salle"
3	Prof. Daniel Rodriguez Lira	Director de la I.E.B.R. Privada "María Molionari"
4	Prof. Gregoria Mamani de Condori	Directora de la I.E.B.R. Privada "Max Uhle"
5	Lic. Wilfredo Brito Abanto	Director de la I.E.B.R. Privada "Nuestra Señora de la Merced"
6	Lic. Angélica M. García Castellanos	Directora de la I.E.B.R. Privada "Isaac Newton"
7	Prof. Juana Sonia Alarcón Alca	Directora de la I.E.B.R. Privada "Trilce"
8	Prof. Luis Gonzales Amasifuen	Director de la I.E.B.R. Privada "Cristo Salvador"
9	Prof. Elizabeth Amable Roque	Directora de la I.E.B.R. Privada "Santa Fe"
10	Doctor Segundo Diógenes Davila Gonzales	Director de la I.E.B.R. Privada "Jaime White"
11	Prof. Primo Ccahuantico Mendoza	Director de la I.E.B.R. Privada "San Bartolomé"
12	Prof. Nair Gonzales Wiess	Directora de la I.E.B.R. Privada "San Juan"
13	Lic. Juan Marcos Manrique Miñano	Director de la I.E.B.R. Privada "Belén"

Fuente: UGEL Tambopata-2016

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Condición Laboral : ( ) Contratado ( ) Nombrado

Sexo : ( ) Masculino ( ) Femenino

Institución Educativa.....

Considerando la lista de la tabla, indique su nivel de satisfacción o no, marcando una (X) en las opciones de la derecha que más se acomoda en su caso.

Niveles de Satisfacción Laboral							
En Relación a:	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
<b>FACTORES EXTRÍNECOS</b>							
1. ¿Cómo se siente frente a las condiciones físicas de trabajo, como: ambiente físico (infraestructura), ventilación, iluminación, ruido, temperatura y otros?							
2. Sus compañeros de trabajo (Clima laboral)							
3. El equipo directivo							
4. Su salario							

5. Relaciones entre autoridades, y trabajadores de la Institución Educativa										
6. El modo en que la institución está gestionada										
7. Su horario de trabajo.										
8. Tu estabilidad en el empleo.										
<b>FACTORES INTRÍNSICOS</b>										
9. La libertad para elegir su propio método de enseñanza-aprendizaje										
10. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.										
11. Responsabilidad y/o función que se le ha asignado.										
12. La posibilidad de utilizar sus capacidades										
13. Sus posibilidades de promocionarse o de avanzar.										

<p>14. La atención que se presta a las sugerencias que hace. (Opiniones, comentarios ya sea en reuniones, juntas u otros)</p>	