



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. CORPORACIÓN BELÉN
DE JESÚS – TUMBES, AÑO 2019.**

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

AUTORA

CHUQUILIN ROSILLO, YOJANY AMPARO

ORCID: 0000-0003-3758-5957

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Chuquilin Rosillo, Yojany Amparo

ORCID: 0000-0003-3758-5957

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 nuestro creador, el todopoderoso, amado Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, a mi familia que me apoyo en todo instante, especialmente a mi esposo y mis hijos que me han dado la alegría y seguridad que inspira mi vida para continuar con mis éxitos personales, familiares y profesionales.

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. Corporación Belén de Jesús - 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. Corporación Belén de Jesús - 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 5 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 ha llegado a concluir que los docentes muestran satisfacción en cuanto a que cada colaborador no ha mostrado ni cumplido cada valor ético tanto en la institución y lo personal y se muestran amables, capaces, buen trato, iniciativa y se desenvuelven bien dentro de cada clase; además, los niveles del servicio educativo brindadas por la Institución satisfacen en nivel medio a cada docente en cuanto a que cada sesión de aprendizaje facilitando la dirección no convence al estudiante, no genera metodología que incentiven al alumno al desarrollo.

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. Corporación Belén de Jesús - 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. Corporación Belén de Jesús - 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 14 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 teaching staff feels moderately satisfied because their collaborators do not show and fulfill the ethical values of both the Institution and personal regarding the kindness, capacity, good treatment, initiative and development imparted in the classroom; In addition, the level of educational services offered by the Institution satisfies teachers moderately because the learning sessions provided by the management do not meet the conditions of the students, does not allow generating methodologies that encourage the student to develop their abilities.

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.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	11
2.2.1. Satisfacción laboral.....	13
2.2.2. MyPes	19
2.2.3. Instituciones Educativas	20
2.2.4. Docentes	20
III. HIPÓTESIS	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1. Diseño de investigación	23
4.2. Población y muestra.....	23
4.3. Definición y operacionalización de variables	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
4.5. Plan de análisis.....	25
4.6. Matriz de consistencia	25
4.7. Principios éticos	28
V. RESULTADOS	29
5.1. Resultados	29
5.2. Análisis de resultados	36
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los docentes:	36
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:	36
5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	36

VI. CONCLUSIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	43
Anexo 01: Encuesta.....	43
Anexo 02: Matriz de ítems	46
Anexo 03: Consentimiento informado	47
Anexo 04: Álbum de fotografías	48
Anexo 05: Turnitin	49

I. INTRODUCCIÓN

En Chile, se identificó dentro de un estudio actualmente como se ha ido desarrollando lo que es el nivel de satisfacción que muestran dentro del campo de sus labores y a raíz cómo es que se relaciona con lo que se conforman para ser un líder, es en tanto que dentro de la presente investigación en tanto se ha precisado que se debe identificar un aspecto relacionante entre si se siente satisfecho dentro su trabajo así el poder para ser líder. es así que basándose en las diversas actualizaciones se ha establecido que el nivel de actitud, el espacio competencial del cual se le puede priorizar y la forma como se especializa que se dan a entender dentro de las diversas actividades de las que se les asignado se consideran elementos factorizantes que contribuyen directamente en los contextos de mostrar satisfacción dentro de sus labores. Por ello se concluye que los aspectos objetivos que ha de mostrar cada líder dentro de las finalidades que logran influye de forma directa dentro del nivel satisfactorio en su labor.(María Chiang, Gómez, & Salazar, 2014)

En tiempos actuales en México, realizándose a través de encuestas que se llevaron a cabo en distintas de diversa universidades de Latinoamérica se precisa que midiendo la calidad en la educación ha de influir fundamentalmente en el desempeño estudiantil, de que se precisa que será hecho de acuerdo a que el nivel administrativo en cada universidad en la que se le informe al alumno de diversos temas y el nivel capacidad en las enseñanzas que el docente presente; en la que se llega a la utilización de varios factores mediacionales para control el nivel satisfactorio dentro de cada aspecto, es en tanto que el estudio fue basado a de qué forma es relacionable los estudiantes con los docentes, el aspecto infraestructural establecidos dentro del espacio que se ejercen las clases. La

apreciación realizada por el alumno, siendo que de acuerdo a las diversas apreciaciones realizadas se tomarán presentes para mejorar en varios sectores. De igual forma se verá respecto al punto de cuál es el aspecto informativo transmisible, que hace el docente hacia el alumno es que por ello se fundamentará su conocimiento y convertirse en un profesional competente dentro de su desempeño en el trabajo. (Álvarez, Cgaparro, & Reyes, 2015)

De igual forma, en México realizándose una investigación en el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos; y en el Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios, precisándose que el enfoque académico que muestra el docente cada día se esfuerzan por establecer mejoras, y esto es llevado por el motivo que el mercado de trabajo es muy competente y en tanto se sostiene que en su trabajo muestran un nivel de satisfacción alto, siendo así que exponiendo diversos factores se ha propuesto la realización de varias investigaciones que se relacionan con el nivel motivador y el aspecto satisfactorio. Consiguientemente del resultado vertido se sostiene que los docentes muestran satisfacción en el desarrollo de sus actividades laborales y es por ello que el estudiante también se muestra satisfecho en la calidad del servicio que es brindado por el docente.(C. Hernández, 2011)

Dentro de estudios realizados en Argentina, uno de ellos fue acerca de cómo se desarrollan en el trabajo los docentes comúnmente es referido a situaciones problemáticas que suceden de forma reincidente diariamente en el desarrollo de su enseñanza, el problema afrontado con el alumno entre varias situaciones más, sufriendo de preocupación que en la mayoría de las situaciones es establecido por el padre o la madre del alumno; en cuanto a todas estas situaciones que lo perjudican consecuentemente lleva al docente a caer en

depresión que muchas veces sufren la muerte, en tanto es importante verter una aclaración que aquellos docentes jovencitos que se proponen dictar cátedra levan consigo lograrse varios objetivos que son motivantes y que en la mayoría de las situaciones no llegan a concretar y es por ello que luego de pasar por esas situaciones se exponen al sufrimiento de cualquier enfermedad que ha de perjudicar directamente en el nivel satisfactorio que cada docente debe ha propuesto. (Malandar, 2016)

En el espacio nacional, de forma específica en Lima, respecto a la variable que se presenta como es el ambiente en que se desarrollan las labores dentro de cada centro educativo en lo que se analizó e ha evaluado primordialmente el factor satisfactorio que muestran cada uno de los docentes resultando que se considera un aspecto fundamental en que el espacio en que se desarrollan las clases, con la finalidad de que lo docentes se desempeñen de manera eficiente y satisfecha, siendo así que cada docente ha sostenido que su nivel de desarrollo podría ir en mejora si adquiriesen una remuneración proporcionadamente razonable; sucede todo lo contrario cuando se les pregunta de solidaridad presentándose que cada docente se han apartado de que al ejercer sus labores fuera una recompensa a su pago, en tanto que al aspecto igualitario en las actividades cada docente se desarrolla de la forma normal.(Barba, 2013)

En Juliaca, dentro de un estudio que se versa a establecer el estudio de cómo se relaciona los espacios en que se llevan a cabo cada actividad laboral con los nivel de satisfacción del colaborador, puede establecerse después de analizar las referencias literarias en las que se sostiene lo siguiente, es decir los contextos donde se desarrollan las labores en la que en los presentes tiempos se ha vuelto como una necesidad en tanto que las consecuencias que sufren los trabajadores

son una multitud de enfermedades como el desgaste, la migraña, entre varias afectantes a los contextos saludables, observándose dentro del resultado que el proceso de satisfacción de los que laboran es ejecutado por el motivo de que el contexto desarrollador sea el necesario; siendo que en la conclusión a la que se ha llegado es de precisar que el ambiente de desarrollo laboral es fundamental para que los trabajadores ejerzan sus funciones de manera satisfecha. (Medina & Zanoni, 2016)

En Lambayeque, en las investigaciones que se han llevado a cabo sobre cómo influye los ambientes en las que se desarrollan las labores, dentro de los ambientes en donde brindan clases, en tanto que lo que ha llegado a precisar la mayoría de docentes se muestran que en los que se desempeñen es que de acuerdo al nivel no satisfactorio de aquellos miembros que integran dicho centro educativo es que su insatisfacción está referida a que no hay muestras de condiciones necesarios, por lo que deben establecer mejorar en varios aspectos. Por lo que para poder cambiar esta insatisfacción del personal docente por lo que se ha propuesto la rapidez en el proceso de la mejora en la infraestructura en dicho centro educativo. (Vargas, 2015)

En Tumbes respecto a la estructura en lo que respecta los niveles organizativos sobre las mejoras en el factor de satisfacción, dentro de la actividad educativa que desarrollan los docentes en la Institución Educativa Aplicación; es de menester considerar que el resultado ha precisado que se considera la existencia de una situación correlacionable en la implicancia del nivel de correlación con la establecido con la el nivel satisfactorio de cada docente, es por ello que se resalta que el nivel de motivación influye para un buen desempeño en las funciones de cada docente, desde luego que de la conclusión se vierte en el tema de los aspectos

motivante hacia cada docente es de nivel mediano en el aspecto satisfactorio docente si versan un resultado satisfactorio. (Franco, 2018)

En término, en Tumbes siguiendo la variable realizándose diversos estudios en base al factor de satisfacción de cada docente, en base a los ambientes en que se desarrollan las actividades; que cada docente dentro de sus espacios donde se desarrolla es vertido en principio desde la orientación evaluada que se ha realizado, concluyendo que se les evalúa de forma obligatoria, esto es coaccionante, no siendo adecuado el espacio donde se desempeñan, mostrando satisfacción por otro lado con el nivel que muestran ante los alumnos. (Rentería, 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. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, 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. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, 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. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios y actividades educativas en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas

– Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, 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

Se considera un medio de importancia de índole cognitiva dentro del subjetivismo conceptualizado como un aspecto sentimental de bien que se relaciona con el mismo dentro de su vida propia, que incide de acuerdo a lo que programó o que es desaprobable del aspecto satisfactorio de su nivel de vida. (P. Reyes, 2017)

Es por ello que es un aspecto aptitudinal del trabajador hacia su centro laboral. La cual se considera como aquella actitud que asume el docente a las gestiones de la administración dentro del centro laboral donde se desempeña. En cuanto, aquella persona que ha de experimentar altos niveles de que se sienta satisfecho teniendo una actitud positiva de su centro donde labora. (Barba, 2013)

En cuanto a la referencia que tenga un trabajador de acuerdo a toma el lugar donde se desarrolla, que presenta problemas respecto a sus expectativas personales y así mismo si los empleados se sienten satisfechos con lo que ellos muestran. Permaneciendo como un aspecto indispensable para el sector organizativo o como se direcciona el personal, tal es así ya que se toma en cuenta factores como el nivel de producción, absentismo y el aspecto rotativo.(Coluccio, Muñoz, & Ferrer, 2016)

2.2.1.1. Factores: (Maslow & Herzberg, 1959)

2.2.1.1.1. Factores internos:

Es una agrupación de acciones que son propiamente de un centro educativo, en la que los docentes desempeñen sus actividades que se encuentran reguladas por un aspecto que contiene un aspecto normativo y establece un horario. Entre aquellos aspectos que se desarrollan internamente tenemos: lo que perciben sobre el desempeño de sus labores que lo realiza cada docente de sí mismo (*apreciación de cada profesor por sus estímulos y el aspecto satisfactorio de manera propia en el desempeño de sus actividades*); Autoestima (*nivel actitudinal que tienen los docentes hacia sus personas cuyo nivel actitudinal refleja el aspecto que de su misma persona tiene*). (Barba, 2013)

2.2.1.1.2. Factores externos:

Son considerados como de factorizantes higiénicos a los aspectos condicionales en que se labora que han de determinar el aspecto satisfactorio como es la remuneración, el aspecto político, su grupo social, su aspecto de protección, etc. entre aquellos aspectos factorizantes hemos de tener: reconocimiento de algún logro (*la estima y el aprecio que ha de recibir al momento de ejercer su trabajo*); el principio en el contexto en que como se les trata en el trabajo (*la percepción que tienen los docentes respecto al trato que han de recibir dentro de su ambiente laboral que establece por dentro de sus inspectores o los que los supervisan*); y su condición dentro de su espacio laboral (*el contexto físico de los ambientes laborales y en sí la parte generalizada del centro educativo*). (Barba, 2013)

2.2.1.2. Dimensiones:

2.2.1.2.1. Personal

En cuanto a los trabajadores de todas las empresas que se desempeñan brindando atenciones a los clientes deber tener presencia físicamente de un aspecto en forma generalizada, que sea de agrado, conociendo lo que están ofreciendo, ser eficientes para atender dentro de las atenciones ya que ello es lo que los consumidores requieren, mostrándose que son confiables, y manteniendo un nivel actitudinal proactivo. (J. Vera, 2009)

El que ejerce el cargo gerencial dentro de dicho restaurante debe mostrar precaución con a finalidad de que los demás trabajadores de dicha empresa puedan recibir el nivel de capacitación adecuado acerca de temas como higiene y como asearse de manera individual, y en base a ello podemos evitar que se contamine el alimento y con ello será verídico el mantenimiento de la imagen de la calidad de dicha organización, entre los trabajadores hombres deberán asistir con el cabello y la patilla pequeña, tener la barba afeitada, las mujeres asistirán con cabello recogido y sujetado evitando así que se caiga algún cabello dentro del alimento, las uñas deber estar cortas y despintadas, no contar con joyas en las manos, no tener cigarro ni algún objeto en la parte trasera del oído, mantener su uniforme de manera limpia. Hacer uso del servicio higiénico en forma ordenada. Utilizar el tacho de basura de manera adecuada. (Zapata, 2019)

Iniciando la jornada de trabajo debe inspeccionarse aquellas acciones que se realicen previo a abrir el restaurante con la finalidad de que se les brinde a los clientes lo servicios de manera rápida y de eficacia. En el instante en que se da apertura al área todos los trabajadores deben permanecer capacitados y estar a

disposición de poder desarrollar cada uno su jornada de trabajo. A ello se le añade que la limpieza debe permanecer en buenas condiciones y el mantenimiento de forma generalizada, el traje y el uniforme debe permanecer limpio, cada colaborador debe permanecer aseado y por el motivo de que son los primeros a quienes los clientes verán y con los quien se van a relacionar, emprender el saludo al cliente en forma agradable, ofreciendo algunos bienes o servicios de forma eficiente, dejar que el cliente ordene a su gusto brindando los servicios entusiasmados y carismáticos y que disfruten de la labor que brinda cada colaborador (Bermeo & Claudia, 2014)

2.2.1.2.2. Instalaciones

En cuanto a los activos que están capitalizados o han de permanecer fijos dentro de una organización empresarial. Esto incluye un terreno, edificio o equipo. Relacionable también en áreas cómo, actividad, departamento y el lugar de trabajo; dentro de la presente inserción ya al ser instalada o en el proyecto, incluye el espacio considerado para que se traslade el material, los trabajadores y para el almacenamiento. (J. Reyes, 2007)

Estructuración de factores cómo puede ser un departamento, grupo de trabajo, maquinaria y el equipo; de forma que puedan garantizar un avance laboral de contexto estándar, que le permite el alcance de un determinado nivel productivo, pero para ello deberá mantener niveles de precios salariales, del inventario y el gasto. (Orozco & Cervera, 2013)

La instalación se considera como factor importante para el personal de una empresa, siendo una fuente de materia prima, pero debe tener en cuenta la condición de dicha región. Respondiendo a los remodelajes, con la finalidad de poder satisfacer como mínimo una necesidad, pudiendo establecer una línea

productiva, y promover sucursales en otros sectores de la empresa. (Platas & Cervantes, 2014)

2.2.1.2.3. Servicios educativos

Refiriéndose a aspectos de mejoría, que equivale a poder formar alumnos que sobresalgan y que académicamente destaquen; esto es para responder lo que requiere la enseñanza en lo que importa la pertenencia, que se basa en depender de objetivos ya propuestos; y que permita la inclusión cómo de formar una persona con características para ser un líder, que ejerza direccionalmente, y contribuir con los procesos de enseñanza, el desenvolvimiento de los trabajadores y cómo se comporta cada persona individualmente. (Álvarez et al., 2015)

En PISA, 2003; definió al servicio educativo dentro de cuatro aspectos: en el entendimiento de las lecturas, la matemática, el aspecto comprensible de un texto científico y poder resolver diversas problemáticas. Lo que implica dominar variados procesos, a comprender diversas opiniones definitorias y formar una persona que sea capaz de defenderse en público en concurridas oportunidades. (Calero & Oriol, 2003)

Culminando, en la revisión de diversas currícula concernientes al sector educativo, en los niveles medios y superiores, que conforman grupos de varias disciplinas, en el tema para optimizar varios recursos y formas de educación con el uso de un laboratorio(s) y taller(es), la forma de invertir en los aspectos informáticos y de conexión, para obtener alumnos y con ello llevar a poder brindar acceso a un servicio que sea de nivel de alta competencia. (Ospina & Sanabria, 2010)

2.2.1.2.4. Imagen institucional

Lo que establece plantear la identidad de la institución, considerando que la imagen llegar a ser lo que consecuentemente el público perciba acerca de un factor institucional. Formularse un sistema de un recurso de imagen de una determinada organización empresarial, abarca poder acatar aun conjunto de caracteres específicos que los identifiquen, con la que se hará la integración y operar en un ambiente socialista. (Chaves, 1990)

La imagen se podrá utilizar como aspectos de formación en atribución a su interés. Respecto a ser una característica de la mente ya que ha de reunir dentro de un sentido propio la construcción de la mayoría de factores cómo de experiencia, información y percepción que se asocian a un concreto contexto real, y que los significados se representan intangiblemente. (Guerra & De Arends, 2009)

Impresiones holísticas dentro de la mentalidad de los clientes como factor consecuente de interactuar su creencia, sentimiento y experiencia, hacia aquella misma, que se determinan a su función de aquellas características de contexto físico y conductual, la misma que ha evolucionado y ponderado por los ciudadanos. (Guédez & Osta, 2012)

2.2.1.2.5. Satisfacción organizacional

Sentimientos agradables que experimentan los trabajadores por la sola realización de sus atribuciones dentro de las organizaciones, establecidos dentro de un espacio concreto; o de un ambiente organizativo ha de resultar de forma atractiva y es por ello que las percepciones acerca de varios aspectos compensativos psico socioeconómicas en base a lo que espectan. (Barba, 2013)

En cuanto a lo que se precisa sobre la calidad del gestionamiento de los grupos de trabajo que se organizan dentro de un centro educativo, tienen la capacidad de que alcancen grandes niveles competitivos y presten servicios, en tanto generalmente, se desarrollan en varios aspectos donde se presencia conflicto laboral. (Coluccio et al., 2016)

2.2.2. MyPes

Se considera una Ley que ha emanado el poder legislativo del Perú con la única finalidad de establecer un impulso dentro de los aspectos competentes y así promocióne para que puedan desarrollarse las micro y pequeñas empresas de esa forma impulsar que se formalicen las mismas es por ello que la nueva norma ha emprendido varios aspectos de beneficio social y tributario, con el fin de brindar un apoyo al desarrollo y así generar novedosas oportunidades laborales, ofreciendo así un aporte al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2° da una definición de las MyPes como una unión económica que las constituyen personas naturales y jurídicas. La norma vigente se ha establecido mediante D. Supremo N° 013-2013-PRODUCE, aprobándose por ella el TUO la norma que impulsa a lograr desarrollar productivamente y a que las empresas crezcan. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas establecerán una venta al año de 150 UIT (S/592,500); pequeñas empresas establecen ventas que sean mayores a 150 UIT (S/ 592,500) y hasta 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa deberá consideraran una venta al año mayor a 1700 UIT (S/6715,000), y hasta 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 extingue la cantidad máxima de trabajadores como un factor calificante de las MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3. Instituciones Educativas

Un aspecto definidor de manera concreta, se le ha llegado a considerar una edificación mayor, de muchos que permanecen dentro de un lugar de forma específica, que comparten aspectos similares de los que tenemos: un anuncio con el nombre del lugar, 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 aspecto de un centro de una universidad, se basa dentro de unos procesos que desempeña cada persona autorizada para una determinada función, lo que para ello tendrá que requerir los esfuerzos de aquellas personas de manera intencionada en su aspecto intelectual, en sus emociones y sus prácticas. Aplicando metodologías académicas que estimule el desempeño creativo de los alumnos, para ello se deberá potenciar la habilidad de cada uno y en la forma como debe tomar una decisión. (Vera, 2005) seguidamente, se establece que es conocido el

personal que trabaja en ciertas programaciones de enseñanza educativa en compromiso con sus diversas áreas como la didáctica, a través de la satisfacción que siente por el desempeño de la carrera profesional, pero para tendrá que cumplir con el perfil que se sugiere, estableciendo para sí varios aspectos como el sicosocial, lo empático, tener un carácter actitudinal de no juzgamiento, ser capaz para dar solución a diversas problemáticas; para garantizar un sistema educativo de nivel básico en las mejore eficientes condiciones. (Viveros & Hernández, 2006)

los docentes han de cumplir sus atribuciones limitadamente, pero así mismo cabe precisar que es importante establecer que enseñar a de implicar que se tome conciencia de aquella responsabilidad da dar aprovechamiento de lo que se informa así mismo que se involucre en la sociedad a través de que configure el pensamiento, sentimiento y la acción. (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. Corporación Belén de Jesús - Tumbes 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

Detalle	REGIMEN	# Director	# Docentes
I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes	MYPE	1	5

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
Satisfacción laboral	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	Likert
				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					
Necesidades del cliente					
Satisfacción con la organización	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 docente 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
¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones</p>	V1: Satisfacción laboral.	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios y actividades educativas en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Corporación Belén de Jesús - Tumbes, 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 (%)
Edad	38.8 ± 10.6
Sexo	
Femenino	5 (100.0)
Masculino	0 (0.0)
Estado civil	
Soltero	3 (60.0)
Casado	2 (40.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	5 (100.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

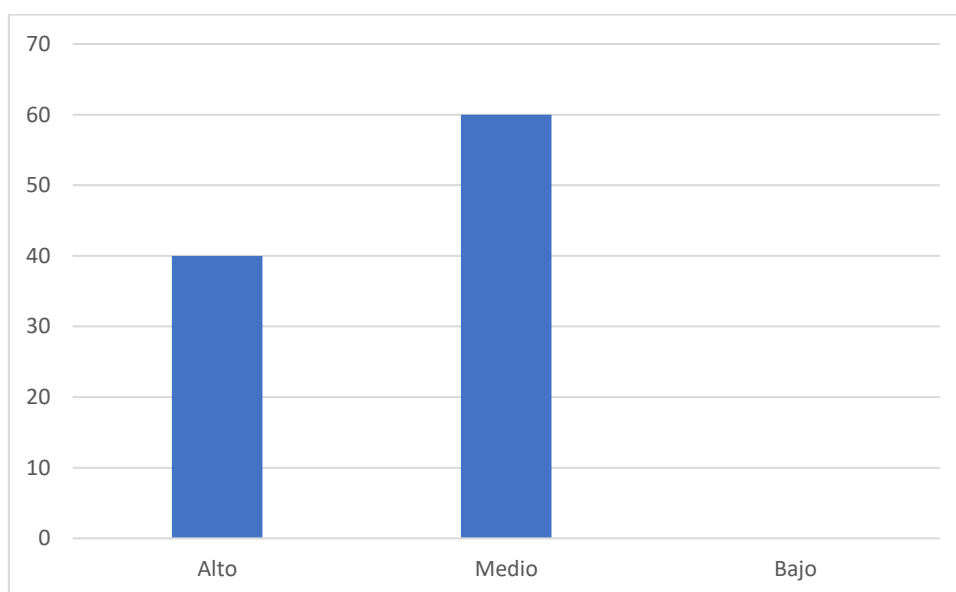
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	5 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	16 años
Modalidad	
Institución Educativa Privada – Inicial	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Primaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada – Secundaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada	5 (100.0)

Tabla 3. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	2	40
Medio	(13 - 19)	3	60
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Niño Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel del personal.



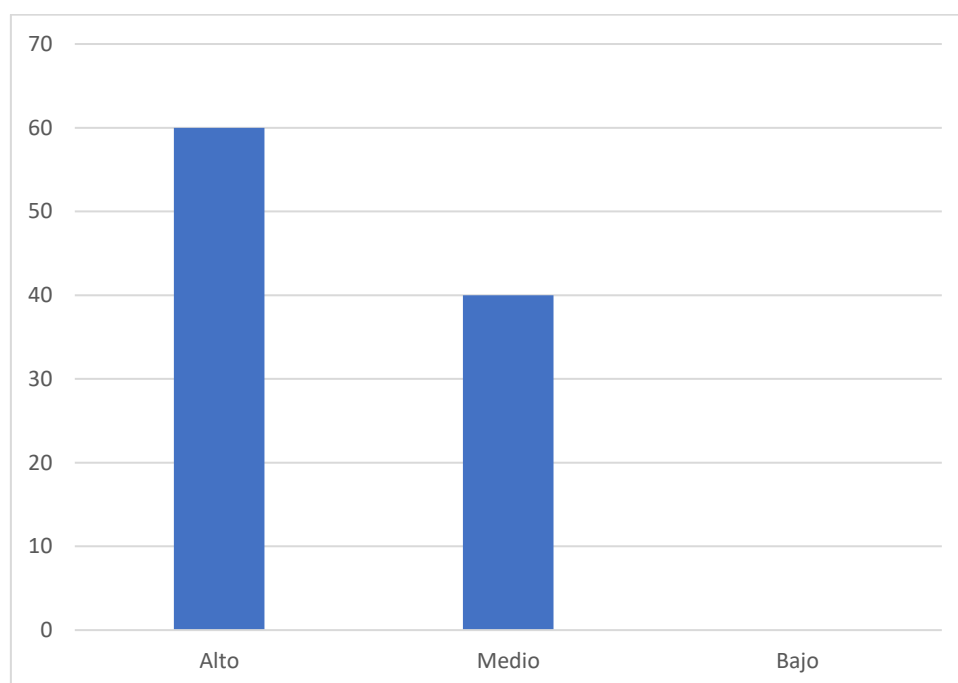
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de las instalaciones.

Instalaciones			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	3	60
Medio	(13 - 19)	2	40
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Niño Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel de las instalaciones.



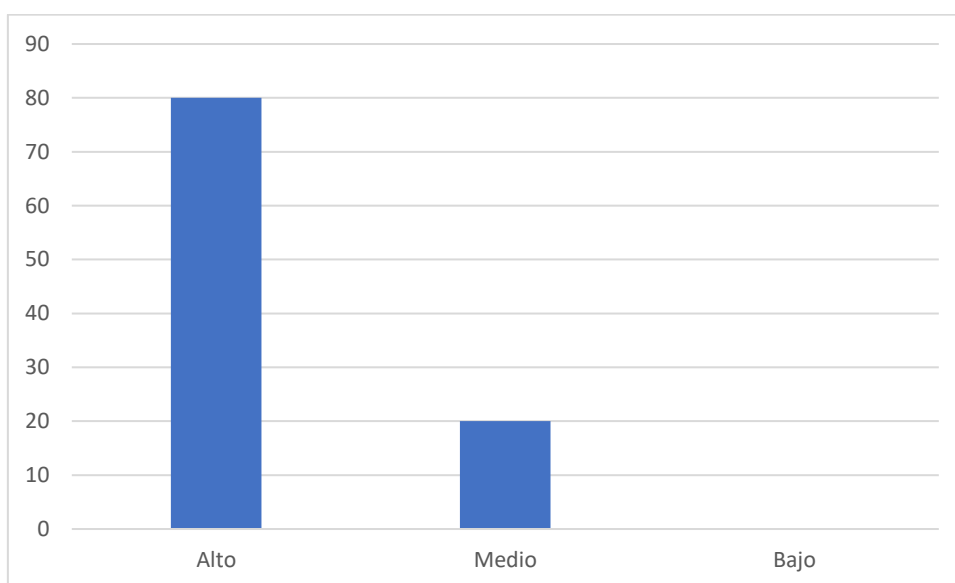
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de los servicios educativos.

Servicios educativos			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	4	80
Medio	(10 - 14)	1	20
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Niño Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de los servicios educativos.



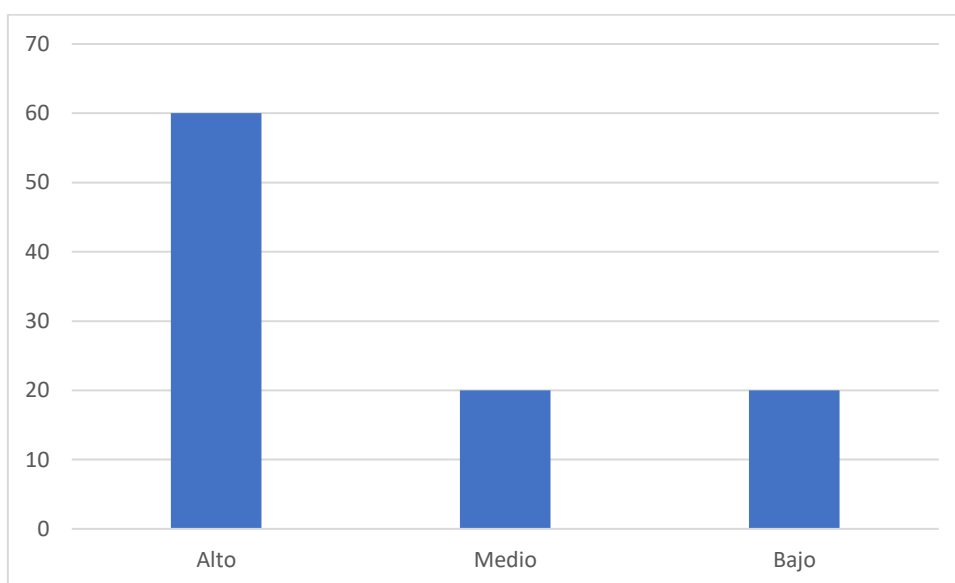
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de imagen institucional.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	3	60
Medio	(10 - 14)	1	20
Bajo	(4 - 9)	1	20

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Niño Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de imagen institucional.



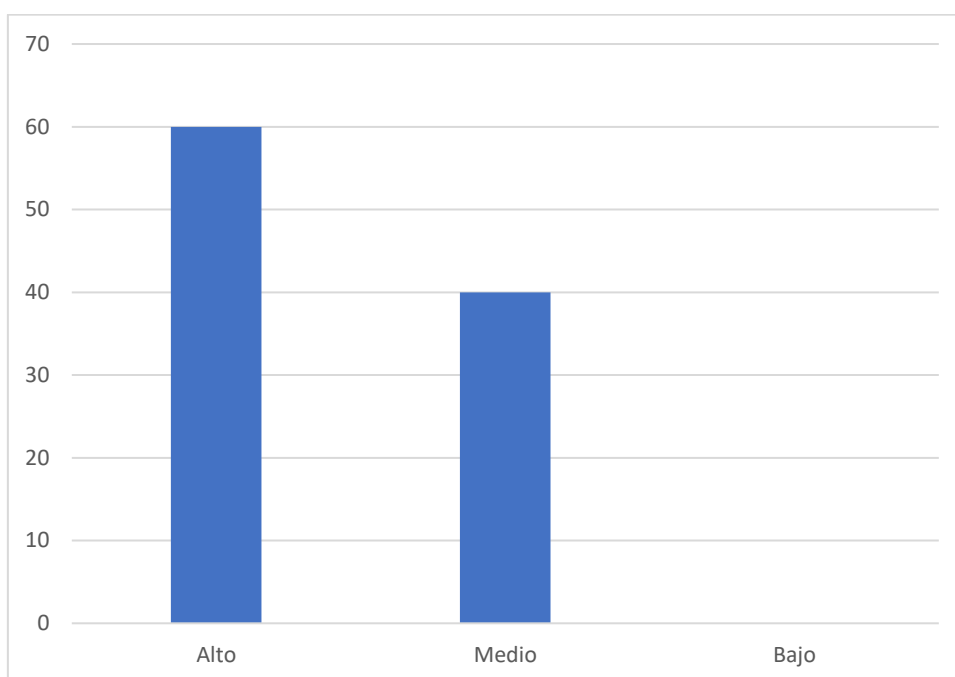
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de satisfacción organizacional.

Satisfacción organizacional			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	3	60
Medio	(10 - 14)	2	40
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Niño Jesús – Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción organizacional.



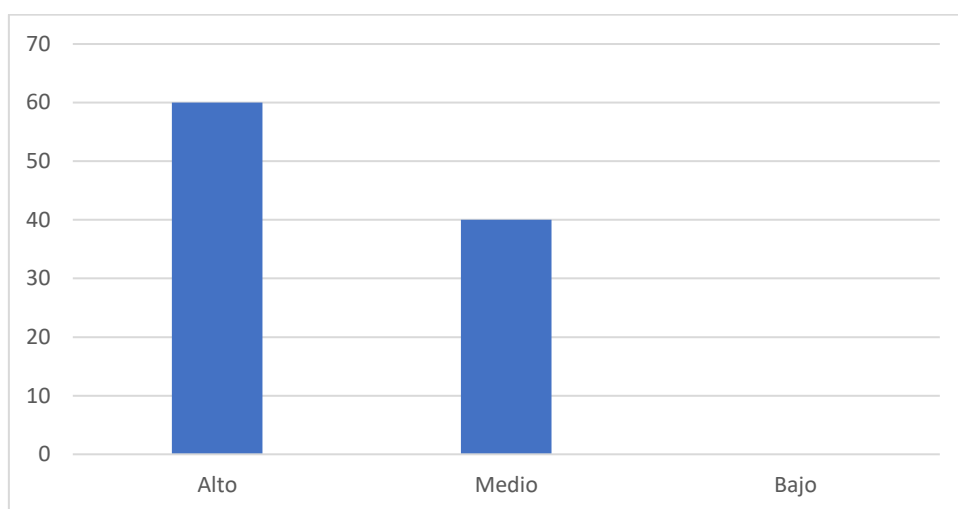
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	3	60
Medio	(52 - 80)	2	40
Bajo	(22 - 51)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Niño Jesús – 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 docentes:

Aplicándose encuestas que se relacionan el estudio sociodemográfico en la que se ha reflejado que la edad de promediar de cada docente ha oscilado entre 32 años de edad; con un 93.0% como mujeres mayormente, y un 57% como solteros, y un 93.0% muestras estudios superiores (licenciado) desarrollo que se ha llevado a cabo en centros técnicos pedagógicos y que se especializan en docentes de educación.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Se evidencia que la mayoría de docentes del centro educativo Privado Niño Jesús – Tumbes da a conocer que el centro educativo se inscribió bajo regímenes MyPes, mostrando tiempos que se constituyen promediantes entre 19 años como en un aproximado, y sus razones sociales en general se denominan centros educativos privados.

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:

Evidenciando que el nivel de los docentes en cuanto a la tiene un aproximado de 43.0% ya que cada compañero de trabajo muestran factores actitudinales como ser amables, capaces, apreciado trato, actitud de iniciar algo y se desenvuelven bien y que muestra cada docente en la enseñanza; pero ante ello no comparte la idea (Malandar, 2016) el que sostiene que los trabajadores están satisfechos es por ello que se da la aplicación de leyes y cada valor ético para desarrollar cada sesión de aprendizaje; en cuanto al nivel de cada instalación el 43.0% del personal docente ha considerado que ha de existir un nivel satisfactorio medio ya que por las carencias en las ambientaciones en cada aula, se limita el aspecto higiénico, el factor de seguridad no es

confiable, material educativo deteriorado; compartiendo con (Salluca, 2010) el que considera que cada docente muestra satisfacción en nivel medio por deficiencias en la instalación; en cuanto al nivel del servicio educativo el 64% del personal docente muestra un aspecto satisfactorio mediano en cuanto a las carencias de percepciones acerca del servicio educativo, poca relación interpersonal, poca comunicación entre cada docente, la actividad pedagógica desarrollada y finalizada de manera empírica; en lo que discrepa con (Mamani, 2016) el que manifiesta que es de importancia brindar un servicio educativo de calidades altas y por ello cada docente se sienta satisfecho con la función que desarrolla, en cuanto a la imagen de la institución el 57% del personal docente ha evidenciado la existencia de niveles medios de aspectos satisfactorios ya que se ve reflejado un nivel percibible medio en cuanto al docente de su centro educativo, no mostrando niveles originales que el centro educativo presente, por lo que cumple en nivel medio con la expectativa del docente los padres, en la que muestra compromisos limitadamente hacia cada padre familiar; e la que discrepa con (Renteria, 2018) el que considera que cada docente siente satisfacción ya que trabajan dentro de una reconocida empresa; y para culminar, en cuanto al nivel satisfactorio con el ámbito organizable el 43% del personal docente ha de considerar la existencia de niveles altos de satisfacción en cuanto a cada docente, la instalación, el servicio para el logro de cada objetivo institucional, en donde preserva su aspecto integrador y desarrollador de los alumnos; la cual se discrepa con (Alcon, 2014) en que dentro de las conclusiones de su estudio evidencia que el docente no muestra satisfacción con el centro educativo donde labora.

VI. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los objetivos específicos en N° 01: Los docentes sienten un nivel medio de satisfacción ya que el trabajador no muestra ni cumple cada valor ético ya sea en el centro educativo como un aspecto personal no mostrándose amable, capaz, tratando bien, no muestra iniciativa y no se desenvuelve adecuadamente.
- De acuerdo a los objetivos específicos el N° 02: el rendimiento de la instalación ofrecido por el centro educativo privado ha de mostrar características que muestran un nivel satisfactorio medio del docente y esto es por la carencia de aspectos climáticos dentro de cada aula, se comprometen a tener en cuidado el aspecto higiénico en cada aula, su aspecto de seguridad se limita, y para utilizar el material educativo se desperdicia.
- De acuerdo a los objetivos específicos el N° 03: La calidad del servicio educativo ofrecido por la Institución Educativa Privada satisface en nivel medio al docente y esto porque a cada sesión de aprendizaje que les ha facilitado el aspecto direccionable no da cumplimiento con lo demandado por el alumno, no permitiendo a la generación de alguna metodología incentivando al alumno a desarrollar su capacidad.
- De acuerdo a los objetivos específicos el N° 04: La calidad de la imagen institucional que muestra a satisfecho a un nivel mediano el docente en el logro de aspectos fiables medios y compromisos reflejados por cumplir su función y sus horarios labores con el centro educativo en la que logra una percepción empresarial al cumplir de forma limitada percepción.
- De acuerdo a los objetivos específicos el N° 05: La calidad de satisfactoriedad con el aspecto organizante del docente han considerado la existencia de niveles altos de satisfacción del docente, instalación, servicio que logra en cuanto a los objetivos institucionales, y preservan su integridad y aspecto desarrollante del alumno.

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). Estudió 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/
- 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
- 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
- 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)
- Rentería, 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 instalaciones 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. Corporación Belén de Jesús - Tumbes – 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: Matriz de ítems

N°	Item's																								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	2	3	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	78
2	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	59
3	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	97
4	4	5	5	4	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	93
5	4	3	4	4	4	19	4	3	5	5	4	21	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	84

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Investigador principal: Bc. Chuquilin Rosillo, Yojany Amparo.

Consentimiento informado

Estimado participante,



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

Si desees 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 sólo 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 perjuicio 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: magaly196@msn.com.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zola Rosa Llamay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: vgonmms@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(s) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

Olga Noemi Izquierdo Vargas
Directora



Yojany Amparo Chuquilin Rosillo
Investigador

Fecha: 06/10/2019

Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a las docentes de la Corporación Belén, Tumbes.



Encuesta aplicada a las docentes de la Corporación Belén, Tumbes.

Anexo 05: Turnitin

TESIS

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