



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA**

Evaluación de la satisfacción laboral de los docentes de la institución
educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ESPECIALIDAD EN
EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO – COMPUTACIÓN E
INFORMATICA**

AUTORA

Anita Davila Braiz (ORCID:0000-0003-2111-099X)

ASESORA

Dra. Rosa Mabel Contreras Julián (ORCID: 0000-3332-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios mi dedicación eterna por darme la salud y hacer posible que culmine la presente investigación.

A mi hijo: Roy Babilonia Dávila, que es la fuente de inspiración y el motor de mi vida, para salir adelante

A mis padres por su apoyo incondicional, a ellos con amor.

Agradecimiento

Mi agradecimiento eterno al finalizar este trabajo al omnipotente que nunca nos abandona por brindarme fortaleza y valor. Asimismo, a los docentes de la Universidad César Vallejo por su aporte valioso en la enseñanza a lo largo de mi estudio profesional de las cuales estoy segura que estas enseñanzas recibidas darán fruto en el futuro a lo largo de mi experiencia como profesional en servicio de la comunidad.

Del mismo modo, mi agradecimiento a la institución que me abrió sus puertas para realizar la investigación, personas valiosas por su preocupación por la mejora de una calidad educativa y que todo tiene un feliz término.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El jurado encargado de evaluación el trabajo de investigación, presentado en la modalidad de Título

Presentado por don (a)

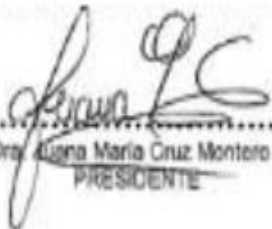
DAVILA BRAIZ, ANITA

Cuyo título es:


Evaluación de la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Reunido en la fecha, se escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Dieciséis), dictaminándose su: Unanimidad

Lima 26 de febrero 2020


.....
Dra. Diana María Cruz Montero
PRESIDENTE


.....
Mg. Joseph Roldán Ponce Domínguez
SECRETARIO


.....
Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez
VOCAL

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Declaratoria de autenticidad

Yo Anita Davila Braiz, identificado con DNI N° 41904945, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación e Idiomas, Escuela de Complementación Universitaria, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompañó a la tesis: Evaluación de la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, febrero del 2019



Br. Anita Davila Braiz

DNI: 41904945

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Método	29
Resultados	33
Discusión	40
Conclusiones	43
Recomendaciones	45
Referencias	46
Anexos	
Anexo 01. Matriz de consistencia	
Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 03. Fichas de validación de expertos	

Resumen

El objetivo del presente estudio fue evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores que laboraron durante el 2018 en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba; así como, describir cómo es el nivel de satisfacción y agrado de los trabajadores en relación a la comunicación con sus superiores, las condiciones físicas en el trabajo, cómo es la participación de los trabajadores en las decisiones, examinar el nivel de cumplimiento de sus funciones y especificar cómo es el reconocimiento y estímulo a los trabajadores en dicha Institución Educativa. Para ello, se ejecutó un estudio a nivel descriptivo, con una muestra no probabilística de 31 trabajadores, seleccionados de manera intencional o por conveniencia, a quienes se aplicó un cuestionario validado mediante juicio de expertos, luego los datos fueron ordenados, procesados y analizados con técnicas estadísticas descriptivas como la tabla de frecuencias y porcentaje. Los principales resultados indican que los trabajadores durante el 2018 estuvieron algo satisfechos por el ambiente laboral, según el 58% de las apreciaciones (18) y el 23% de opiniones (07) de los trabajadores señalan estar satisfechos; es decir, consideran que la comunicación entre pares y con los superiores, las condiciones físicas de los ambientes, el nivel de participación en las decisiones, el cumplimiento de las funciones y el reconocimiento a los trabajadores es aceptable; pero requiere mejorarse para alcanzar satisfacer las expectativas de los trabajadores. Concluyéndose, que el bienestar laboral que gozaron los trabajadores en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018 fue poco satisfactoria; es decir, no es de total agrado; porque un poco más de la mitad califica y expresa estar algo satisfecho laboralmente.

Palabras clave: Satisfacción laboral, reconocimiento, comunicación, condiciones físicas

Abstract

The objective of the present study was to evaluate the job satisfaction of the workers who worked during 2018 in the private educational institution Albert Einstein - AMAE, Moyobamba; as well as describing the level of satisfaction and satisfaction of the workers in relation to communication with their superiors, physical conditions at work, how is the participation of workers in decisions, examining the level of compliance with their duties and specify how it is the recognition and encouragement to the workers in said Educational Institution. For this, a descriptive study was carried out, with a non-probabilistic sample of 31 workers, selected intentionally or for convenience, to whom a questionnaire validated by expert judgment was applied, then the data was sorted, processed and analyzed with descriptive statistical techniques such as frequency table and percentage. The main results indicate that the workers during 2018 were somewhat satisfied by the work environment, according to 58% of the assessments (18) and 23% of opinions (07) of the workers indicate to be satisfied; that is, they consider that the communication between peers and superiors, the physical conditions of the environments, the level of participation in decisions, the fulfillment of functions and the recognition of workers is acceptable; but it needs to be improved in order to meet the expectations of the workers. Concluding, that the labor welfare enjoyed by the workers in the particular educational institution Albert Einstein - AMAE, Moyobamba, 2018 was unsatisfactory; that is, it is not totally pleasing; because a little more than half qualifies and expresses being somewhat satisfied with work.

Key words: Job satisfaction, recognition, communication, physical conditions

Introducción

Realidad problemática

Frente al crecimiento y la complejidad de las organizaciones está surgiendo un gran interés por prestar atención al recurso humano que las componen, es decir, a las personas que trabajan en ellas, y su satisfacción ha constituido resultados organizacionales expresados por el grado de efectividad alcanzado por la empresa. Se trata de la interacción entidad y trabajador que resulta necesario prestar atención a ambos intereses desprendiéndose de esto que las personas necesitan a las empresas como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos organizacionales (Newstrom, 2003)

La satisfacción laboral es una de las principales actitudes frente al trabajo, y un predictor de comportamiento tanto en el ámbito local como personal, por lo tanto, su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización. Por eso, está determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además, los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones de comunicación y las condiciones de trabajo.

En el contexto de las sedes administrativas o instancias descentralizadas del Ministerio de Educación como, las Instituciones Educativas, Unidades de Gestión Educativa Local y la Dirección Regional de Educación; existen colectivos de trabajadores o colaboradores de distintas condiciones laborales, profesiones y procedencias; asumen diversas funciones y roles, según su condición y área de

trabajo; es decir, existe división y coordinación del trabajo, a través de las cuales se establecen relaciones entre los trabajadores y/o funcionarios y los usuarios en un espacio de prácticas de servicio público; a través de las cuales personal especializado se relaciona con el público o, en general, con los diversos problemas o trámites inherentes a la gestión educativa.

Además, las condiciones laborales en las Instituciones Educativas públicas y privadas se encuentran sometidas a retos y cambios constantes que exigen un buen desenvolvimiento de todos los actores educativos. Para ello, es conveniente que las II.EE. cuenten con el establecimiento adecuado que favorezca la calidad del servicio educativo; por eso, el presente estudio pretende conocer sobre el bienestar o malestar laboral de los trabajadores; por cuanto las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal de una Institución Educativa Privada son diversas. Al respecto, existen expectativas y también frustraciones que surgen al conocer los pésimos resultados, por un lado, de los estudiantes en las pruebas internacionales y en la evaluación censal que cada año aplica el Ministerio de Educación a los estudiantes de segundo grado, de los profesores en los resultados de las pruebas de acceso a la carrera pública magisterial y las pruebas de ascenso de escala, etc. Sumándose, las angustias dentro de la escuela, frente a los avances de las ciencias de la educación y los adelantos tecnológicos que se han convertido en escenarios donde predomina los cambios de la didáctica, la gestión, la evaluación, etc. Para atraer a los usuarios (padres de los estudiantes), las escuelas privadas se venden y promocionan como innovadoras y caen, en muchos casos, en una inconsecuencia que repercute directamente en los docentes y demás trabajadores.

En ese escenario, se ubica la Institución Educativa Privada Albert Einstein - AMAE, la cual aparentemente ofrece un servicio de calidad y existe un clima escolar y laboral favorable. No obstante, hay una serie de insatisfacciones expresadas por los usuarios internos y externos que han motivado realizar un estudio descriptivo, desde la percepción que tienen los trabajadores respecto a la satisfacción laboral; porque se asume que para un mejor funcionamiento de una organización es importante examinar cuáles son las percepciones que el

trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral en el que se desenvuelve, ya que de esto dependerá en gran manera su comportamiento. Al examinar las diferentes dimensiones de la percepción del empleado en el ambiente laboral se podrá determinar la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representa su situación laboral, este medio ambiente, se denomina institucional y tomando como referencia todos estos aspectos.

Trabajos previos

Hartog (2015) realizó un estudio sobre la percepción de los docentes respecto al clima laboral en la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco – Lima. Universidad de Piura; cuyo objetivo fue conocer la percepción que tienen los docentes que laboran en dicha institución respecto al clima laboral de su escuela y a los factores que influyen en él. (...) la autora llegó a la conclusión que existe un buen clima laboral en la escuela. Sin embargo, un 27.5% de los profesores encuestados perciben como muy bajo o regular el clima que vive el personal administrativo y además, el 35% aprecia como bajo el aporte que brinda el personal administrativo a la configuración de un adecuado clima laboral institucional. Entre los principales factores asociados, según los entrevistados, resalta la comunicación, la confianza y la gestión, quedando así comprobada la hipótesis de investigación que afirmó lo siguiente: “Los factores que más influyen en el clima laboral de la institución educativa privada “Santa Margarita”, según la percepción de los docentes, son la comunicación y la confianza.

León (2011) es su tesis: “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – región Callao” de la USIL; concluye que existe una evidente tendencia hacia la calificación regular y parcial satisfacción, y cierta tendencia parcial de insatisfacción con algunas de las características laborales que ofrecen las instituciones inclusivas, descrita de manera específica a lo largo de los indicadores de la variable. Las condiciones físicas y/o materiales de las instituciones son percibidas por los docentes con satisfacción parcial, siendo esta una fortaleza para su desempeño en el aula. Los beneficios remunerativos (salarios) que perciben los docentes son de regular satisfacción y con tendencia a

la insatisfacción parcial por la labor que realizan, porque no les permite cubrir sus necesidades personales y de capacitación profesional, es importante referir que dicha insatisfacción parcial está presente en los docentes con más edad. Los docentes perciben sus relaciones sociales como de regular satisfacción y tendencia a parcial insatisfacción, frente a la interrelación con otros miembros de su institución con quien comparte las actividades laborales cotidianas. La capacidad de desarrollo personal y profesional con que perciben los docentes es de alta satisfacción. Los docentes evaluados consideran contar con las oportunidades y recursos para su crecimiento a nivel personal y pedagógico. Los docentes consideran, que su desempeño de tareas es de regular satisfacción con tendencia de alta satisfacción, debido a que planifican y ejecutan sus tareas cotidianas de manera oportuna. La percepción de los docentes en relación con la autoridad de la institución es de regular a parcial satisfacción, para la mayoría de docentes evaluados. Los docentes de las instituciones inclusivas evaluadas consideran de regular satisfacción, con tendencia a parcial insatisfacción a las políticas administrativas estructuradas en su centro. Según edad es de evidente tendencia de regular a parcial satisfacción y en los mayores de 40 años tendencia de parcial insatisfacción en los aspectos de beneficios laborales, relaciones sociales y políticas administrativas. Según tiempo de servicio se observa en ambos grupos una tendencia de regular a parcial satisfacción y en el grupo de más de 15 años tendencia a la insatisfacción parcial en las dimensiones: beneficios laborales, relaciones sociales y políticas administrativas.

Ventura (2012) en su investigación “Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07” de la PUCP; concluyo que las percepciones de satisfacción laboral de los docentes directivos tienden a manifestarse inicialmente estimuladas de forma intrínseca por el puesto en cuanto asumen el cargo. Estas percepciones, tienen que ver con las oportunidades que tienen para asumir retos y aprender competencias de gestión directiva dando por descontado su seguridad, valoración y respeto hacia sí mismas con relación a su trabajo como docentes. 2. Una vez en el cargo, se presentan serios indicios de insatisfacción laboral en lo referido a la ausencia de reconocimiento social e incluso maltrato por parte de las entidades

educativas superiores. 3. Las condiciones de trabajo y la sobrecarga laboral relacionados a los factores de contexto laboral, son subcategorías que crea insatisfacción laboral en las docentes directoras. Las razones se derivan de la Norma de Racionalización que en buena cuenta tiene que ver con el contexto político administrativo que norma la labor del docente directivo. 4. La subcategoría referida al salario también ocasiona percepciones de insatisfacción laboral en las docentes directivas, en gran medida debido al Régimen laboral de la Ley del Profesorado al que pertenecen y que no reconoce la jornada de trabajo del cargo directivo en términos de remuneración. Sin embargo, también se encontró que las docentes directivas pertenecientes al Régimen laboral de la Carrera Pública Magisterial muestran insatisfacción económica por considerar que su remuneración es aún ínfima pese a que las mismas perciben una remuneración adicional por las funciones de dirección. 5. Las relaciones con colegas y subalternos generan en la mayoría de los casos percepciones de insatisfacción laboral. Cabe resaltar que en muchos casos existe tensión en las relaciones debido a la sensación de que el puesto no les otorgaría la autoridad suficiente sobre las demás docentes. En cuanto a las relaciones con otros directivos, existen percepciones de insatisfacción pues las entrevistadas se sienten desvaloradas por directores con puesto y funciones quienes consideran que sus labores son menos complejas debido a que la institución que lideran cuenta con menos de siete secciones a dirigir desvirtuando el hecho de que las docentes directoras también asumen una sección. 6. Las relaciones con alumnos de la sección a cargo de la docente directora también es una subcategoría en la que se ha encontrado indicios de insatisfacción laboral. Esta situación se da como consecuencia del distanciamiento con los alumnos y alumnas de la sección al tenerse que priorizar labores administrativas y de gestión institucional propias del cargo directivo. 7. Del análisis de los resultados se halló influencia desfavorable en los factores asociados a la satisfacción laboral docente, tales como: vida personal y familiar. Adicionalmente se encontró que en algunos casos se ve afectada la salud de las docentes directoras a raíz de la sobrecarga laboral que su puesto demanda. 8. Finalmente, se halló la existencia de una institución que contando con 9 aulas aún sigue siendo considerada por la UGEL 07 como un

colegio sujeto a la Norma de Racionalización, negando la posibilidad de que se cree un puesto y presupuesto para el cargo exclusivamente Directivo.

Teorías relacionadas al tema

Según García Viamontes (2010); afirma que en la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI.

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica.

La **satisfacción laboral** ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único

e irreplicable, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. *Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto.* Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick

Herzberg (1959). Herzberg consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores. En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto. Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. Sin desestimar la influencia de los factores mencionados con anterioridad, se coincide con Mónica Márquez Pérez quien considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Las primeras posiciones teóricas referidas a esta relación consideraban que un trabajador satisfecho es siempre productivo. Sin embargo, en la actualidad la falta de soporte empírico ha debilitado este enfoque y se ha comenzado a considerar que es la productividad la que produce satisfacción; es decir, si un hombre realiza de forma eficiente su trabajo desarrollará una alta sensación subjetiva de bienestar. A pesar de los argumentos esgrimidos con anterioridad, el autor considera que un individuo que se siente bien en su labor, al que se le atienden sus necesidades, se le respeta y trata de forma humana, en fin, un trabajador satisfecho; realizará su labor con mayor eficiencia y calidad y responderá adecuadamente a las necesidades de la organización.

Los trabajadores manifiestan su insatisfacción a través de una gran variedad de actitudes, comportamientos, manifestaciones verbales y estados de ánimo. Estas respuestas estarán condicionadas por las características personales del individuo, de los grupos donde se inserta y de la sociedad en su conjunto.

La satisfacción laboral se puede evaluar desde el punto de vista global o por factores. Los resultados aportados por la primera alternativa brindan una visión integral del comportamiento de este fenómeno psicosocial en una organización determinada. La segunda opción propicia el conocimiento de las causas de la insatisfacción a partir del análisis de las variables o dimensiones que se encuentran alteradas. De esta manera, se considera que el diagnóstico de la satisfacción laboral debe integrar ambas perspectivas pues facilitará una evaluación consecuente, tomar las medidas adecuadas y obtener resultados que favorezcan la eficiencia organizacional y el bienestar de los trabajadores.

Actualmente, se reconoce la existencia de tres enfoques fundamentales dirigidos a solucionar la insatisfacción. **El primero consiste** en realizar ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto; de tal forma que estas se adecuen lo máximo posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores. **El segundo enfoque consiste** en trasladar a los obreros a

otro puesto laboral o grupo de trabajo; con el propósito de alcanzar un mayor grado de compatibilidad entre sus particularidades subjetivas y las características de la actividad laboral. Esta perspectiva está limitada por las peculiaridades de la organización, sus necesidades y las propias del individuo. **El tercer enfoque consiste** en intentar cambiar las apreciaciones y expectativas que tienen los trabajadores con respecto a su labor. Este enfoque, resulta eficaz cuando existen dificultades en la comunicación organizacional que propician la gestación de noticias e interpretaciones erróneas.

En conclusión, se puede decir que en la actualidad la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Por esta razón, es necesario estudiarla de forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma holística y humanista; de tal forma que no se obvie a la persona que es ese trabajador que se esfuerza y produce.

Satisfacción laboral

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

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

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de

conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

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

La definición de satisfacción laboral que nos parece apropiada es la proporcionada por Bravo et al. (1996), quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son las necesidades, los valores, rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores, los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son; retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso.

Conceptos según algunos autores

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- a. Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b. Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c. Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d. Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e. Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f. Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

El mismo autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Además, aclara: “en este caso las reacciones y sentimientos del

colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)".

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

En cuanto a esta diferencia planteada, es posible decir que la motivación es el motor, el motivo, el por qué y el para qué de la conducta. Es importante saber qué es lo que motiva al individuo. Mientras más se pueda conocer acerca de los motivos de un individuo o grupo para trabajar, más se podrá comprender su conducta y saber acerca de cómo mantener su interés, su deseo por trabajar en el mejor nivel que le es posible y en el que sea más útil a la organización.

Es necesario aclarar que las causas que motivan la conducta difieren de un trabajador a otro, por lo tanto, el mejor programa de motivación del personal (utilización de los distintos tipos de incentivos), será aquél que contemple el conocimiento del personal, de tal modo de darle a cada uno lo que pueda dejarlo satisfecho.

Los incentivos. Son lo que satisface las necesidades, y pueden clasificarse en:

- Reales y sustitutos
- Positivos y negativos
- Económicos y no económicos

- a. Reales: son aquellos que realmente satisfacen la necesidad, es decir que son a los cuales se dirige la conducta, por ejemplo, el agua satisface la sed, el alimento satisface el hambre, etc.
- b. Sustitutos: aquellos a los que la persona se dirige cuando no puede alcanzar el incentivo real y para evitar la frustración. Para que un incentivo sustituto sea efectivo debe satisfacer la necesidad, por ejemplo, un individuo que tiene sed y no tiene posibilidades de acceso al agua podrá comer una fruta jugosa, y por lo menos temporalmente satisfacer la necesidad.
- c. Positivos: son aquellos que satisfaciendo la necesidad tienen una influencia positiva atrayente y que produce placer. Constituyen un premio o recompensa. Se puede incluir entre los incentivos positivos el elogio, un ascenso, obra social, etc.
- d. Negativos: influyen para que se haga o se deje de hacer algo, con el objeto de evitar un castigo. Tienen el efecto de apartar o alejar al individuo de su conducta. Ejemplo, un descuento salarial, una quita de horas extras, etc.
- e. Económicos: el dinero por sí mismo no constituye un incentivo, sino por ser un medio de intercambio para conseguir objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos. Aunque varios trabajadores reciban la misma liquidación de haberes, no están trabajando por las mismas cosas, cada uno pretende satisfacer con el mismo dinero, distintas y personales necesidades.
- f. No económicos: apuntan a satisfacer otras necesidades semejantes a aquellas que el individuo satisface a través del juego con el mismo esfuerzo y energía, pero sin remuneración económica y sólo por el placer que implica. Son incentivos no económicos el conocimiento de resultados, conocimiento de progreso, la sana competencia, entre otros.

Volviendo al tema satisfacción en el trabajo, Robbins (1996) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola a la satisfacción “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo”.

Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales, y cosas similares.

Robbins (1996) también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, en relación al grado de **satisfacción laboral**?

Problemas específicos

¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, respecto a la comunicación con sus superiores?

¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, frente a las condiciones físicas en el trabajo?

¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; respecto a la participación en las decisiones?

¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; en relación al cumplimiento de sus funciones?

¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; frente al reconocimiento y estímulos para su desarrollo profesional?

Justificación del estudio

El estudio resulta relevante y se justifica desde el **punto de vista social**; pues los resultados benefician a los trabajadores y directivos de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba; por cuanto, se han identificado niveles de satisfacción respecto a la comunicación, condiciones físicas y otros factores que ayudarán a sensibilizarse y comprometerse con la institución.

Igualmente, es importante desde la **perspectiva práctica y teórica**; porque permite resolver un problema de desconocimiento en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores y sobre todo porque permite explicar un hecho de manera objetiva corroborándose algunas hipótesis y teorías vinculadas a la satisfacción laboral.

Desde el **punto de vista metodológico**, el presente estudio aporta con un instrumento útil para medir la satisfacción laboral en cualquier tipo de organización.

Hipótesis

Hipótesis general

Los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se sienten **satisfechos laboralmente**.

Hipótesis específicas

Los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se sienten satisfechos respecto a la comunicación con sus superiores.

Los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se sienten poco satisfechos respecto a las condiciones físicas en el trabajo.

Los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se sienten muy satisfechos; respecto a la participación en las decisiones.

Los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se sienten insatisfechos; en relación al cumplimiento de sus funciones.

Los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se sienten insatisfechos; frente al reconocimiento y estímulos para su desarrollo profesional.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018.

Objetivos específicos

- Describir cómo se sienten los trabajadores respecto a la comunicación con sus superiores en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018
- Caracterizar cómo se sienten los trabajadores en relación a las condiciones físicas en el trabajo en la que se desenvuelven en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018.
- Especificar cómo se siente los trabajadores respecto a la participación en las decisiones en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018.
- Examinar cómo se sienten los trabajadores en cuanto al cumplimiento de sus funciones en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018.
- Especificar cómo se sienten los trabajadores respecto al reconocimiento y estímulo que reciben para su desarrollo profesional en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Método

Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es de tipo **no experimental**, ya que se observan situaciones ya existentes dentro de las áreas que se pretende estudiar. Se realizó una investigación de tipo **descriptivo de corte transversal** y se empleó el diseño descriptivo simple, representado en el siguiente esquema

M ——— O

Donde:

M: Muestra representada por los colaboradores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE.

O: Observaciones correspondientes a la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones.

VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variable: satisfacción laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral “La satisfacción laboral es la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; es la diferencia entre la remuneración que recibe el trabajador y lo	Es un estado emocional de los trabajadores de una institución frente a las formas de comunicación, las condiciones físicas del local, la participación en las decisiones institucionales,	Comunicación con sus superiores Condiciones físicas en el trabajo Participación en las	<ul style="list-style-type: none">• La proximidad y frecuencia con que es supervisado.• La supervisión que ejercen sobre usted.• Las relaciones personales con sus superiores• La ventilación de su lugar de trabajo.• La iluminación de su lugar de trabajo• El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo• El grado en que su institución cumple el	Ordinal

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
que cree que debe recibir” (Según Stephen, 2004)	cumplimiento de funciones y del desarrollo profesional.	decisiones	convenio, las disposiciones y leyes laborales. <ul style="list-style-type: none"> • La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. • Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección. • Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. • Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. • Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. • Las oportunidades de promoción que tiene. 	
		Cumplimiento de sus funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. • El salario que usted recibe 	
		Desarrollo profesional		

Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por los 35 colaboradores entre nombrados y contratados, hombres y mujeres que laboraron en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Muestra

La muestra objeto de estudio de la investigación estuvo constituido por los 31 colaboradores entre nombrados y contratados, hombres y mujeres que laboraron en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018.

La muestra fue seleccionada de manera no probabilística e intencional o por conveniencia, teniendo en cuenta algunos criterios de exclusión de algunos trabajadores por encontrarse de vacaciones y aquellos que voluntariamente se abstuvieron de colaborar con su opinión.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada para el presente estudio fue la encuesta y el principal instrumento fue un cuestionario.

Cuestionario sobre satisfacción laboral

El objetivo del instrumento fue recabar la percepción de los trabajadores de la Institución Educativa para conocer el nivel de bienestar laboral. El referido cuestionario es de mi autoría y presenta una serie de afirmaciones (25) vinculadas con cada una de las dimensiones de la variable de estudio; todas tienen cinco opciones de respuesta: Muy satisfecho (5), satisfecho (4), medianamente satisfecho (3), insatisfecho (2) y muy insatisfecho (1). Los ítems están distribuidos en base a los indicadores y dimensiones.

Dimensiones	Ítems	Valoración
Comunicación con sus superiores	Del ítem 1 hasta el ítem 5	
Condiciones físicas en el trabajo	Del ítem 6 hasta el ítem 10	Muy satisfecho (5) Satisfecho (4)
Participación en las decisiones	Del ítem 11 hasta el ítem 15	Medianamente satisfecho (3)
Cumplimiento de sus funciones	Del ítem 16 hasta el ítem 20	Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1)
Reconocimiento	Del ítem 21 hasta el ítem 25	

Con las valoraciones de cada uno de los ítems se elaboró una escala ordinal con cuatro categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos en puntajes.

Muy satisfecho	110 - 125
Satisfecho	93 - 109
Algo satisfecho	76 - 92
Insatisfecho	25 - 75

Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, quienes opinaron cualitativa y cuantitativamente en un formato de opinión, con cuyas valoraciones permitieron determinar la validez y confiabilidad de los mismos. Para ello, se utilizó el coeficiente alfa de **Cronbach** a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Es decir, **primero**, se diseñó el instrumento y se consultó a tres expertos; quienes se encargaron de analizar y evaluar la estructura de los mismos, a partir de un formato que se les proporcionó. Luego, se levantaron las observaciones y recomendaciones realizadas para corregir el instrumento que fue aplicado a los sujetos muestrales.

Métodos de análisis de datos

Para analizar la información se utilizó técnicas estadísticas descriptivas (frecuencia, porcentajes, media y desviación estándar); para ello, los datos se organizarán y presentarán en tablas y gráficas. Para el procesamiento se empleó el Microsoft Excel. Para el ordenamiento y presentación de la información, se empleó tablas y gráficos de barras. Los resultados se han organizado en base a los objetivos y las dimensiones e indicadores del instrumento, con su respectiva interpretación.

Aspectos éticos

Dado a que el estudio es en carácter descriptivo, desde la opinión de los encuestados sobre aspectos relacionados con su grado de bienestar o malestar laboral en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, no existe ningún riesgo de causar daño, por cuanto se trata de describir dicha variable; a fin de conocer objetivamente el nivel de satisfacción laboral e implementar acciones de fortalecimiento o mejora. No obstante, se exhortará que tengan discreción, confidencialidad y objetividad sobre sus apreciaciones.

Resultados

Tabla 01

Relaciones de comunicación con sus superiores – institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Escala	Cantidad	Porcentaje %
Satisfecho	9	29%
Algo satisfecho	10	32%
Insatisfecho	12	39%
	31	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018.

En la tabla y figura 01, se aprecia la cantidad y porcentaje de valoraciones según la escala de medición asignadas por los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, en relación de comunicación con los superiores; destacando que el 39% de las apreciaciones (12) indican estar insatisfechos, con puntuaciones ubicadas entre 5 y 12 puntos; el 32% de opiniones (10) de los trabajadores señalan estar algo satisfechos con puntajes que oscilan entre 13 y 18 puntos y el 29% restante de opiniones (09) manifiestan estar satisfechos con las relaciones de comunicación con los superiores, con puntajes que fluctúan entre 19 y 25 puntos.

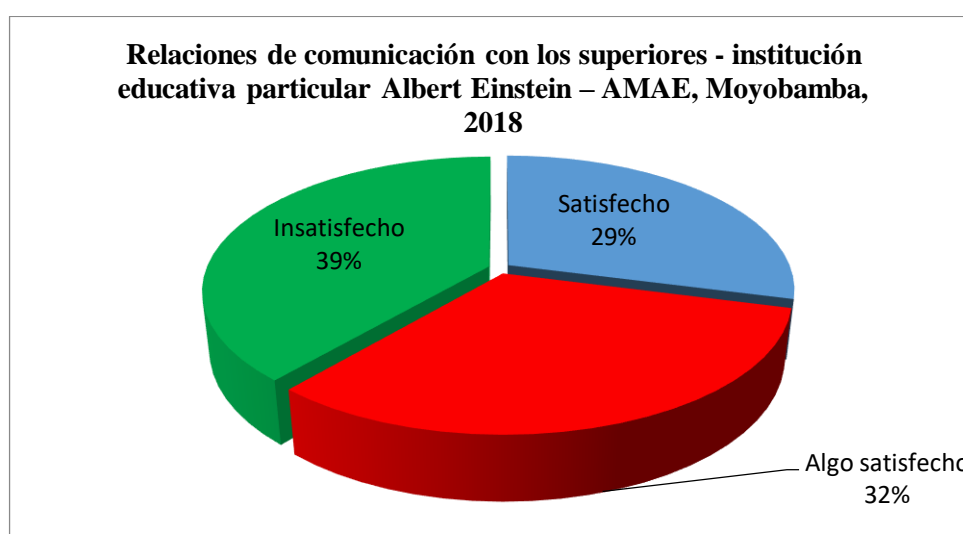


Figura 1. Relaciones de comunicación con los superiores institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

En efecto, la mayoría de los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, consideran que las relaciones de comunicación que hay con los jefes inmediatamente superiores es bastante aceptable; por cuanto, la supervisión, la forma como el jefe evalúa su trabajo y la orientación que recibe en sus tareas por parte de sus superiores es bastante aceptable, por eso, manifiestan estar algo satisfechos y satisfechos.

Tabla 2

Percepción sobre las condiciones físicas – institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Escala	Cantidad	Porcentaje %	
Satisfecho	19 - 25	4	13%
Algo satisfecho	13 - 18	19	61%
Insatisfecho	5 - 12	8	26%
	31	100%	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba.

En la tabla y figura 02, se aprecia la cantidad y porcentaje de calificaciones según la escala de medición asignadas por los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, a las condiciones físicas de los ambientes y pasadizos; distinguiéndose, que el 61% de las apreciaciones (19) indican estar algo satisfechos con las instalaciones, con puntuaciones ubicadas entre 13 y 18 puntos; el 26% de opiniones (08) de los trabajadores señalan estar algo insatisfechos, con puntajes que oscilan entre 05 y 12 puntos y solamente el 13% restante de opiniones (04) manifiestan estar satisfechos con la infraestructura física de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, con puntajes que fluctúan entre 19 y 25 puntos.

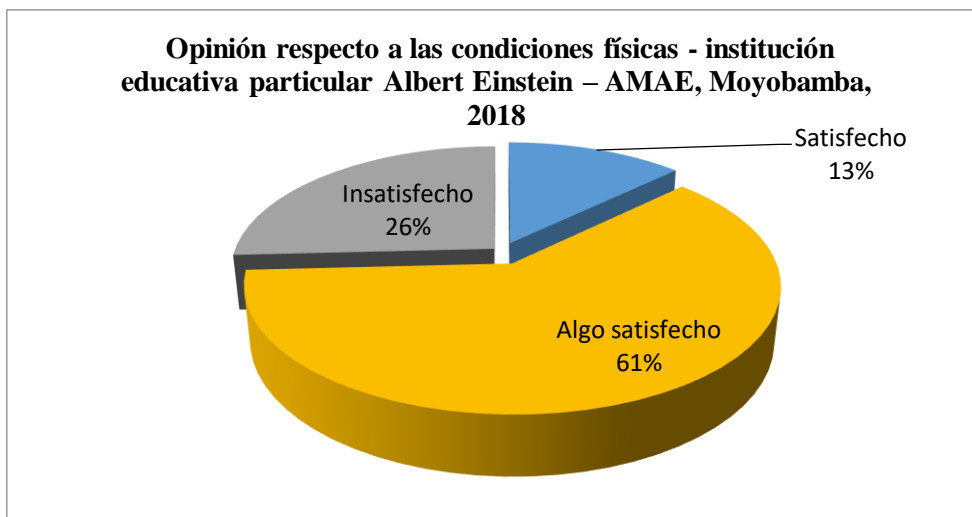


Figura 2. Opinión respecto a las condiciones físicas - institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

O sea, en base a estas cifras la mayoría de los trabajadores consideran que los ambientes físicos son aceptables, pero no adecuados y óptimos, expresando su conformidad o algo satisfechos.

Tabla 3

Opinión sobre la participación en decisiones – institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Escala	Cantidad	Porcentaje	
Satisfecho	19 - 25	9	29%
Algo satisfecho	13 - 18	14	45%
Insatisfecho	5 - 12	8	26%
		31	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Institución Educativa Particular Albert Einstein - AMAE de Moyobamba

En la tabla y figura 03, se aprecia la cantidad y porcentaje de calificaciones según la escala de medición asignadas por los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, a la participación en las decisiones institucionales; notándose, que el 45% de las apreciaciones (14) indican estar algo satisfechos con la participación en las decisiones, con puntuaciones comprendidas entre 13 y 18 puntos; el 29% de opiniones (09) de los

trabajadores señalan estar satisfechos, con puntajes que oscilan entre 19 y 25 puntos y solamente el 26% restante de opiniones (08) manifiestan estar insatisfechos con la participación en las decisiones a nivel de Institución Educativa, con puntajes que fluctúan entre 5 y 12 puntos.

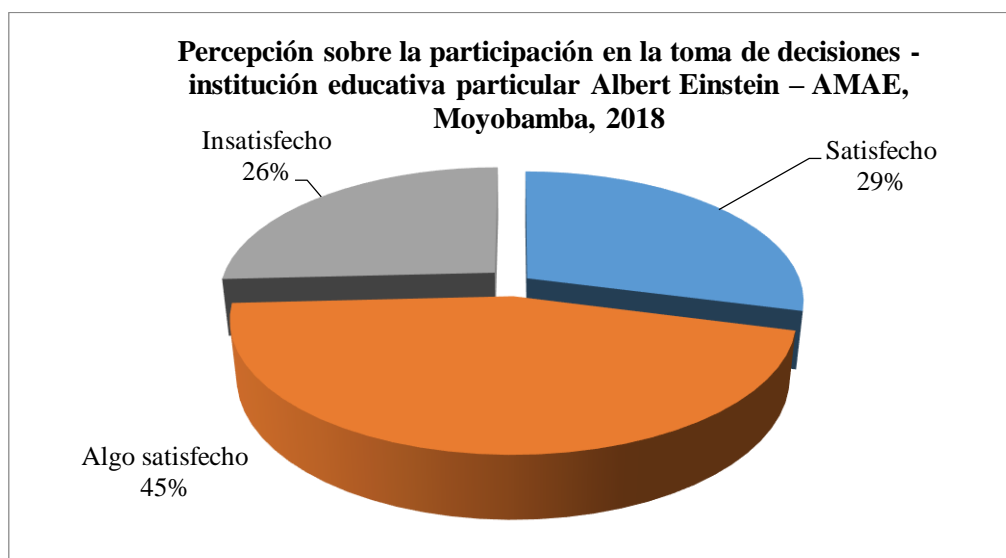


Figura 3. Percepción sobre la participación en la toma de decisiones institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

En consecuencia, se deduce cierta equivalencia en las apreciaciones sobre la participación en las decisiones. O sea, el nivel de cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales, la forma cómo se resuelve los asuntos laborales, la participación en las decisiones de la oficina e institución y la capacidad para decidir sobre asuntos relativos al trabajo son bastante favorables; por eso, existe una tendencia de algo satisfecho a satisfecho.

En la tabla y figura 04, se aprecia la cantidad y porcentaje de calificaciones según la escala de medición asignadas por los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, al nivel de cumplimiento de las funciones encargadas; observándose, que el 65% de las apreciaciones (20) indican estar satisfechos con el cumplimiento de sus funciones, con puntuaciones comprendidas entre 19 y 25 puntos; el 35% restante de opiniones (11) de los trabajadores señalan estar algo satisfechos, con puntajes que oscilan entre 13 y 18 puntos.

Tabla 4

Precepción respecto al cumplimiento de funciones – institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

	Escala	Cantidad	Porcentaje %
Satisfecho	19 - 25	20	65%
Algo satisfecho	13 - 18	11	35%
Insatisfecho	5 - 12	0	0%
		31	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

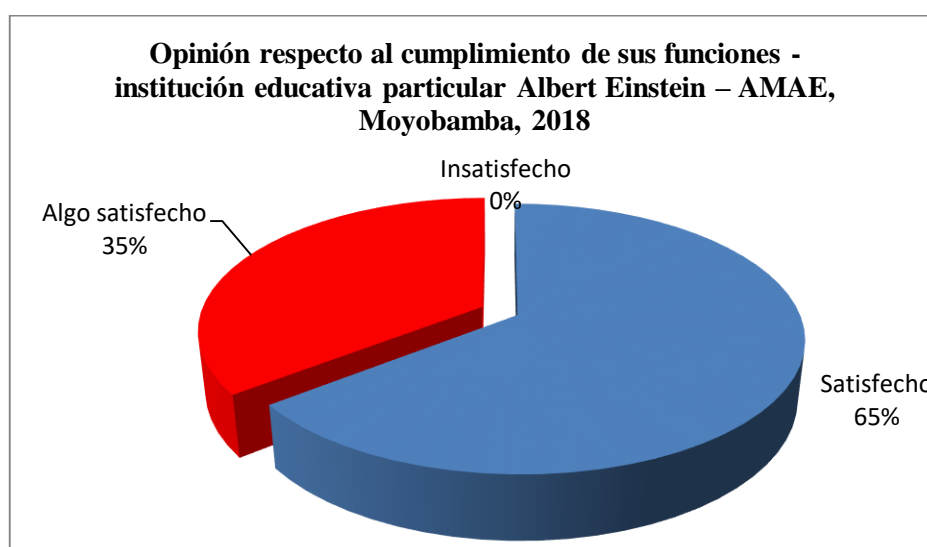


Figura 4. Opinión respecto al cumplimiento de sus funciones institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

En consecuencia, según estos datos la mayoría de los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, cumple sus funciones y está satisfecha; por cuanto, consideran que las funciones y tareas encargadas están acorde con su capacidad, las oportunidades que le ofrece la empresa educativa son de su agrado, recibe información y apoyo para realizar su trabajo, cumple con los objetivos y metas de producción de su oficina y está conforme con la jornada laboral y el ritmo de trabajo.

En la tabla y figura 05, se aprecia la cantidad y porcentaje de calificaciones según la escala de medición asignadas por los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, de cómo se sienten con el reconocimiento y estímulo que recibe; percibiéndose, que el 65% de las apreciaciones (20) indican estar algo satisfechos, con puntuaciones comprendidas entre 13 y 18 puntos; el 19% de opiniones (06) de los trabajadores señalan estar insatisfechos, con puntajes que oscilan entre 05 y 12 puntos y solamente el 16% restante de opiniones (05) manifiestan estar satisfechos con el reconocimiento que reciben, cuyas puntuaciones fluctúan entre 19 y 25 puntos.

Tabla 5
Percepción sobre el reconocimiento – institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Escala	Cantidad	Porcentaje %	
Satisfecho	19 - 25	5	16%
Algo satisfecho	13 - 18	20	65%
Insatisfecho	5 - 12	6	19%
	31	100%	

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la I.E Albert Einstein.
AMAЕ de Moyobamba

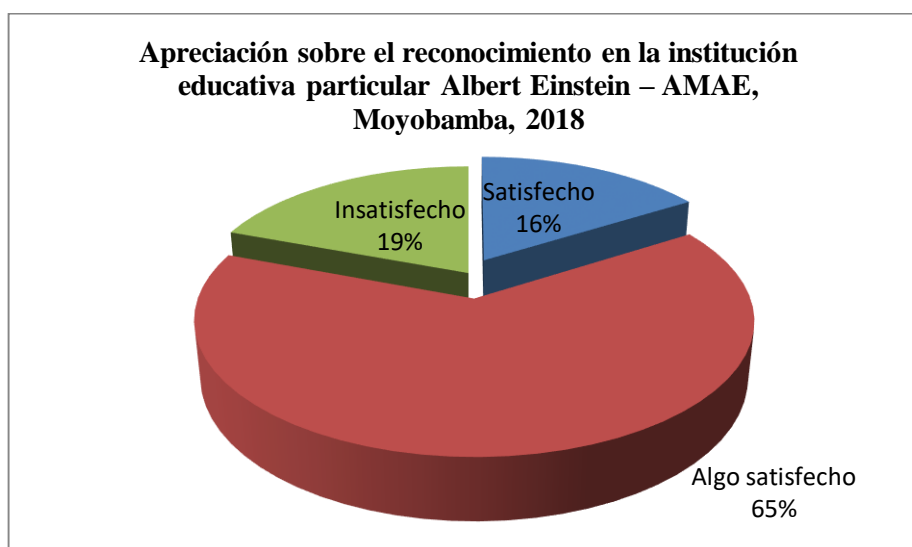


Figura 5. Apreciación sobre el reconocimiento en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Por lo tanto, se deduce que reconocimiento y estímulo que se promueve en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018 de parte de los directivos hacia sus colaboradores es bastante aceptable; puesto, que una importante mayoría de los trabajadores expresan estar algo satisfechos en esta dimensión de la satisfacción laboral.

Tabla 6

Resumen sobre apreciaciones sobre la satisfacción laboral – institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

	Escala	Cantidad	Porcentaje %
Muy satisfecho	110 - 125	0	0%
Satisfecho	93 - 109	7	23%
Algo satisfecho	76 - 92	18	58%
Insatisfecho	25 - 75	6	19%
		31	100%

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba.

En la tabla y figura 06, se aprecia la cantidad y porcentaje globalizado sobre las calificaciones en base a la escala de medición general asignadas por cada uno de los trabajadores encuestados de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, para saber cómo se sienten laboralmente en dicha institución; distinguiéndose, que el 58% de las apreciaciones (18) indican estar algo satisfechos laboralmente, con puntuaciones que oscilan entre 76 y 92 puntos; el 23% de opiniones (07) de los trabajadores señalan estar satisfechos, con puntajes que fluctúan entre 93 y 109 puntos y solamente un 19% restante de opiniones (06) manifiestan estar insatisfechos laboralmente, cuyas puntuaciones fluctúan entre 25 y 75 puntos respectivamente.

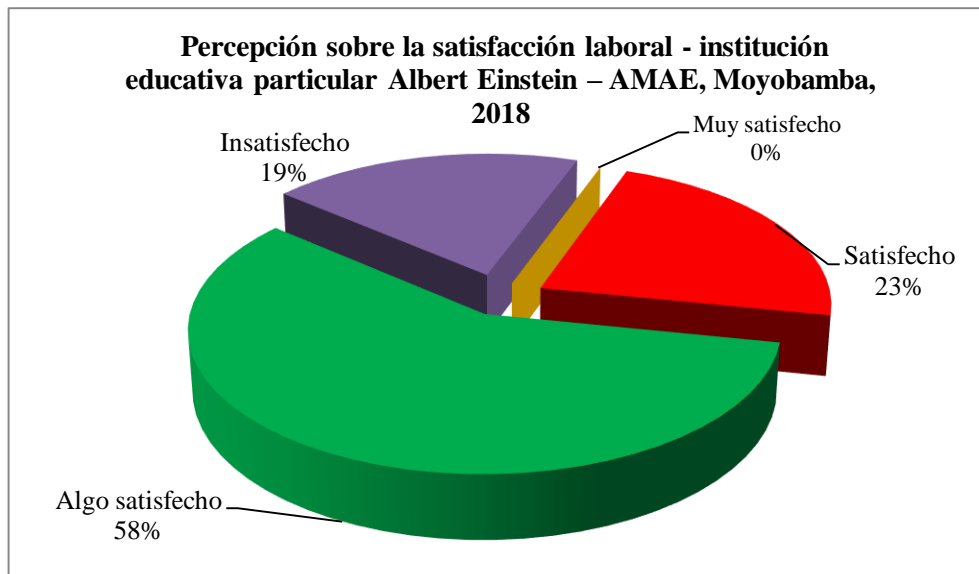


Figura 6. Percepción sobre la satisfacción laboral - institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

En suma, se deduce que el ambiente laboral que viven los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, no es de total agrado; porque un poco más de la mitad califica y expresa estar algo satisfecho laboralmente; es decir, consideran que la comunicación entre pares y con los superiores, las condiciones físicas de los ambientes, el nivel de participación en las decisiones, el cumplimiento de las funciones y el reconocimiento a los trabajadores es aceptable; pero requiere mejorarse para alcanzar satisfacer las expectativas de los trabajadores.

Discusión

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores que laboraron durante el 2018 en la Institución Educativa Particular Albert Einstein - AMAE de Moyobamba; para ello, se planteó los objetivos específicos siguientes: Describir cómo es el nivel de satisfacción y agrado de los trabajadores en relación a la comunicación con sus superiores, las condiciones físicas en el trabajo, cómo es la participación de los trabajadores en las decisiones, examinar el nivel de cumplimiento de sus funciones y especificar cómo es el reconocimiento y estímulo a los trabajadores en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba.

Consecuentemente, los resultados presentados en la tabla y figura 06, en la que se aprecia la cantidad y porcentaje globalizado sobre las calificaciones asignadas por cada uno de los trabajadores encuestados de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, para saber cómo se sienten laboralmente en dicha institución; distinguiéndose, que el 58% de las apreciaciones (18) indican estar algo satisfechos laboralmente; el 23% de opiniones (07) de los trabajadores señalan estar satisfechos, y solamente un 19% restante de opiniones (06) manifiestan estar insatisfechos laboralmente. Deduciéndose, la existencia de un ambiente laboral de los trabajadores que no es de total agrado; porque un poco más de la mitad califica y expresa estar algo satisfecho laboralmente; es decir, consideran que la comunicación entre pares y con los superiores, las condiciones físicas de los ambientes, el nivel de participación en las decisiones, el cumplimiento de las funciones y el reconocimiento a los trabajadores es aceptable; pero requiere mejorarse para alcanzar satisfacer las expectativas de los trabajadores.

El hecho es que la satisfacción laboral es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el

trabajo real y las expectativas del trabajador. Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria. Algunas ideas para aumentar o mantener la satisfacción laboral; contratar a las personas adecuadas para cada puesto; si bien este punto parece no estar directamente relacionado con la motivación y el estado de ánimo de los trabajadores, resulta fundamental, ya que sólo a través de un plantel adecuadamente capacitado para cumplir con sus obligaciones es posible crear un ecosistema sano y productivo, que no se frustre ante los fallos y que sea capaz de levantarse y aprender de sus errores; crear lazos con los trabajadores, sin importar la antigüedad de un empleado, es necesario mantener con él un lazo estrecho y continuo de comunicación, para recordarle día a día la institución, para hacerlo partícipe de las novedades, para agradecerle por su esfuerzo y ayudarlo a superar sus problemas laborales. La oficina no suele ser un buen lugar para los sentimientos, pero las relaciones entre individuos de diferentes jerarquías tampoco deben ser artificiales; el secreto del éxito de una compañía reside en los rasgos particulares de los seres vivos que la integran, y por ello es tan importante que se conozcan y que se enriquezcan mutuamente; contar con un sistema de incentivos: el dinero no es todo, pero suele formar parte de la base de cualquier relación laboral. Además de un salario justo, y de sus eventuales aumentos, nunca está de más premiar la entrega y la constancia con dinero, bonos, promociones exclusivas o invitaciones a eventos, entre las muchas opciones que suelen usar las empresas. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta; promover el trabajo en equipo: éste es quizás uno de los objetivos más difíciles de lograr en ciertos ámbitos muy competitivos, pero una de las formas de organización que más retribuyen cuando

se implementan adecuadamente. El trabajo en equipo nos permite aprender de nuestros compañeros, y también nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos; nos vuelve más creativos y nos enseña lecciones imprescindibles para crecer como profesionales y como personas.

En tal sentido, los resultados de la presente investigación, concuerdan con las conclusiones de León, (2011) quien concluye que, las condiciones físicas y/o materiales de las instituciones son percibidas por los docentes con satisfacción parcial, siendo esta una fortaleza para su desempeño en el aula. Los beneficios remunerativos (salarios) que perciben los docentes son de regular satisfacción y con tendencia a la insatisfacción parcial por la labor que realizan, porque no les permite cubrir sus necesidades personales y de capacitación profesional, es importante referir que dicha insatisfacción parcial está presente en los docentes con más edad. Los docentes perciben sus relaciones sociales como de regular satisfacción y tendencia a parcial insatisfacción, frente a la interrelación con otros miembros de su institución con quien comparte las actividades laborales cotidianas.

Igualmente, Ventura, (2012) en su investigación "Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07 de la PUCP; cuyas conclusiones entre otras, señalan que las condiciones de trabajo y la sobrecarga laboral relacionados a los factores de contexto laboral, son subcategorías que crea insatisfacción laboral en las docentes directoras. La subcategoría referida al salario también ocasiona percepciones de insatisfacción laboral en los docentes directivos, en gran medida debido al Régimen laboral de la Ley del Profesorado al que pertenecen y que no reconoce la jornada de trabajo del cargo directivo en términos de remuneración. Sin embargo, también se encontró que los docentes directivos pertenecientes al Régimen laboral de la Carrera Publica Magisterial muestran insatisfacción económica por considerar que su remuneración es aún ínfima pese a que las mismas perciben una remuneración adicional por las funciones de dirección. Las relaciones con colegas y subalternos generan en la mayoría de los casos percepciones de insatisfacción laboral. En cuanto a las relaciones con otros

directivos, existen percepciones de insatisfacción pues las entrevistadas se sienten desvaloradas por directores con puesto y funciones quienes consideran que sus labores son menos complejas debido a que la institución que lideran cuenta con menos de siete secciones a dirigir desvirtuando el hecho de que las docentes directoras también asumen una sección.

En efecto, en las diferentes instituciones educativas pertenecientes al sector público se encuentra como problema común un clima laboral inadecuado, donde los trabajadores actúan sin motivación alguna y los problemas entre ellos se reflejan en el desarrollo ineficaz de dichas organizaciones. Esto se debe en gran parte a la insatisfacción que presentan las personas con respecto a su trabajo, no se sienten a gusto con la forma en que deben desempeñarse, ven su labor como algo rutinario, no se sienten motivados lo suficiente como para laborar mejor, entre otros aspectos; todo ello trae como consecuencia un mal trato al público y el decrecimiento de la institución.

Conclusiones

El bienestar laboral que se viven los trabajadores en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, es poco satisfactoria; es decir, no es de total agrado; porque un poco más de la mitad califica y expresa estar algo satisfecho laboralmente; porque consideran que la comunicación entre pares y con los superiores, las condiciones físicas de los ambientes, el nivel de participación en las decisiones, el cumplimiento de las funciones y el reconocimiento a los trabajadores es sutilmente aceptable; pero requiere mejorarse para alcanzar satisfacer plenamente las expectativas de los trabajadores.

La comunicación de los trabajadores con los jefes inmediatamente superiores en la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018 es bastante aceptable; por cuanto, la supervisión, la forma como el jefe juzga su trabajo y la orientación que recibe en sus tareas por parte de sus superiores es admisible o favorable; por eso, manifiestan estar algo satisfechos y satisfechos.

Las condiciones físicas en el trabajo en la que se desempeñan los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; son considerados como aceptable, pero no adecuados y óptimos, expresando cierta conformidad o algo satisfechos. No obstante, requiere mejorarse sustancialmente.

La participación de los trabajadores en las decisiones de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; es considerada como algo satisfecho a satisfecho; porque el nivel de cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales, la forma cómo se resuelve los asuntos laborales, la participación en las decisiones de la oficina e institución y la capacidad para decidir sobre asuntos relativos al trabajo son bastante favorables.

Existe satisfacción respecto al cumplimiento de las funciones por parte de los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; por cuanto, se considera que las funciones y tareas encargadas están acorde con su capacidad, las oportunidades que le ofrece la institución son de su agrado, recibe información y apoyo para realizar su trabajo, cumple con los objetivos y metas de producción de su oficina y está conforme con la jornada laboral y el ritmo de trabajo.

Existe cierta satisfacción en los trabajadores, respecto al reconocimiento y estímulo que promueve la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, a favor del desarrollo profesional; puesto, que una importante mayoría de los trabajadores expresan estar algo satisfechos en esta dimensión de la satisfacción laboral.

Recomendaciones

A la Promotora y demás autoridades directivas y administrativas de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, se incita a propiciar y mantener la armonía institucional en favor de la satisfacción laboral; por cuanto, este hecho está asociados a diversos factores inherentes a la gestión institucional.

A la Promotora y demás autoridades directivas y administrativas de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, se recomienda promover y mantener la armonía institucional y consecuentemente la satisfacción laboral; para ello, deben propiciar las buenas relaciones interpersonales, preocuparse por la calidad del trabajo, la toma de decisiones, el ambiente físico, los fines de la institución, el compromiso laboral, la coordinación externa y la eficiencia en la productividad.

A la Promotora y demás autoridades directivas y administrativas de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, se recomienda promover y mantener la armonía institucional y consecuentemente la satisfacción laboral; para ello, deben propiciar las buenas relaciones interpersonales entre colegas y con los superiores.

A la Promotora y demás autoridades directivas y administrativas de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, se recomienda promover y mantener la armonía institucional y consecuentemente la satisfacción laboral; para ello, deben preocuparse por la calidad del trabajo y la mejora de las condiciones físicas.

A la Promotora y demás autoridades directivas y administrativas de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, se recomienda promover y mantener la armonía institucional y consecuentemente la satisfacción laboral; para ello, deben propiciar mayor participación de los trabajadores en las decisiones institucionales, apoyar en el cumplimiento de las funciones, y sobre todo reconocer los esfuerzos mediante diversos estímulos para lograr mayor eficiencia en la productividad.

Referencias

- Albesa, B. M. (2000) *“La motivación y el trabajo”*. Argentina, Mendoza. Pág. 11-
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Biblioteca Virtual EUMEDNET p- 251 a 255 [en línea]. Disponible en <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/index.htm>. [Consultado: Diciembre/2010].
- Ceja, G. (2001). *Planeación y Organización de Empresas*. Décima Primera edición. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.
- Chiavenato I. (2005). *INTRODUCCIÓN A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. Séptima Edición p- 225 a 231, 318 a 345. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. La Dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. p-6, 11, 24 a 29, 72, 124 a 126, 144, 186 a 188, 272 a 273, 434 a 436. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.
- Davis, K. y Newstrom, J. W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo* Décima Primera Edición. p.11. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.
- De Faria, F. (2004). *Desarrollo Organizacional*. Enfoque Integral. p-27 y 28. Editorial Limusa. Grupo Noriega Editores. Méjico.
- Dubrin, A. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. 2a Edición. Thomson Editores. S.A. Méjico.

- García, D. (2010) *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado*. 1a Edición. p-72. Centro Editorial Universidad del Rosario. Bogotá. Colombia.
- Gibson, J., Ivancevich J., Donnelly, J., y Konopaske, R. (2007). *Organizaciones. Comportamiento, Estructura y Procesos*. Duodécima Edición. p-6, 25, 485 a 486, 505 a 506. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.
- González D. (2007). *Comportamiento Organizacional*. [en línea]. Disponible en <http://www.rrhhblog.com/2007/11/07/comportamiento-organizacional-i-parte/>. [Consultado: Enero /2011].
- González, R. (2008). *Destreza Organizacional*. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos11/henrym/henrym.shtml>.
- Hartog, M. (2015) *Percepción de los docentes respecto al clima laboral en la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco – Lima*. Universidad de Piura.
- Mendoza, H. (2006). *Comportamiento Organizacional, Cultura Organizacional y Teorías del Comportamiento Organizacional*. Disponible en <http://www.monografias.com//trabajos46/comportamiento-organizacional/comportamiento-organizacional.shtml?monosearch>.
- Muñoz, R., y Peña, D. (2007). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI. Ética, Responsabilidad Social, Gestión de la Diversidad y Gestión de Cambio*. Editorial Especial Directivos. Madrid. España

- Newstrom, J. y Davis, K. (2003). Comportamiento humano en el trabajo; Quinta edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. 10a Edición. Tomo I p-4, 6, 8, 23. Pearson Educación de Méjico. S. A. Prentice-Hall INC. Méjico.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996) "Administración". Prentice Hall Hispanoamericana, México 1996. Pág.181.
- Romero, D. (2006). La dimensión Individual en el comportamiento organizacional. Revista Iberoamericana de Psicología Ciencia y Tecnología. Número: 1 páginas: 51-60, Año 2008. Disponible en <http://www.iberamericana.edu.co/app/Docs/PSIN1V1ART5.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 01.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Evaluación de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018

Autora: Anita Dávila Braiz

TÍTULO	Evaluación de la satisfacción laboral de los colaboradores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	La satisfacción laboral de los trabajadores no siempre es la adecuada, entonces muchas veces termina incidiendo en el comportamiento organizacional de la institución. En consecuencia, existe un problema real y concreto; escaso conocimiento sobre la satisfacción laboral.
FORMUALCIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, en relación al grado de satisfacción laboral ?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, respecto a la comunicación con sus superiores? • ¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, frente a las condiciones físicas en el trabajo? • ¿Cómo se sienten los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; respecto a la participación en las decisiones? • ¿Cómo se sienten los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; en relación al cumplimiento de sus funciones? • ¿Cómo se sienten los trabajadores de la institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018; frente al reconocimiento y estímulos para su desarrollo profesional?
HIPÓTESIS GENERAL	Los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, perciben y se sienten satisfechos laboralmente .
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores de institución educativa particular Albert

	<p>Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se siente satisfechos respecto a la comunicación con sus superiores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se siente poco satisfechos respecto a las condiciones físicas en el trabajo • Los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se siente muy satisfechos; respecto a la participación en las decisiones. • Los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se siente insatisfechos; en relación al cumplimiento de sus funciones • Los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018, se siente insatisfechos; frente al reconocimiento y estímulos para su desarrollo profesional.
<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018</p>
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo se sienten los trabajadores respecto a la comunicación con sus superiores en institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018 • Caracterizar cómo se sienten los trabajadores en relación a las condiciones físicas en el trabajo en la que se desempeñan en institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018 • Detallar cómo se siente los trabajadores respecto a la participación en las decisiones en institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018 • Examinar cómo se sienten los trabajadores en cuanto al cumplimiento de sus funciones en institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018 • Especificar cómo se sienten los trabajadores respecto al reconocimiento y estímulo que reciben para su desarrollo profesional en institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba, 2018
<p>DISEÑO DEL ESTUDIO</p>	<p>Se empleará el diseño descriptivo simple, representado en el siguiente esquema:</p> <p style="text-align: center;">M ———— O</p>

	<p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • M: Muestra representada por los colaboradores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba. • O: Observaciones correspondientes a la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones. 													
<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>POBLACION. La población objeto de estudio de la investigación está constituido por los 35 colaboradores entre nombrados y contratados, hombres y mujeres que laboran en institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba.</p> <p>MUESTRA. Estará constituida por todos los trabajadores de institución educativa particular Albert Einstein – AMAE, Moyobamba. Él método de muestreo que se aplicara es el censo, pues se trata de una población pequeña.</p>													
<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p>	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Definición conceptual. “La satisfacción laboral” es la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; es la diferencia entre la remuneración que recibe el trabajador y lo que cree que debe recibir (Según Stephen, 2004)</p> <p>Definición operacional</p> <table border="1" data-bbox="523 987 1458 2040"> <thead> <tr> <th data-bbox="523 987 794 1048">Variable 1</th> <th data-bbox="794 987 1034 1048">Dimensiones</th> <th data-bbox="1034 987 1458 1048">indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="523 1048 794 1532" rowspan="3" style="text-align: center;">SATISFACCIÓN LABORAL</td> <td data-bbox="794 1048 1034 1272">Comunicación con sus superiores</td> <td data-bbox="1034 1048 1458 1272">La proximidad y frecuencia con que es supervisado. La supervisión que ejercen sobre usted. Las relaciones personales con sus superiores</td> </tr> <tr> <td data-bbox="794 1272 1034 1532">Condiciones físicas en el trabajo</td> <td data-bbox="1034 1272 1458 1532">La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="794 1532 1034 1935">Participación en las decisiones</td> <td data-bbox="1034 1532 1458 1935">El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1935 794 2040"></td> <td data-bbox="794 1935 1034 2040">Cumplimiento de sus funciones</td> <td data-bbox="1034 1935 1458 2040">Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	indicadores	SATISFACCIÓN LABORAL	Comunicación con sus superiores	La proximidad y frecuencia con que es supervisado. La supervisión que ejercen sobre usted. Las relaciones personales con sus superiores	Condiciones físicas en el trabajo	La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	Participación en las decisiones	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.		Cumplimiento de sus funciones	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que
Variable 1	Dimensiones	indicadores												
SATISFACCIÓN LABORAL	Comunicación con sus superiores	La proximidad y frecuencia con que es supervisado. La supervisión que ejercen sobre usted. Las relaciones personales con sus superiores												
	Condiciones físicas en el trabajo	La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo												
	Participación en las decisiones	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.												
	Cumplimiento de sus funciones	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que												

			<p>usted destaca. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</p>
		<p>Desarrollo profesional</p>	<p>Las oportunidades de promoción que tiene. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. El salario que usted recibe</p>
	<p>Para medir la variable “satisfacción laboral” se empleará una escala ordinal con tres categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.</p>		
<p>TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</p>	<p>Para medir la variable satisfacción laboral se empleará un cuestionario con una escala tipo Likert, organizada en un conjunto de ítems respecto a las subvariables e indicadores. Para la sistematización tanto del proyecto como del reporte de investigación se empleará la técnica del fichaje. Para la elaboración de la discusión, en el informe de la tesis, se revisará bibliografía especializada. En el análisis de datos se emplearán técnicas de estadística descriptiva y la prueba estadística de correlación de Pearson, para ello, los datos se organizarán y presentarán en tablas y gráficas. Para el procesamiento se empleará el SPSS.</p>		

**ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

El objetivo del instrumento es conocer su nivel de bienestar laboral. Por eso, se presenta una serie de afirmaciones vinculadas al trabajo y las actividades que realiza para expresar su grado de satisfacción. Se agradece que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala: Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Medianamente satisfecho (3), Insatisfecho (2) y Muy Insatisfecho (1)

Afirmaciones/indicadores	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES					
1. La frecuencia con que es monitoreado por su jefe inmediato superior					
2. La supervisión que ejercen sobre usted o su trabajo					
3. Las relaciones personales con sus jefes inmediato superiores					
4. La forma en que su jefe evalúa su trabajo					
5. La orientación que recibe en sus tareas por parte de sus superiores.					
CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo					
8. El espacio físico que dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10. La distribución física del ambiente donde labora favorece su trabajo.					
PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES					
11. El grado en que su institución cumple con las disposiciones y leyes laborales.					
12. La forma cómo su institución resuelve los asuntos laborales.					
13. Su participación en las decisiones de su unidad, oficina o sección.					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución					
15. La capacidad para decidir autónomamente aspectos referidos a su trabajo.					
CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES					
16. Las funciones y tareas encargadas están acorde con mis capacidades					
17. Las oportunidades que le ofrece su institución para hacer las cosas que le gustan.					
18. La información y apoyo que recibe para realizar su trabajo					
19. Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar.					
20. La jornada laboral y el ritmo de trabajo que realizo					
RECONOCIMIENTO					
21. La Institución brinda oportunidades para su desarrollo					

profesional					
22. El incentivo (felicitación, saludo, agradecimiento, etc.) que recibo por el trabajo que realizo					
23. El salario que usted recibe compensa sus expectativas económicas					
24. El permiso que puedo obtener por razones de necesidad personal					
25. El reconocimiento que recibe de sus jefes por el trabajo que realiza					

Muchas gracias por su colaboración!!!

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES								
1	La frecuencia con que es monitoreado por su jefe inmediato superior	X		X		X		
2	La supervisión que ejercen sobre usted o su trabajo	X		X		X		
3	Las relaciones personales con sus jefes inmediatos superiores	X		X		X		
4	La forma en que su jefe evalúa su trabajo	X		X		X		
5	La orientación que recibe en sus tareas por parte de sus superiores.	X		X		X		
CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO								
6	La ventilación de su lugar de trabajo.	X		X		X		
7	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
8	El espacio físico que dispone en su lugar de trabajo.	X		X		X		
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	X		X		X		
10	La distribución física del ambiente donde labora favorece su trabajo.	X		X		X		
PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES								
11	El grado en que su institución cumple con las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		
12	La forma cómo su institución resuelve los asuntos laborales.	X		X		X		
13	Su participación en las decisiones de su unidad, oficina o sección.	X		X		X		
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución	X		X		X		
15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos referidos a su trabajo.	X		X		X		
CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES								
16	Las funciones y tareas encargadas están acorde con mis capacidades	X		X		X		
17	Las oportunidades que le ofrece su institución para hacer las cosas que le gustan.	X		X		X		
18	La información y apoyo que recibe para realizar su trabajo	X		X		X		
19	Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar.	X		X		X		
20	La jornada laboral y el ritmo de trabajo que realizo	X		X		X		
RECONOCIMIENTO								
21	La Institución brinda oportunidades para su desarrollo profesional	X		X		X		
22	El incentivo (felicitación, saludo, agradecimiento, etc.) que recibo por el trabajo que realizo	X		X		X		
23	El salario que usted recibe compensa sus expectativas económicas	X		X		X		
24	El permiso que puedo obtener por razones de necesidad personal	X		X		X		
25	El reconocimiento que recibe de sus jefes por el trabajo que realiza	X		X		X		

OBSERVACIONES:

Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicables después de corregir () No aplicables ()

Moyobamba, diciembre de 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Villacorta Horacio..... DNI: 00800268
Especialidad del evaluador: Profesor de Biología y Química

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Educación
UGEL - MOYOBAMBA

.....
Mg. Horacio Tuesta Villacorta
ESPECIALISTA DE SECUNDARIA C.T.A.
Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES								
1	La frecuencia con que es monitoreado por su jefe inmediato superior	X		X		X		
2	La supervisión que ejercen sobre usted o su trabajo	X		X		X		
3	Las relaciones personales con sus jefes inmediatos superiores	X		X		X		
4	La forma en que su jefe evalúa su trabajo	X		X		X		
5	La orientación que recibe en sus tareas por parte de sus superiores.	X		X		X		
CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO								
6	La ventilación de su lugar de trabajo.	X		X		X		
7	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
8	El espacio físico que dispone en su lugar de trabajo.	X		X		X		
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	X		X		X		
10	La distribución física del ambiente donde labora favorece su trabajo.	X		X		X		
PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES								
11	El grado en que su institución cumple con las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		
12	La forma cómo su institución resuelve los asuntos laborales.	X		X		X		
13	Su participación en las decisiones de su unidad, oficina o sección.	X		X		X		
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución	X		X		X		
15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos referidos a su trabajo.	X		X		X		
CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES								
16	Las funciones y tareas encargadas están acorde con mis capacidades	X		X		X		
17	Las oportunidades que le ofrece su institución para hacer las cosas que le gustan.	X		X		X		
18	La información y apoyo que recibe para realizar su trabajo	X		X		X		
19	Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar.	X		X		X		
20	La jornada laboral y el ritmo de trabajo que realizo	X		X		X		
RECONOCIMIENTO								
21	La Institución brinda oportunidades para su desarrollo profesional	X		X		X		
22	El incentivo (felicitación, saludo, agradecimiento, etc.) que recibo por el trabajo que realizo	X		X		X		
23	El salario que usted recibe compensa sus expectativas económicas	X		X		X		
24	El permiso que puedo obtener por razones de necesidad personal	X		X		X		
25	El reconocimiento que recibe de sus jefes por el trabajo que realiza	X		X		X		

OBSERVACIONES:

Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicables después de corregir () No aplicables ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ocampo Vela Elias..... DNI: 00814747
Especialidad del evaluador: Profesor de Biología y Química

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Moyobamba, diciembre de 2018



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Educación
Unidad de Gestión Educativa Local - Moyobamba

Mg. José Elias Ocampo Vela
DIRECTOR UGEL - MOYOBAMBA

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES								
1	La frecuencia con que es monitoreado por su jefe inmediato superior	X		X		X		
2	La supervisión que ejercen sobre usted o su trabajo	X		X		X		
3	Las relaciones personales con sus jefes inmediatos superiores	X		X		X		
4	La forma en que su jefe evalúa su trabajo	X		X		X		
5	La orientación que recibe en sus tareas por parte de sus superiores.	X		X		X		
CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO								
6	La ventilación de su lugar de trabajo.	X		X		X		
7	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
8	El espacio físico que dispone en su lugar de trabajo.	X		X		X		
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	X		X		X		
10	La distribución física del ambiente donde labora favorece su trabajo.	X		X		X		
PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES								
11	El grado en que su institución cumple con las disposiciones y leyes laborales.	X		X		X		
12	La forma cómo su institución resuelve los asuntos laborales.	X		X		X		
13	Su participación en las decisiones de su unidad, oficina o sección.	X		X		X		
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución	X		X		X		
15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos referidos a su trabajo.	X		X		X		
CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES								
16	Las funciones y tareas encargadas están acorde con mis capacidades	X		X		X		
17	Las oportunidades que le ofrece su institución para hacer las cosas que le gustan.	X		X		X		
18	La información y apoyo que recibe para realizar su trabajo	X		X		X		
19	Los objetivos y metas de producción que debe alcanzar.	X		X		X		
20	La jornada laboral y el ritmo de trabajo que realizo	X		X		X		
RECONOCIMIENTO								
21	La Institución brinda oportunidades para su desarrollo profesional	X		X		X		
22	El incentivo (felicitación, saludo, agradecimiento, etc.) que recibo por el trabajo que realizo	X		X		X		
23	El salario que usted recibe compensa sus expectativas económicas	X		X		X		
24	El permiso que puedo obtener por razones de necesidad personal	X		X		X		
25	El reconocimiento que recibe de sus jefes por el trabajo que realiza	X		X		X		

OBSERVACIONES:

Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicables después de corregir () No aplicables ()

Moyobamba, diciembre de 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: *H. Percy Barbaran Mozo* DNI: *01100672*
Especialidad del evaluador: *Prof. de Matemática*

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

H. Percy Barbaran Mozo
Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
CPPe N° 357056



Amae

I.E. "ALBERT EINSTEIN" - AMAE

"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR GENERAL DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA "ALBERT EINSTEIN" - AMAE DE MOYOBAMBA, EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A:

Anita Dávila Braiz

Quien ha realizado su trabajo de investigación para la obtención de su grado de Licenciado en Educación Secundaria, trabajo de nombre: "Evaluación de la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Albert Einstein – Amae de Moyobamba 2018".

Expedimos esta constancia a solicitud de la interesada, para los fines que crea conveniente.

Moyobamba, 30 de diciembre de 2018



Lic. Miguel A. Meléndez Robalino
DIRECTOR
CPPe345331



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **DAVILA BRAIZ ANITA**, identificada con DNI N° **41904945**, egresado de la Escuela Profesional de **EDUCACIÓN SECUNDARIA** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR ALBERT EINSTEIN – AMAE, MOYOBAMBA, 2018”, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



FIRMA

DNI: 41904945.....

FECHA: 23 de 03..... del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Complementación Académica Magisterial

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Davila Braiz Anita

INFORME TITULADO:

Evaluación de la satisfacción laboral de los docentes de la

Institución educativa particular Albert Einstein - AMAE, Moyobamba, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Educación Secundaria con especialidad en educación para el trabajo - Computación e informática

SUSTENTADO EN FECHA: 27 de febrero de 2019

NOTA O MENCIÓN: 17 (diecisiete)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN