



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES DE LAS MYPES,  
SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS – CASO: I.E.P. SAN JUAN EL OBRERO -  
TUMBES, AÑO 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**SILVA ORTIZ, FERNANDO**

**ORCID: 0000-0003-0512-729X**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**TUMBES – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Silva Ortiz, Fernando

ORCID: 0000-0003-0512-729X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Tumbes, Perú

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de  
Administración, Tumbes, Perú

### **JURADO**

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Mgtr. Galvani Guerrero García**  
**Presidente**

---

**Mgtr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Domingo Miguel Villarreyes Guerra**  
**Miembro**

---

**Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al DTI Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme vida y fortaleza para superar todas mis adversidades.

Con mucho Cariño a mi Abuelita Juanita, a mi Madre Eugenia. Por su esfuerzo, amor y cariño brindado en todas las etapas de mi vida

A mis padres, por brindar su apoyo y estar en los momentos más importante de mi vida.

A mi Esposa e hijos, por el impulsó a que siga estudiando esta carrera; mis Hermanos, quienes me brindan su apoyo incondicional. A mis nietos quienes me consideran un ejemplo a seguir.

## RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero - Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero - Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a la educación en Tumbes, 2019, y una muestra de 19 docentes de la institución educativa privada, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal; dimensión instalaciones y materiales; dimensión servicios y actividades; dimensión imagen de la organización; y dimensión satisfacción con la organización*), se concluyó que El nivel de servicios educativos que el Ministerio de Educación faculta a las I.E.P., en el caso de San Juan El Obrero, genera satisfacción a sus docentes por permitir analizar las sesiones de enseñanza aprendizaje y poder perfeccionar las actividades desarrolladas y finalizadas; además, el nivel de satisfacción con la organización los docentes consideran que existe un nivel alto de satisfacción lo cual se ve reflejado en su desenvolvimiento e iniciativa para afrontar los problemas, además por lograr el compañerismo y excelentes relaciones interpersonales.

***Palabras claves: Satisfacción laboral y MyPes.***

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of satisfaction of teachers of the MyPes, education sector, heading Educational Institutions - Case: I.E.P. San Juan El Obrero - Tumbes, year 2019. With a research problem: What is the level of satisfaction of teachers of the MyPes, education sector, heading Educational Institutions - Case: I.E.P. San Juan El Obrero - Tumbes, year 2019? With a research methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to education in Tumbes, 2019, and a sample of 19 teachers from the private educational institution, applying surveys as an instrument for collecting data using the CALIDFIT scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.916, which consists of 22 questions and 5 dimensions (personal dimension; facilities and materials dimension; services and activities dimension; organization image dimension; and organization satisfaction dimension) , it was concluded that The level of educational services that the Ministry of Education empowers IEPs, in the case of San Juan El Obrero, generates satisfaction for its teachers for allowing them to analyze the teaching-learning sessions and to improve the activities developed and completed; In addition, the level of satisfaction with the organization teachers believe that there is a high level of satisfaction which is reflected in their development and initiative to address the problems, in addition to achieving fellowship and excellent interpersonal relationships.

***Keywords: Job satisfaction and MyPes.***

# ÍNDICE

TÍTULO .....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	8
2.1.3. Antecedentes locales .....	10
2.2.1. Satisfacción laboral .....	12
2.2.2. MyPes.....	17
2.2.3. Instituciones Educativas.....	17
2.2.4. Docentes .....	18
III. HIPÓTESIS .....	19
IV. METODOLOGÍA .....	20
4.1. Diseño de investigación .....	20
4.2. Población y muestra.....	20
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	20
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
4.5. Plan de análisis .....	22
4.6. Matriz de consistencia .....	22
4.7. Principios éticos .....	25
V. RESULTADOS.....	26
5.1. Resultados.....	26
5.2. Análisis de resultados .....	33
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:.....	33
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	33
5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36



ANEXOS.....	40
Anexo 01: Encuesta .....	40
Anexo 02: Consentimiento informado .....	43
Anexo 03: Matriz de ítems .....	44
Anexo 04: Álbum de fotografías .....	45
Anexo 05: Turnitin.....	46

## **I. INTRODUCCIÓN**

En Chile, se precisa acerca de cómo se ha ido desarrollando la satisfacción laboral y cada vez cual era lo que lo relacionaba con el liderazgo ya que es por ello que dentro del presente estudio se precisó la importancia de poder establecer una buena relación entre satisfacción laboral y liderazgo. Es por ello que indagando en los diversos cambios se establece que el nivel actitudinal, sus competencias de las cuales se les faculta y el nivel de especialización que muestran en cada actividad que se les asignaba son factores que influyen de manera directa en el contexto de sentirse satisfechos en el trabajo en conclusión el nivel de objetividad que muestren los líderes en sus objetivos a lograr podrá influir directamente en el desarrollo de la satisfacción de trabajador.(María Chiang, Gómez, & Salazar, 2014)

Hoy en día en México, de acuerdo a las encuestas realizadas en diversas universidades de Latinoamérica se ha precisado que medir la calidad del sistema educativo influye mucho en el desarrollo de los estudiantes, de la que se puede precisar que se hará en base a que el sistema de administración en las universidades en donde se les comunica al estudiante acerca de determinados temas y la capacidad de enseñanza que muestran los docentes; llegándose a utilizar diversas medidas para medir el nivel de satisfacción en cada rubro, es por ello que los estudios se basaron a como se relaciona el alumno con el docente, el nivel de infraestructura que se establecen en los espacios donde se ejerce la cátedra. La valoración que realiza el estudiante, es por ello que en base a las valoraciones que realizan serán tomadas en cuenta para poder mejorar en los aspectos así mismo se vería en el tema de qué tipo de información trasmite el catedrático a los estudiantes

y de esa forma poder enriquecer sus conocimientos y ser profesionales competentes en el mercado laboral. (Álvarez, Cgaparro, & Reyes, 2015)

Además, en México se realizó una investigación en el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos; y en el Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios, se ha precisado que los enfoques académicos mostrados por los docentes cada vez se enfocan en mejorar por la competencia laboral y es por ello que se precisa que dentro de sus laborales se sienten satisfechos., es por ello que expresando diversos motivos se pretenden realizar diversos estudios relacionados con la motivación y la satisfacción obteniéndose resultados que precisan que los maestros se sienten satisfechos con sus labores y así mismo los alumnos también muestran satisfacción con la calidad de servicio que les brindan sus docentes.(C. Hernández, 2011)

Una investigación realizada en Argentina, las actividades realizadas por los docentes a diario se refieren a problemas que se tornan a diario con el desarrollo de sus clases, los problemas con los estudiantes entre otras dificultades, preocupaciones que la mayoría de veces se establecen por los mismos padres de los estudiantes; todos estos factores negativos conduce a que el docente recaiga en grandes desesperaciones que muchas veces los conduce a la muerte, es menester aclarar que los docentes jóvenes que entran a las aulas llegan con objetivos motivadores que muchas veces no los cumplen y por consiguiente son propensos a sufrir enfermedades que perjudica de manera directa en la satisfacción que debería tener cada docente.. (Malandar, 2016)

En el Perú, específicamente Lima, en lo que respecta al factor del Lima organizacional de cada institución en las analizadas se evaluaron en primer orden el nivel de satisfacción de cada docente y resulta importante el ambiente sea

adecuado para que el docente se desempeñe de la mejor manera posible, es por ello que los docentes precisan que su rendimiento sería mejor si sus remuneraciones aumentaran; en cambio desde una parte solidaria se presente el cuadro opuesto ya que los docentes se han visto apartados en lo que respecta a materializar su trabajo en una opción de recompensa, así mismo por lo consiguiente en cuanto a los resultados de la igualdad en las labores los docentes no presentan ningún tipo de problema.(Barba, 2013)

En Juliaca, respecto a una situación que se vincula al estudio de cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño de los trabajadores, se basa mayormente según la doctrina precisada es que el clima organizacional es decir el espacio de trabajo en la actualidad se ha vuelto una necesidad por tales motivos que el trabajador puede exponer a enfermedades como desgaste migraña, entre otras que afectan la salud, así mismo se observa en los resultados que el desarrollo satisfactorio del trabajador se basa en gran medida de que el espacio donde se desarrolle sea el adecuado; es por ello que según conclusiones se precisa que el espacio donde se desarrolle el trabajo será importante para que el trabajador pueda ejercerlo de manera eficiente.. (Medina & Zanoni, 2016)

En Lambayeque, en la investigación realizada acerca de cómo influye el clima organizacional dentro de los ambientes educativos, en lo que se precisa que la mayoría de los docentes sienten que las condiciones en tanto que la insatisfacción de todos los miembros integrantes de dicha institución su negativa era referente a que no se muestran las condiciones pudiendo establecer las mejoras correspondientes. Entonces para revertir esta negativa el mismo personal propone la celeridad de los procesos de mejoramiento de los ambientes de dicha institución. (Vargas, 2015)

En Tumbes analizando el nivel motivacional y la mejora en el tema de la satisfacción en el desarrollo de las actividades educativas de los docentes de la Institución Educativa Aplicación; se puede precisar que los resultados precisaron que se puede establecer una coyuntura similar en que implica el nivel motivacional con lo que se puede establecer en la satisfacción de los docentes, es decir se precisa que si la motivación que devenga en la enseñanza sería importante para que el docente se sienta satisfecho en el desarrollo de su profesión, en donde obteniéndose de los resultados que en lo que respecta la motivación que se les brinda a los maestros es regular mientras que en el nivel de satisfacción de los docentes si se sienten satisfechos. (Franco, 2018)

Por último, en Tumbes siguiendo la línea de investigación realizándose un estudio acerca de la satisfacción del docente con el clima organizacional se precisa; que en lo que respecta a la satisfacción de los docentes en su entorno laboral se basa en principio a las orientaciones de evaluación que se les hace, estableciendo que la supervisión que se les hace es de manera coaccionable es decir obligatoria, en tanto que las condiciones en donde se desarrollan no son las adecuadas, así mismo más allá de que se desarrollan en espacios condicionados muestran satisfacción en el desempeño de sus actividades educativas.. (Renteria, 2018)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Y objetivos

específicos: Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Determinar el nivel de los servicios y actividades educativas en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019.

La investigación se justifica teórica permitiendo ampliar los conocimientos respecto a la satisfacción laboral; justificación metodológica, proporcionando un instrumento de recolección de datos que posteriormente se aplicó la estadística en la elaboración de tablas y gráficos; mediante un tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. Y una justificación social la cual beneficiará a los propietarios de las MyPes puesto que, se desarrolla el sentido de responsabilidad hacia el ámbito empresarial buscando obtener rentabilidad.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

(Malander, 2016) Los docentes ejercen una actividad considerada estresante y proclive a desencadenar el síndrome de burnout. Esta investigación pretendió determinar si la satisfacción laboral y algunas características socio-demográficas y laborales de los docentes de nivel secundario, pueden atenuar o bien potenciar el síndrome. Participaron 123 docentes de seis colegios de gestión privada de la provincia de Misiones, Argentina. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson 1; la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes, de Oros y Main 2, e indicadores de variables sociodemográficas y laborales. El procedimiento estadístico utilizado fue la Regresión lineal múltiple. Los resultados mostraron que la baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout y cada una de sus dimensiones. Los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Los factores extrínsecos predicen significativamente sólo la dimensión de cansancio emocional. Los individuos más satisfechos con su tarea, con mayor motivación y autorrealización son menos propensos a sufrir y desarrollar el Síndrome. La única variable sociodemográfica y laboral que predijo significativamente el burnout, fue la edad. Los docentes más jóvenes mostraron mayor predisposición a padecer el Síndrome.

(Maria Chiang, Gómez, & Salazar, 2014) El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo en 145 docentes de instituciones de educación pública y privada en Chile. Para medir satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Chiang et al. (2008) y para los

estilos de liderazgo un cuestionario basado en la teoría situacional de Hersey y Blanchard (Chiang y Salazar 2011). La fiabilidad de las escalas es variable y en todos los casos adecuada, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0.7 y 0.9. Los valores de satisfacción laboral están alrededor de 4 (escala de 1 a 5), situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos". No hay resultados que indiquen niveles de satisfacción bajos. Los valores respecto de los estilos de liderazgo instrucción, persuasivo, participación y delegación están entre 3 y 3,5, tanto para la muestra femenina como masculina. Los resultados indican que los cuatro estilos de liderazgo están presentes y con niveles medios. Existen correlaciones estadísticamente significativas, en niveles bajos entre los estilos de liderazgo instrucción, persuasión y participación con todos los factores de la satisfacción laboral. Se destacan las correlaciones positivas entre la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo y los estilos de liderazgo persuasión y participación. El estilo de liderazgo delegación no se correlaciona con ninguno de los factores asociados con la satisfacción laboral.

(Alcon, 2014) El presente estudio tuvo como objetivo describir las habilidades gerenciales y su importancia en la satisfacción laboral de los docentes de las Escuelas Básicas del sector Caño Nuevo del Municipio Tinaquillo del estado Cojedes y se fundamentó en las teorías de la gerencia educativa. El estudio se enmarcó en una investigación descriptiva, de campo, y un diseño no experimental. La población objeto de estudio se constituyó por diecinueve docentes, que laboran en las instituciones seleccionadas para este estudio, para la muestra se tomó el mismo número de la población por ser esta muy reducida, permitiendo abarcar la totalidad de la misma, es decir por 19 docentes. La información se recolectó a través de un cuestionario dirigido a los docentes el cual se constituyó por 26



preguntas; con cuatro (4) alternativas de respuestas fundamentadas en el uso de una escala de valoración tipo Likert, que corresponden a los objetivos planteados en el estudio, asignándole los siguientes valores S: siempre, CS: Casi siempre, AV: algunas veces, N: nunca y se sometió a validación a través del juicio de expertos. La confiabilidad se calculó a través del coeficiente de Alpha de Cronbach. Para representar los resultados obtenidos se utilizaron cuadros estadísticos, mediante representación de frecuencia y porcentaje. Se concluyó que hay muy poca comunicación con el personal, las tomas de decisiones no son consensuado y no existe trabajo en equipo dentro de la organización, el gerente no maneja estrategias para solucionar los conflictos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Medina & Zanoni, 2016) El estudio tuvo por objetivo determinar el grado de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas adventistas de la región Junín. Fue de diseño no experimental, de alcance explicativo y de corte transversal. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a 134 docentes. Se utilizaron dos instrumentos: la escala de clima organizacional (CL-SPC-Palma, 2004) y la escala de satisfacción laboral (escala SL-SPC-Carrillo, 2005). Los resultados indican que el clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral ( $r^2 = .21$ ;  $p < .05$ ). Así mismo se encontró que el grado de satisfacción es explicado por la autorrealización ( $r^2 = .16$ ;  $p < .05$ ); involucramiento laboral ( $r^2 = .22$ ;  $p < .05$ ); supervisión ( $r^2 = .21$ ;  $p < .05$ ); comunicación ( $r^2 = .18$ ;  $p < .05$ ) y condiciones laborales ( $r^2 = .15$ ;  $p < .05$ ). Por lo tanto, se concluye que el clima organizacional es uno de los factores psicosociales dentro de las organizaciones que influyen de manera significativa sobre la satisfacción laboral.

(Mamani, 2016) El presente trabajo tuvo como objetivo fue determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño de investigación es no experimental de corte transversal de tipo correlacional, se realizó un muestreo no probabilístico considerando criterios de inclusión y exclusión, determinándose una muestra de 31 docentes que laboraron en el periodo académico 2015. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de compromiso organizacional, compuesto de 18 ítems y distribuidos en tres dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) y el Cuestionario de satisfacción laboral conformado por 15 ítems. Los resultados indican que el 51,6% de los docentes presentan un nivel de satisfacción, el 19,4% moderadamente satisfactorio; y el 67,7% de los docentes presentan un compromiso organizacional favorable, encontrándose correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $\text{sig} = .000$ ) así como con sus dimensiones de compromiso afectivo ( $\text{sig} = .000$ ), compromiso de continuidad ( $\text{sig} = .045$ ) compromiso normativo ( $\text{sig} = .000$ ).

(Salluca, 2010) El propósito de esta investigación es estudiar la relación existente entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del cercado Callao. La muestra estuvo conformada por 87 maestros y 598 alumnos de las diferentes instituciones públicas del cercado Callao. El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Los instrumentos utilizados para los profesores fueron cuestionarios de orientación a Satisfacción laboral y desempeño docente y los instrumentos para los alumnos fueron encuestas orientados a la percepción de satisfacción laboral y desempeño docente. Los resultados Indican que existe relación entre las variables estudiadas según los alumnos, mientras que los profesores según su auto percepción indican que son totalmente

independientes, por lo que se ha tenido que optar por realizar tablas de contingencia entre las dimensiones de ambas variables obteniendo como resultado un nivel medio en casi todas las dimensiones a excepción de la dimensión de “condición del trabajo” que resultó alto, por lo que se concluye que en ambas variables son regulares.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

(Franco, 2018) El presente estudio de investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, teniendo como propósito investigar la relación entre la motivación de logro y satisfacción vital del personal docente de la Institución educativa “Aplicación” José Antonio Encinas-Tumbes, 2017. Se trabajó con una muestra de 70 docentes, utilizando como instrumentos el Cuestionario de motivación de logro (CML-05) de Marcos y Vargas y la Escala de satisfacción con la vida (SWLS). Para establecer la relación entre ambas variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Se concluyó que si existe relación significativa entre motivación de logro y satisfacción vital del personal docente de la Institución educativa “Aplicación” José Antonio Encinas-Tumbes, 2017. Con respecto al nivel de motivación de logro, el 45.7 % de los docentes se ubican en un nivel medio, y con respecto al nivel de satisfacción vital, el 47.1 % de los docentes se ubican en un nivel satisfecho.

(Renteria, 2018) Tuvo como problema general es ¿Cuáles son las características del clima organizacional y satisfacción de los docentes de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Av. Panamericana Norte - Tumbes, año 2017? Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características del clima organizacional

y satisfacción de los docentes de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Av. Panamericana Norte - Tumbes, año 2017. El tipo de investigación del trabajo es descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental; para este trabajo se usó una población de 5 Instituciones Educativas, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica. Se concluyó que se identificó el tipo de clima organizacional siendo definido como abierto y participativo en donde existe buen ambiente de trabajo, responsabilidad de cada docente en sus funciones, siendo evaluados por el director para identificar los puntos más críticos en sus desempeño, velando por el desarrollo de la institución, a pesar de no disponer que un buen espacio físico, e instalaciones que necesitan ser abastecidas y acondicionadas para el cuidado y protección de los estudiantes del nivel inicial, deficientes capacitaciones, y falta de compromiso para el cumplimiento de metas personales.

(Calderón, 2018) El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. La investigación es cuantitativa con un diseño no experimental, transversal- correlacional. La muestra está constituida de 134 personas del área administrativa. Se utilizaron dos encuestas: Cultura Organizacional (Organizational Cultural Assessment Instrument OCAI). Adaptado y Traducido del inglés: Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework- Cameron y Quinn (1999) y la Escala de Opiniones SL SPC- Sonia Palma Carrillo (2005). Como resultados obtuvimos que el 49 %, tienen un tipo de Cultura Organizacional Clan y la Satisfacción Laboral se ubicó en un 71% en nivel Satisfecho. En cuanto

a los objetivos específicos, existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional Adhocracia y la satisfacción laboral. Sin embargo, no existe relación significativa entre los tipos de Cultura Organizacional Clan, Mercado y Jerarquizada. Se concluye que existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

Elemento cognitivo del bienestar subjetivo y por tal se conceptualiza como el sentimiento de bienestar en relación consigo mismo en la propia vida, incidiendo de acuerdo a la aprobación o desaprobación del grado de satisfacción objetiva de la vida. (P. Reyes, 2017)

Actitud que adopta el ser humano frente a su trabajo. Siendo considerada como la actitud asumida del docente ante la gestión administrativa de la institución educativa donde labora. Por lo tanto, el ser humano que experimenta niveles altos de satisfacción tiene actitudes positivas referente al trabajo. (Barba, 2013)

Grado que tiene una persona frente a su lugar de trabajo, presentando incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida de los empleados. Convirtiéndose en objeto básico para la organización y la dirección del personal, puesto que se hace incidencia sobre aspectos como productividad, absentismo y rotación. (Coluccio, Muñoz, & Ferrer, 2016)

### **2.2.1.1. Factores:** (Maslow & Herzberg, 1959)

#### **2.2.1.1.1. Factores internos:**

Conjunto de circunstancias propias de la institución educativa, en donde el docente realiza sus labores regulado por normas y horarios. Dentro de los factores interno se encuentran: Percepción sobre el trabajo de sí mismo (*opinión del docente sobre el estímulo y satisfacción propia que recibe por desempeñar sus actividades*); Autoestima (*Actitud que tiene el docente hacia su persona, cuya actitud refleja el sentido de valía personal que tiene sobre sí*). (Barba, 2013)

#### **2.2.1.1.2. Factores externos:**

Considerados también como higiénicos son las condiciones de trabajo que determinan la satisfacción como el salario, políticas, entorno, seguridad, etc. Dentro de los factores se encuentran: Reconocimiento de logros (*estimación y apreciación que recibe por el desempeño de sus labores*); Equidad en el trato laboral (*opinión que tiene el docente frente al trato que recibe en su lugar de trabajo por parte de sus evaluadores o supervisores*); y Condiciones laborales (*estado físico del lugar de trabajo y aspectos generales de la institución educativa*). (Barba, 2013)

### **2.2.1.2. Dimensiones:**

#### **2.2.1.2.1. Personal**

El personal o recurso humano está conformado por los individuos que la integran conociéndoseles como profesionales, ejecutivos, obreros, entre otros, quien presentan un talento caracterizado por los conocimientos, individualidades, experiencia, diversidad de competencias que en su totalidad

contribuyen al alcance de los objetivos y metas propuestas. Todo ello adquirido a través del tiempo en la empresa, transformándose como valor organizacional, de característica intangible, el cual se reflejará como tangible en la calidad de sus productos y servicios, logrando los resultados esperados. (Moreno & Godoy, 2012)

El personal, trabajador, recursos humanos son las habilidades, capacidades, experiencias, conocimientos que disponen o presentan los individuos cual si fueran sus instrumentos de desarrollo propio. Por lo tanto, todos aquellos medios que son propios de los seres humano y no de las personas propiamente dichas. (Palomino, 2015)

El factor humano de las empresas, instituciones y organizaciones se han convertido en recursos estratégicos, por tanto, para que el personal que posee conocimientos pueda lograr las metas debe ser entrenado en actividades multidisciplinarias, capacitado con visión estratégica, buscando su productividad, liderazgo y entusiasmo. (M. García & Leal, 2008)

#### **2.2.1.2.2. Instalaciones**

Es el contexto de los activos capitalizados o fijos de una empresa. Incluyendo a los terrenos, edificios y equipos. Se relaciona también a las áreas de actividad, departamentos y lugares de trabajo; esta disposición ya sea instalada o en proyecto, incluye los espacios para el movimiento de los materiales, mano de obra y almacenaje. (J. Reyes, 2007)

Organización de elementos como departamentos, grupos de trabajo, maquinarias y equipos; de manera que garanticen un flujo de trabajo estandarizado, que conlleve a alcanzar un determinado nivel de productividad,

manteniendo niveles adecuado de costos de salarios, inventarios y gastos. (Orozco & Cervera, 2013)

Las instalaciones son consideradas como aspectos de mano de obra, fuentes de materia prima, teniendo en cuenta las condiciones de la región. Debiendo responder a los cambios, a fin de cubrir necesidades, creando líneas de producción, y desarrollo de unidades descentralizadas de la empresa. (Platas & Cervantes, 2014)

### **2.2.1.2.3. Servicios educativos**

Hace referencia a aspectos de excelencia, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes y académicos destacados; como respuesta a requerimientos de la educación donde importa la pertenencia, basado en la dependencia de propósitos declarados; permitiendo incluir componentes como liderazgo, dirección, desarrollo de procesos académicos, desempeño de equipos de trabajo y comportamiento de actores individuales. (Álvarez et al., 2015)

En PISA, 2003; define a los servicios educativos como cuatro ámbitos: comprensión lectora, matemáticas, comprensión de textos científicos y resolución de problemas. Los cuales dan énfasis al dominio de procesos, comprensión de definiciones y capacidad de desenvolvimiento en innumerables situaciones. (Calero & Oriol, 2003)

Por último, la revisión de currículos respecto al sector educación media y superior, conformación de equipos interdisciplinarios, optimización de recursos y medios educativos utilizando laboratorios y talleres, inversión en informática y conectividad, obtención de estudiantes certificados generan servicios educativos altamente competitivos. (Ospina & Sanabria, 2010)



#### **2.2.1.2.4. Imagen institucional**

Implica el planteamiento de la identidad institucional, ya que la imagen es el efecto público de un discurso de identidad. Formular sistemas de recursos de imagen de una empresa es optar por un grupo de atributos concretos de identidad con la que se integrará y opera en el contexto social. (Chaves, 1990)

La imagen puede ser utilizado como formas en función de intereses. Como fenómeno mental porque reúne en un mismo sentido constructo de todas las experiencias, informaciones y percepciones asociadas a una determinada realidad, representación intangible de significaciones. (Guerra & De Arends, 2009)

Impresión holística en la mente de cliente como consecuencia de la interacción de creencias, sentimientos y experiencias hacia la misma, determinadas a sus funciones de sus características físicas y conductuales, las cuales evoluciona y se ponderan por los individuos. (Guédez & Osta, 2012)

#### **2.2.1.2.5. Satisfacción organizacional**

Sentimiento de agrado que experimenta un trabajador por el hecho de realizar sus funciones en la organización, dentro de un ambiente específico; dentro del ámbito de una organización le resulta atractiva y por ende la percepción de una serie de compensaciones psicosocioeconómicas de acuerdo a sus expectativas. (Barba, 2013)

Desde el punto de vista de la calidad de gestión de los grupos de trabajo organizados dentro la institución, pueden alcanzar niveles óptimos de competitividad y prestación de servicios, por lo general, desarrollados en entornos multifacéticos en donde existe tensión laboral. (Coluccio et al., 2016)

### **2.2.2. MyPes**

Es una norma dada por el estado por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas por eso esta modalidad cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar al crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el decreto supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/592,500); pequeñas empresas deben tener ventas anuales por ambas arriba de los 150 UIT (S/ 592,500) y como máximo 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa debe tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/6715,000), y como máximo 2300 UIT (S/ 9'085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

### **2.2.3. Instituciones Educativas**

Una definición ostentosa, se considera a las instituciones educativas como edificios, de tantos que abundan en un lugar específico, que comparten características comunes: anuncios con el nombre del establecimiento, pabellón nacional a la vista. Sirve como base para políticas demagógicas que ven en la infraestructura escolar con el fin de alcanzar y garantizar tranquilidad a los estudiantes. (Señoriño & Bonino, n.d.) Además, se alude y refiere a normas de

alta significancia para la vida de una determinada sociedad, formalizadas en caso de leyes, con amplio alcance y penetración de los individuos sus vidas académicas; considerando también como un establecimiento como la concreción material vinculados al mundo de las instituciones. (Fernández, 1994) Por lo tanto, las instituciones educativas son infraestructuras donde se realiza el proceso de aprendizaje y enseñanza a lo largo de la vida, contribuyendo a la formación integral de los seres humanos, sus potencialidades, desarrollo familiar y comunitario y mundial; siendo la educación un derecho fundamental de las personas gracias a la universalización de la educación básica. (Congreso de la República del Perú, 2003)

#### **2.2.4. Docentes**

Es un trabajo profesional, basado en procesos humanos de las personas, el cual requiere esfuerzo personal intencional en el ámbito intelectual, emotivo y práctico. Aplicando metodologías pedagógicas que estimulen la creatividad de los estudiantes, potencializando sus habilidades y en el proceso de toma de decisiones. (Vera, 2005) Además, se denomina a las personas que laboran en programas educativos comprometiéndose con sus áreas didácticas, mediante la vocación de servicio a la profesión, mediante el cumplimiento del perfil correspondiente, poseyendo aspectos sicosociales, empatía, actitud de no juzgar, capacidad de resolver conflictos; garantizando una educación básica eficiente. (Viveros & Hernández, 2006) Los educadores cumplen funciones claramente delimitadas, pero debemos indicar que es de vital importancia tener presente que educar implica tomar conciencia de las responsabilidades de aprovechar la información involucrando la participación en la sociedad mediante la configuración de pensamientos, sentimientos y acciones. (Rodríguez, 2005)

### **III. HIPÓTESIS**

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(R. Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

#### **IV. METODOLOGÍA**

##### **4.1. Diseño de investigación**

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de satisfacción laboral. (R. Hernández et al., 2017)

##### **4.2. Población y muestra**

La población es finita y estuvo constituida por docentes de la I.E.P. San Juan El Obrero de Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de docentes. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

<b>Detalle</b>	<b>REGIMEN</b>	<b># Director</b>	<b># Docentes</b>
I.E.P. San Juan El Obrero	MYPE	1	19

**Fuente:** Elaboración propia.

##### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Grado que tiene una persona frente a su lugar de trabajo, presentando incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida de los empleados. (Coluccio, Muñoz, & Ferrer, 2016)	Se describirá la variable satisfacción laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Personal	Amabilidad del servicio	<b>Likert</b>
				Capacidad de docentes	
				Trato esperado	
				Iniciativa oportuna	
				Desenvolvimiento	
			Instalaciones	Climatización	
				Higiene	
				Seguridad	
				Materiales óptimos	
			Servicios	Buzón de sugerencias	
				Percepción de servicios	
				Relaciones interpersonales	
				Actividades desarrolladas	
			Imagen	Actividades finalizadas	
				Percepción	
Personalización					
Satisfacción con la organización	Necesidades del cliente				
	Compromiso				
	Satisfacción docente				
	Satisfacción instalaciones				
	Satisfacción servicios				
	Satisfacción general				

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización de los directores de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los docentes; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los docentes* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *características de la satisfacción laboral* (personal, instalaciones, servicios y actividades, imagen, satisfacción con la organización)

#### **4.6. Matriz de consistencia**

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
<p>¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019?</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2017)</p>	<p><b>Objetivo general:</b>                      Determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019.</p> <hr/> <p><b>Objetivos específicos:</b>                      Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan</p>	<p><b>V1:</b> Satisfacción laboral.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.  <b>Nivel:</b> Descriptivo.  <b>Diseño:</b> No Experimental.</p>	<p><b>Likert</b></p>



El Obrero, año 2019. Determinar el nivel de los servicios y actividades educativas en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero, año 2019.

---

#### **4.7. Principios éticos**

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta el estudio.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.** Características sociodemográficas.

Características	n (%)
<b>Edad</b>	37.9 ± 8.08
<b>Sexo</b>	
Femenino	11 (58.0)
Masculino	8 (42.0)
<b>Estado civil</b>	
Soltero	5 (26.0)
Casado	13 (68.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	1 (5.0)
<b>Grado de instrucción</b>	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	1 (5.0)
Superior	18 (95.0)
Posgrado	0 (0.0)

\* Media ± desviación estándar

**Tabla 2.** Características de la MyPes.

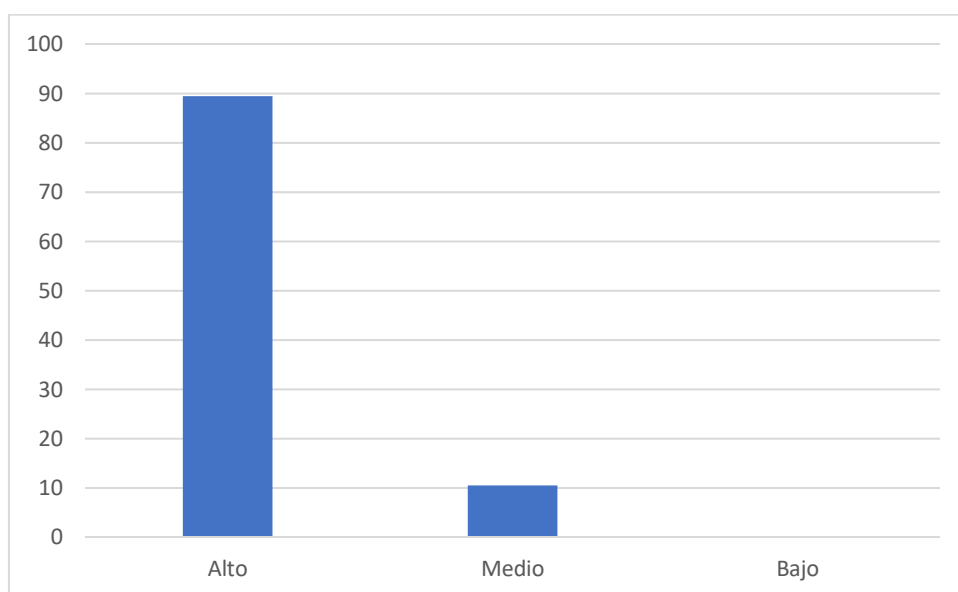
Características	n (%)
<b>Régimen</b>	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	19 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
<b>Años constituido</b>	13 años
<b>Modalidad</b>	
Institución Educativa Privada - Inicial	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Primaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Secundaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada	19 (100.0)

**Tabla 3.** Nivel del personal.

<b>Personal</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(20 - 25)	<b>17</b>	89
<b>Medio</b>	(13 - 19)	<b>2</b>	11
<b>Bajo</b>	(5 - 12)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. San Juan El Obrero – Tumbes, 2019.

**Gráfico 1.** Nivel del personal.



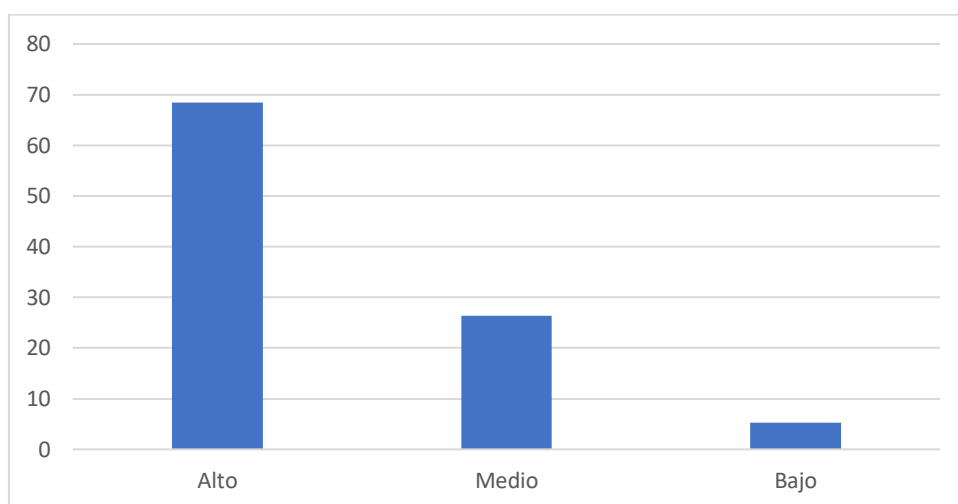
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4.** Nivel de las instalaciones.

<b>Instalaciones</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(20 - 25)	<b>13</b>	68
<b>Medio</b>	(13 - 19)	<b>5</b>	26
<b>Bajo</b>	(5 - 12)	<b>1</b>	5

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. San Juan El Obrero – Tumbes, 2019.

**Gráfico 2.** Nivel de las instalaciones.



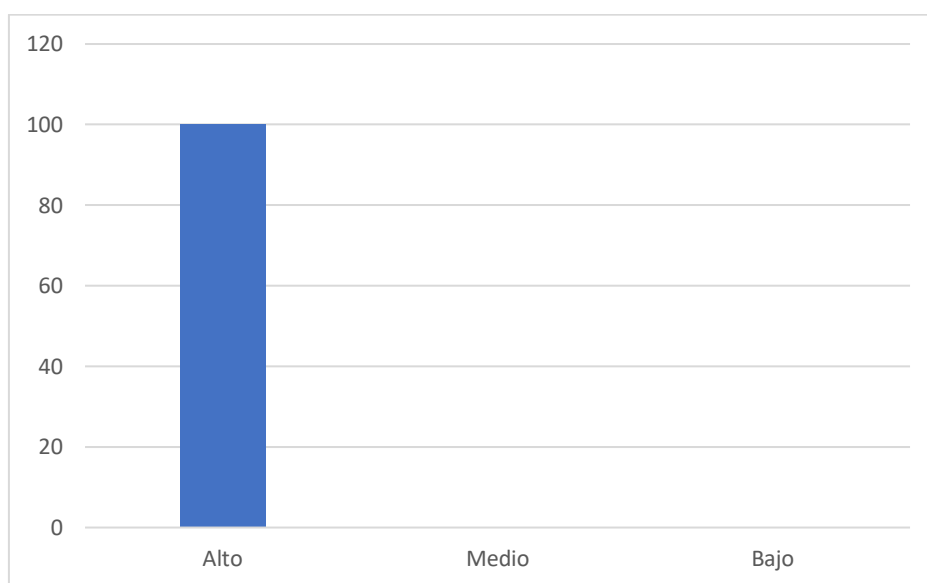
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 5.** Nivel de los servicios educativos.

<b>Servicios educativos</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(15 - 20)	<b>19</b>	100
<b>Medio</b>	(10 - 14)	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	(4 - 9)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. San Juan El Obrero – Tumbes, 2019.

**Gráfico 3.** Nivel de los servicios educativos.



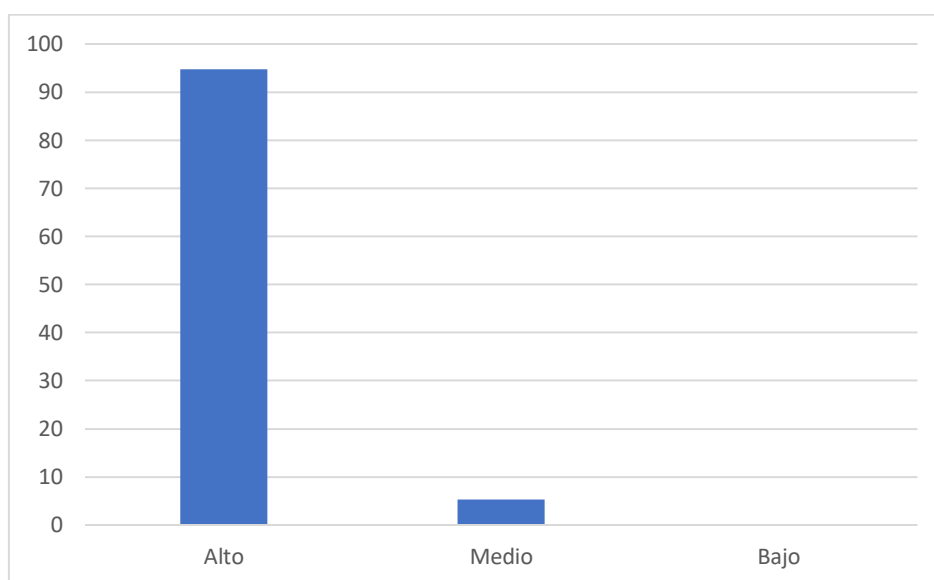
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 6.** Nivel de imagen institucional.

<b>Imagen</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(15 - 20)	<b>18</b>	95
<b>Medio</b>	(10 - 14)	<b>1</b>	5
<b>Bajo</b>	(4 - 9)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. San Juan El Obrero – Tumbes, 2019.

**Gráfico 4.** Nivel de imagen institucional.



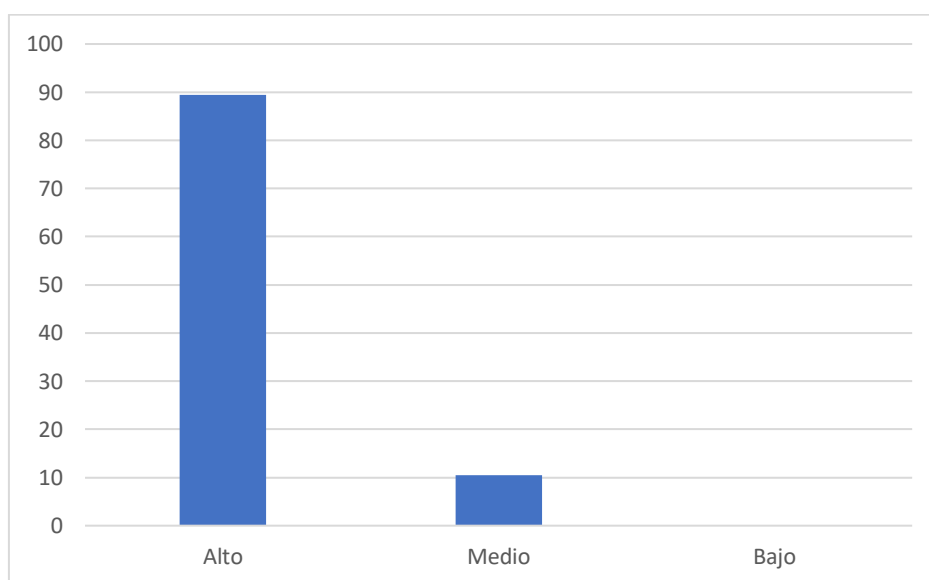
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción organizacional.

<b>Satisfacción organizacional</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(15 - 20)	<b>17</b>	89
<b>Medio</b>	(10 - 14)	<b>2</b>	11
<b>Bajo</b>	(4 - 9)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. San Juan El Obrero – Tumbes, 2019.

**Gráfico 5.** Nivel de satisfacción organizacional.



**Fuente:** Elaboración propia.

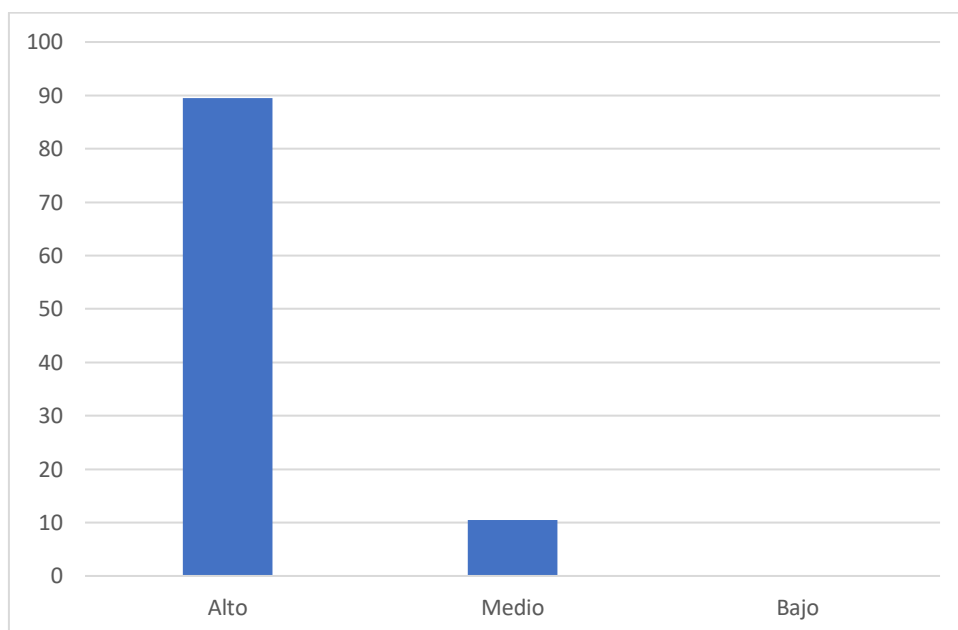


**Tabla 8.** Nivel de satisfacción laboral.

<b>Satisfacción laboral</b>			
<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	(81-110)	<b>17</b>	89
<b>Medio</b>	(52 - 80)	<b>2</b>	11
<b>Bajo</b>	(22 - 51)	<b>0</b>	0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. San Juan El Obrero – Tumbes, 2019.

**Gráfico 6.** Nivel de satisfacción laboral.



**Fuente:** Elaboración propia.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:**

Se aplicó interrogantes relacionadas a la investigación sociodemográficas en donde se reflejó que la edad promedio de los docentes oscila entre 38 años de edad; de sexo femenino en su mayoría con un 58.0%, de promedio alto según su estado civil casados con un 68.0% y grado de instrucción superior estudios realizados en institutos pedagógicos especialidad educación inicial, primaria y secundaria.

### **5.2.2. Respecto a las características las MyPes:**

Se identificó que el total de los docentes de la Institución Educativa Privada manifestó que la I.E. está inscritas bajo el régimen MyPe, con un tiempo de constituido promedio de 13 años, y con razón social en su totalidad denominada Institución Educativa Privada.

### **5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:**

Se determinó que el nivel de personal docente respecto a la satisfacción es alta con un 89.0% debido a que sus colaboradores presentan características y valores bien definidos como amabilidad del servicio educativo, capacidad de docentes para realizar las sesiones de clase, buen trato esperado, iniciativa y excelente desenvolvimiento; corroborando con (Malandar, 2016) quien manifestó que el personal está satisfecho por lo tanto aplica normas y valores éticos para el desenvolvimiento de sus sesiones de aprendizaje; respecto al nivel de instalaciones el 68.0% de los docentes considera que existe una satisfacción alta debido al buen clima institucional, excelente ambientación en las aulas de clase, además existe buena higiene, seguridad, disponibilidad de materiales educativos

óptimos; corroborando con (Salluca, 2010) quien consideró que los docentes se sientes satisfechos medianamente por la deficiencia de las instalaciones; respecto al nivel de servicios educativos el 100.0% de los docentes presenta una satisfacción alta debido a la excelente percepción de los servicios educativos que el Ministerio de Educación imparte a las Instituciones Educativas, perfectas relaciones interpersonales en las aulas de clase, comunicación fluida entre docentes, actividades pedagógicas desarrolladas y finalizadas responsablemente; corroborando con (Mamani, 2016) quien manifestó que es importante ofrecer servicios educativos de alta calidad para poder así los docentes puedan sentirse satisfechos de su trabajo desarrollado; respecto a la imagen institucional el 95.0% de docentes considera que existe un nivel alto de satisfacción debido a que se refleja una percepción alta de los docentes frente a su institución, lo cual genera compromiso y fidelidad por parte de los docentes respecto a su lugar de trabajo, permitiendo satisfacer las necesidades, mediante la personalización de la enseñanza aprendizaje; corroborando con (Renteria, 2018) quien consideró que los docentes se sientes satisfechos por laboran en una empresa reconocida; y por último, respecto a la satisfacción con la organización el 89.0% de docentes considera que existe un nivel alto de satisfacción respecto a los docentes, instalaciones, servicios logrando resultados de acuerdo a los objetivos institucionales, preservando la integridad y desarrollo de los estudiantes; discrepo con (Alcon, 2014) quien concluyó en su investigación que los docentes no se sientes satisfechos con la institución educativa donde se desempeñan.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Respecto al objetivo específico 01: El nivel que muestra el personal docente, en consideración a la satisfacción se encuentra en un nivel alto, sintiéndose satisfecho por lograr aplicar valores éticos y morales, que involucran su desempeño educativo impartido a sus estudiantes.
- Respecto al objetivo específico 02: El nivel que presentan las instalaciones y equipos para el desarrollo de las actividades educativas, permiten satisfacer a los docentes, facilitando el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.
- Respecto al objetivo específico 03: El nivel de servicios educativos que el Ministerio de Educación faculta a las I.E.P., en el caso de San Juan El Obrero, genera satisfacción a sus docentes por permitir analizar las sesiones de enseñanza aprendizaje y poder perfeccionar las actividades desarrolladas y finalizadas.
- Respecto al objetivo específico 04: El nivel de imagen que muestra la I.E.P. genera compromiso y fidelidad de los docentes con su institución, creando conciencia y simpatía para poder cumplir sus funciones y buscar el reconocimiento por parte de la población tumbesina.
- Respecto al objetivo específico 05: El nivel de satisfacción con la organización los docentes consideran que existe un nivel alto de satisfacción lo cual se ve reflejado en su desenvolvimiento e iniciativa para afrontar los problemas, además por lograr el compañerismo y excelentes relaciones interpersonales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcon, N. (2014). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño Nuevo del Municipio Tinaquillo, Estado Cojedes*. Universidad de Carabobo.
- Álvarez, J., Cgaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiante con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(1696–4713), 5–26. Retrieved from [www.rinace.net/reice/](http://www.rinace.net/reice/)
- Barba, L. (2013). *Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas de la APC - SUR*. (Andrews University). Retrieved from <https://digitalcommons.andrews.edu/dissertations/213>
- Calderón, A. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Calero, J., & Oriol, J. (2003). *Evaluación de servicios educativos: El rendimiento en los centros públicos y privados medido en PISA - 2003*. Barcelona.
- Chaves, N. (1990). *La imagen corporativa*. Santa Cruz.
- Chiang, Maria, Gómez, N., & Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 30(2256–5078), 62–74.
- Chiang, María, Gómez, N., & Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 30(52), 65–74.
- Coluccio, Á., Muñoz, C., & Ferrer, R. (2016). Situación contractual y su relación con la satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. *Salud & Sociedad*, 7(0718–7475), 98–111.
- Congreso de la República del Perú. *Ley N° 28044 - Ley general de educación*. , Pub. L. No. 28044, 1 (2003).
- Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la*

- inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* , (2013).
- Fernández, L. (1994). *Instituciones educativas* (PAIDOS, Ed.). Buenos Aires.
- Franco, L. (2018). *Relación entre motivación de logro y satisfacción vital del personal docente de la Institución Educativa Aplicación José Antonio Encinas - Tumbes, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- García, J., Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centrote Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología Del Deporte*, 21(1132-239X), 309–319.
- García, M., & Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Revista Omnia*, 14(1315–8856), 144–159.
- Guédez, C., & Osta, K. (2012). Factores de la imagen institucional universitaria: perspectiva desde un sector del público interno, personal administrativo. *Revista Ingeniería Industrial*, 11(0718–8307), 71–84. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4398294>
- Guerra, V., & De Arends, P. (2009). Medición de la imagen institucional de un postgrado universitario. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias.*, 1(1856–8327), 10–20. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016873003>
- Hernández, C. (2011). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. *Investigación Administrativa*, 108(1870–6614), 69–80. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045339005>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Retrieved from [www.elosopanda.com/7Cjamespoetrodriguez.com](http://www.elosopanda.com/7Cjamespoetrodriguez.com)
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundaria. *Ciencia y Trabajo*, 57, 177–182. Retrieved from [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)
- Mamani, A. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. Universidad Peruana Unión.

- Medina, C., & Zanoni, K. (2016). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín*. Universidad Peruana Unión.
- Moreno, F., & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. In *Daena: International Journal of Good Conscience* (Vol. 7).
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). Bioética y Ética en la UNESCO. Retrieved September 21, 2019, from UNESCO website: <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/social-and-human-sciences/bioethics/>
- Orozco, E., & Cervera, J. (2013). Diseño y distribución de instalaciones industriales apoyado en el uso de la simulación de procesos. *Investigación, Innovación e Ingeniería*, 1, 6–12. Retrieved from <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/download/2066/2903>
- Ospina, M., & Sanabria, P. (2010). Un enfoque de mercadeo de servicios educativos para la gestión de las organizaciones de educación superior en Colombia: el modelo MIGME. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18, 107–136. Retrieved from <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2275/1995>
- Palomino, T. (2015). El trabajador: ¿Recurso humano? *Revista Gaceta Laboral*, 21(1315–8856), 335–243.
- Platas, J., & Cervantes, M. (2014). *Planeación, Diseño y Layout de Instalaciones*. (Primera; E. Patria, Ed.). Retrieved from [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6jnABgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=\(instalaciones+en+la+empresa\)&ots=sbI\\_DPkOgS&sig=QES-ecHuo-3CZUnrVG0qtk0HwdU#v=onepage&q=\(instalaciones+en+la+empresa\)&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6jnABgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=(instalaciones+en+la+empresa)&ots=sbI_DPkOgS&sig=QES-ecHuo-3CZUnrVG0qtk0HwdU#v=onepage&q=(instalaciones+en+la+empresa)&f=false)
- Renteria, A. (2018). *Caracterización del clima organizacional y la satisfacción de los docentes de las MyPes del sector educación, rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Av. Panamericana Norte - Tumbes, año 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Reyes, J. (2007). *Diseño para la distribución de nuevas instlaciones de la empresa*

- instruequipos Cia. Ltda. en el parque industrial Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.
- Reyes, P. (2017). Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral en docentes de instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 20(1560-909X), 119–134.
- Rodríguez, E. (2005). Educación y educadores en el contexto de la globalización. *Revista Iberoamericana de Educación*, (1681–5653), 1–10.
- Salluca, L. (2010). *Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Señoriño, O., & Bonino, S. (n.d.). Institución educativa: Las definiciones de la indefinición. *OEI - Revista Iberoamericana de Educación*, (1681–5653), 1–13.
- Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antoniet Bullón” - Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vera, G. (2005). La orientación como profesión: Definiciones, propósitos y alcances. *Scielo*, 1, 1–9.
- Viveros, M., & Hernández, F. (2006). ¿Educadores, orientadores, terapeutas? Juventud, sexualidad e intervención social. *Cad. Saúde Pública*, 22(1), 201–208.



## ANEXOS

### Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“Satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas Privada – Caso: I.E.P. San Juan El Obrero – Tumbes, año 2019”**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

#### **Características de los docentes:**

**Edad** : \_\_\_\_\_

**Sexo** : \_\_\_\_\_

**Estado civil** :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

**Grado de instrucción** :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

**Características de la MYPE:**

**¿La empresa tiene RUC?**

- a. Si
- b. No

**¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?**

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

**¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?**

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a más años

**¿Modalidad de la empresa?**

- a. Institución Educativa
- b. Institución Educativa Privada

### Características de la Satisfacción Laboral:

El cuestionario de evaluación de la satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centros de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= total desacuerdo, 2 = desacuerdo, 3 = regular, 4 = de acuerdo, 5 = Total de acuerdo). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (J. García, Cepeda, & Martín, 2012)

ITEM	1	2	3	4	5
1. ¿El personal de la empresa le parece amable?					
2. ¿Hay suficiente número de personal en la empresa?					
3. ¿Estoy contento con el trato esperado por el personal?					
4. ¿El personal está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudar?					
5. ¿Los espacios están limpios y amplios?					
6. ¿La temperatura es la adecuada en el ambiente de atención?					
7. ¿Existe un olor agradable en el ambiente de atención?					
8. ¿La seguridad de la instalación es la adecuada?					
9. ¿Los materiales están en condiciones óptimas?					
10. ¿Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias?					
11. ¿La percepción de los demás clientes sobre la empresa es buena?					
12. ¿Hay buena relación entre el personal de la empresa?					
13. ¿Las actividades finalizan en el tiempo indicado?					
14. ¿la información sobre las actividades que se desarrollan en la empresa es adecuado?					
15. ¿Los horarios son convenientes para los clientes?					
16. ¿La empresa oferta frecuentemente sus productos o servicios?					
17. ¿Las actividades de la empresa son amenas?					
18. ¿En general estoy satisfecho con el personal de la empresa?					
19. ¿En general estoy satisfecho con las instalaciones y el material?					
20. ¿En general estoy satisfecho con los servicios y actividades que se ofertan?					
21. ¿Estoy satisfecho con la relación calidad/precio del servicio en general?					
22. ¿Mi impresión de la empresa en general es buena?					

## Anexo 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

**Investigador principal:** Br. Silva Ortiz, Fernando.

#### Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Juan El Obrero, año 2019.

Si deseas participar, los evaluadores del estudio le presentarán un cuestionario por internet en una sala de cómputo. Podrás responder hasta en un tiempo estimado de 40 minutos. Debes saber que todas tus respuestas no se catalogarán como malas o buenas. Intenta responder a todas las preguntas con sinceridad y franqueza, si tienes alguna duda no temas en preguntar. Además, el estudio no representa ningún riesgo, puesto que solo responderás un cuestionario.

Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Magaly Quiñones Negrete al celular: 943489768, o al correo: [magaly1968@outlook.com.pe](mailto:magaly1968@outlook.com.pe)

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: [vgorritis@gmail.com](mailto:vgorritis@gmail.com).

#### Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Prof. Augusto Zapata Malacatos  
DIRECTOR

---

Augusto Zapata Malacatos  
Director

---

Fernando Silva Ortiz  
Investigador

Fecha: 05/11/2019

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Ítems																								TOTAL			
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20		21	22	Total
1	5	4	4	4	4	21	2	3	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	85
2	5	3	5	5	4	22	5	4	4	3	3	19	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	94
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	107
4	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	106
5	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	3	3	5	16	4	4	5	5	18	103
6	5	3	5	5	5	23	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	104
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	88
9	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	96
10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110
11	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	105
12	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	101
13	4	3	4	4	5	20	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	98
14	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	80
15	4	4	5	5	4	22	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	101
16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	87
17	3	3	4	3	4	17	3	2	2	2	3	12	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	71
18	5	4	5	4	4	22	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16	89
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	110

#### Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a la docente de la I.E.P. San Juan El Obrero, 2019.



Encuesta aplicada a la docente de la I.E.P. San Juan El Obrero, 2019.

## Anexo 05: Turnitin

---

### TURNITIN - FSO

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo