



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes  
de la Institución Educativa San José – Cusco

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Br. Salas Acuña Ever Omar

**ASESORA:**

Dra. Uscamayta Guzmán Belen

**SECCIÓN:**

Educación

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

Perú - 2018

---

Dr. Maguiña Vizcarra Jose Eduardo

Presidente

---

Dr. Sánchez Ortiz Flavio Ricardo

Secretario

---

Dra. Uscamayta Guzman Belén

Vocal

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo mi amor a mis Padres Daniel Y Belendrina por haberme motivado en mi superación profesional también a mi esposa Verónica Luna por su apoyo incondicional.

Omar

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” maestría de Administración de la Educación, programa que permitió fortalecer mis capacidades profesionales las mismas que posibilitarán aportar en los contextos en los que me desenvuelva

A la Dra. Belén Uscamayta por el aporte en el asesoramiento metodológico para la construcción e informe final de la tesis.

Y finalmente, a los docentes de la Institución Educativa San José y estudiantes quienes posibilitaron la recolección de información sobre la práctica docente y la convivencia escolar.

El autor

## **PRESENTACIÓN**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación, es grato dirigirme a ustedes con la finalidad de dar a conocer la tesis titulada ““Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco - 2018” cuyo propósito fue conocer la relación entre Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes del colegio San José

Esperando cumplir con los requisitos establecidos.

El autor

## ÍNDICE TEMÁTICO

|                                       | <b>PÁG.</b> |
|---------------------------------------|-------------|
| Dedicatoria .....                     | iii         |
| Agradecimiento .....                  | iv          |
| Declaratoria de autenticidad .....    | v           |
| Presentación .....                    | vi          |
| Índice temático .....                 | vii         |
| Índice de tablas y gráficos .....     | x           |
| Resumen .....                         | xi          |
| Abstract .....                        | xii         |
| I. Introducción.....                  | 13          |
| 1.1 Realidad Problemática.....        | 13          |
| 1.2 Trabajos Previos.....             | 14          |
| Antecedentes internacionales.....     | 14          |
| Antecedentes nacionales.....          | 15          |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema..... | 17          |
| 1.3.1 Habilidades sociales.....       | 17          |
| 1.3.2 Satisfacción laboral.....       | 25          |
| 1.4 Formulación del problema.....     | 31          |
| 1.5 Justificación del problema.....   | 32          |

|   |    |
|---|----|
| 1.6 Hipótesis.....  | 33 |
| Sub hipótesis.....  | 33 |
| 1.7 Objetivos.....  | 33 |
| Objetivo general.....   | 33 |
| Objetivos específicos.....  | 34 |
| II. Metodología.....  | 35 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación.....                           | 35 |
| 2.2 Variables, operacionalización de variables y dimensiones..... | 36 |
| 2.3 Población y muestra.....                                      | 41 |
| 2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....          | 41 |
| 2.5 Método de análisis de datos.....                              | 43 |
| 2.6 Aspectos éticos.....  | 44 |
| III. Resultados.....  | 45 |
| 3.1 Análisis descriptivo.....                                     | 45 |
| 3.2 Análisis Inferencial.....                                     | 49 |
| IV. DISCUSIÓN.....  | 58 |
| V. CONCLUSIONES.....  | 60 |
| V. SUGERENCIAS.....   | 61 |
| BIBLIOGRAFÍA  |    |
| ANEXOS  |    |

## ÍNDICE DE TABLAS Y TABLAS

**PAG.**

### TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 01: Operacionalización de variable: Habilidades Sociales.....                    | 38 |
| Tabla N° 02: Operacionalización de variable: Satisfacción laboral .....                   | 39 |
| Tabla N° 03: Niveles de Habilidades Sociales .....  | 45 |
| Tabla N° 04: Niveles de Satisfacción laboral .....  | 47 |
| Tabla N° 05: Tabla de contingencia entre Habilidades sociales y satisfacción laboral..... | 49 |
| Tabla N° 06: Tabla de correlación entre Habilidades sociales y satisfacción laboral.....  | 50 |
| Tabla N° 07: Tabla de contingencia entre Escucha activa y satisfacción laboral.....       | 51 |
| Tabla N° 08: Tabla de correlación entre Escucha activa y satisfacción laboral.....        | 52 |
| Tabla N° 09: Tabla de contingencia entre Empatía y satisfacción laboral.....              | 53 |
| Tabla N° 10: Tabla de correlación entre Empatía y satisfacción laboral.....               | 54 |
| Tabla N° 11: Tabla de contingencia entre Asertividad y satisfacción laboral.....          | 55 |
| Tabla N° 12: Tabla de correlación entre Asertividad y satisfacción laboral.....           | 56 |



## GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico N° 01: Niveles de Habilidades Sociales ..... | 46 |
| Gráfico N° 02: Niveles de Satisfacción laboral.....  | 48 |

## RESUMEN

El presente estudio denominado “Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco - 2018” fue realizada con el objetivo de determinar la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

La investigación es de tipo básico de diseño descriptivo correlacional, la muestra está integrada por 54 docentes, para recoger los instrumentos se utilizaron cuestionarios a través de la técnica de encuesta, los datos obtenidos fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS 21, utilizando la estadística descriptiva y los estadígrafos para hallar la correlación.

Los resultados obtenidos fueron que existe una relación positiva alta (Pearson: 0,870) corroborando la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018

Palabras clave: Habilidades sociales y satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The present study called "Social Skills and job satisfaction in teachers of the Educational Institution San José - Cusco - 2018" was carried out in order to determine the relationship between social skills and job satisfaction in teachers of the Educational Institution San José - Cusco - 2018.

The research is of a basic type of descriptive correlational design, the sample is composed of 54 teachers, to collect the instruments questionnaires were used through the survey technique, the data obtained were processed through the statistical package SPSS 21, using statistics descriptive and the statisticians to find the correlation.

The results obtained were that there is a high positive relationship (Pearson: 0.870) corroborating the alternative hypothesis: There is a significant relationship between social skills and job satisfaction in the teachers of the Educational Institution San José - Cusco - 2018

Keywords: Social skills and job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Monjas (1993) define a las habilidades sociales como todas los comportamientos que son necesarios para relacionarse y socializar de forma efectiva y mutuamente satisfactoria y Blum y Naylor (1988) mencionan que la satisfacción laboral es la derivación de diferentes actitudes que posee un empleado hacia su centro de labor, la vida en general y los factores concretos.

Actualmente en una sociedad apresurada con continuos factores que generan estrés, es de gran importancia tomar en cuenta el desenvolvimiento de habilidades sociales, especialmente en profesionales que tienen en sus manos la formación de estudiantes niños y/o adolescentes.

En algunos docentes se puede evidenciar algunas dificultades al interrelacionar con sus colegas y con otros agentes educativos como estudiantes y padres de familia, en ocasiones tomando polos opuestos aislándose o estableciendo relaciones tóxicas, se observa también el algunos docentes carencia de escucha activa, problemas de empatía y asertividad.

La importancia de tener satisfacción laboral en cada puesto de trabajo será crucial debido a que el rendimiento y productividad de cada empleado podría verse mermado o en caso contrario potenciado por cuán “bien” se sienta dentro de dicho puesto de trabajo.

En nuestra localidad se observa que existen algunos rasgos característicos en los docentes relacionados a cuán satisfechos están en sus centros de labor, como el descontento con la remuneración y la posibilidad del crecimiento personal en sus puestos. Al mismo tiempo es evidente que como sociedad aún carecemos que habilidades sociales básicas para el adecuado desarrollo y desenvolvimiento de un ser humano con su entorno, carencia de relaciones saludables, falta de empatía y estilos pasivos o agresivos.

La satisfacción laboral es un elemento trascendental en el desarrollo de los trabajadores de una institución, el personal docente del colegio San José Cusco presenta algunas tipologías en común, se observa algunas características propias de un problema de satisfacción laboral como falta de interés y motivación para el trabajo, inconformidad con algunas políticas institucionales, entre otras, hecho que podría ser relevante para el desarrollo global del desempeño de acuerdo a sus funciones dentro del colegio.

Por ello es necesario conocer el nivel de relación real entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los docentes del colegio San José de la ciudad del Cusco.

## **1.2 TRABAJOS PREVIOS**

### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Pájaro C. y Fang K. (2010) *Satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación básica primaria del sector público y privado de la ciudad de Cartagena Guardo*, (Tesis de licenciatura), Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena – Colombia.

La investigación citada tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en docentes de una institución pública y una privada de la ciudad de Cartagena, el diseño fue descriptivo transversal. Los resultados indican que se evidencia insatisfacción e indiferencia para el factor satisfacción con la supervisión y la participación dentro de la IE y para el factor que evaluaba el salario y las prestaciones, mientras que para los factores que evaluaban el ambiente físico de trabajo, la cantidad y la calidad producida de acuerdo al trabajo. La tesis precitada estudia solo la variable satisfacción laboral, mientras en el presente estudio se investiga la relación de satisfacción laboral y habilidades sociales. Se observa en la tesis precitada que un factor importante que no han logrado es el de remuneraciones y salarios.

Camacho et. al (2015) *Estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones*. (Investigación de especialización), Universidad Veracruzana, Veracruz - México

La investigación precitada fue aplicada a tres grupos, sector salud, sector industrial y sector estudiantes – trabajadores. Se halla una correlación significativa entre las dos variables de estudio en el grupo de los estudiantes, en los trabajadores de tiempo parcial y en el grupo de los trabajadores industriales, mas no en el sector salud. La tesis precitada estudia la relación entre satisfacción laboral y relaciones sociales en tres grupos diferentes, mientras en el presente estudio investiga la relación en docentes. En la tesis previa se aprecia que en el sector salud no se encuentra una relación directa positiva hecho que denota que las características particulares de un centro hospitalario no permiten encontrar un nivel de satisfacción pleno.

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

Aguilar y Guerrero (2014) *Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de Educación Básica Alternativa estatales de la Jurisdicción de la Ugel N° 04, 2013* (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

La investigación previa es de diseño descriptivo correlacional, en la cual se evalúa a docentes y los resultados de la investigación determinan que existe una relación positiva entre ambas variables. En la tesis previa se observan las habilidades directivas, mientras que en este estudio se evalúa habilidades sociales, si bien tienen dimensiones en común, existen particularidades debido a que las habilidades sociales son más personales y en relación a características individuales de cada ser humano.

Chávez y Escobedo (201) *"Empatía y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería, de Organizaciones de Salud"*, realizada en los Hospitales 111 Yanahuara - EsSalud y Honorio Delgado Espinoza - MINSA de Arequipa en el año

2011. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú.

El estudio es de diseño descriptivo correlacional, se evalúa a enfermeros los resultados de la investigación determinan que existe una relación negativa entre ambas variables. El estudio previo buscó conocer la variable de empatía y satisfacción laboral, mientras el presente estudio buscó conocer la variable de satisfacción laboral en relación a la empatía como dimensión de las habilidades sociales.

Suero R. (2012) *Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Metropolitano* (Tesis de licenciatura), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.

La investigación es de diseño descriptivo correlacional, se indaga en trabajadores de un hospital y los resultados hallados muestran que existe una relación negativa entre ambas variables (-,043). El estudio referido se centró en investigar ambas variables en trabajadores del sector salud, sin embargo la presente investigación se centró en trabajadores del sector educación, los ámbitos diversos hacen que difieran los resultados hallados, cada centro laboral tiene características particulares desde la estructura y dinámica en cada uno de ellos.

Suero R. (2015) *Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ps Training Executives S.A.C* (Tesis de maestría), Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, Chiclayo – Perú.

La tesis es de diseño descriptivo correlacional, se investiga a trabajadores de una empresa y los resultados del estudio determinan que existe una relación negativa entre ambas variables. El estudio referido se centró en investigar ambas variables en trabajadores de una empresa, sin embargo la presente investigación se centró en estudiar estas variables en docentes.

Santiago (2016) Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05 el Agustino, 2016. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

La tesis es de diseño descriptivo correlacional, se investiga en docentes los resultados de la investigación determinan que existe una relación positiva entre ambas variables (0,970). El estudio referido pretendía investigar la variable de asertividad y satisfacción laboral, mientras el presente estudio pretendió conocer la variable de satisfacción laboral en relación a la asertividad como dimensión de las habilidades sociales.

### **1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **1.3.1. Habilidades sociales**

Monjas (1993) define a las habilidades sociales como el comportamiento de un ser humano que es necesario para relacionarse e interactuar de forma efectiva y mutuamente satisfactoria, de manera posterior Monjas (1998) después de su primer análisis realiza una definición más precisa indicando que las habilidades de interacción social es el conjunto de destrezas de tipo social necesarias para elaborar una labor interpersonal competentemente, este autor considera como base para habilidades sociales las relaciones interpersonales y cuan eficaces son las personas para desarrollarlas.

Caballo (1986) realiza una definición a habilidades sociales mencionando que es un cúmulo de conductas expresadas por una persona en un ámbito interpersonal, en la cual se puede expresar deseos, opiniones, sentimientos, actitudes, de un modo apropiado a la situación, respetando que no dañen a las personas receptoras, y que buscan encontrar una solución a los problemas inmediatos de la situación buscando erradicar y controlar problemas futuros.

Gresham (1988) plantea una teoría donde define a las habilidades sociales desde tres aspectos: La primera es la definición de aceptación de los iguales,



considerando a las personas socialmente diestras los que tienen aceptación y se muestran notorios en su ambiente. La segunda definición tiene un corte conductual definiendo a las habilidades sociales como conductas específicas del escenario que pueden incrementar la probabilidad de conservar el reforzamiento positivo o disminuir la posibilidad de extinción o castigo del comportamiento social propio. La tercera es la definición de tipo social, en la cual se observa a las habilidades sociales como los comportamientos que pronostican importantes resultados sociales para una persona.

Combs y Slaby (1993) definen a una habilidad social como la destreza de una persona para entablar una socialización con otros individuos en un ámbito proporcionado de una determinada manera, que cumplan los parámetros sociales aceptables y que se convierta beneficioso para los otros, estos autores consideran que es la base para iniciar el proceso de socializar en base a lineamientos de cada cultura y espacios geográfico.

Gismero (2000), da una definición a las habilidades sociales mencionando que es la agrupación de respuestas verbales y no verbales, es el modo por el cual una persona enuncia en un medio interpersonal sus sentimientos, preferencias, necesidades, opiniones sin presentar ansiedad y mostrarse de modo asertivo, respetando a las demás personas.

Monjas (1993) menciona que el aprendizaje de habilidades sociales se da en 04 tipos el primero es el aprendizaje por experiencia directa, este se da cuando un niño recibe retribución de sus padres o familiares, el segundo es el aprendizaje por observación de experiencias de sus pares o personas cercanas el tercero es el aprendizaje instruccional o verbal se da cuando los padres hablan con el niño y le explican el proceso de causa - efecto y el cuarto es el aprendizaje interpersonal o por feedback se da en forma de reforzamiento social y la interpretación que da el niño, la agrupación de cumplir este proceso permitirá desarrollar a lo largo de la vida habilidades sociales que permitirán tener un modo peculiar de actuar frente a demandas del medio externo.

Rodriguez (1989) menciona que la importancia de las variables de relaciones sociales en el proceso de enseñanza – aprendizaje cobra gran valor debido que el profesor y el estudiante tienen una relación enmarcada en habilidades sociales que poseen ambos, el profesor como el que promulga e imparte la socialización tiene un rol de gran importancia en la adquisición, el desarrollo y si es necesario la modificación de las habilidades sociales de los estudiantes, siendo esto una influencia directa de los profesores hacia los niños y/o adolescentes que tengan como estudiantes.

Gonzales (2013) El aprendizaje de las conductas socialmente habilidosas, no son innatas ni automáticas al ser humano, las personas, desde el momento del nacimiento, generan un contacto directo con otras personas, esta interrelación en una primera etapa se da en la familia después será en un ámbito escolar y posteriormente donde se tenga que desarrollar el sujeto.

Las habilidades sociales se organizan en tres dimensiones la escucha activa, la empatía y la asertividad, que serán descritas en párrafos siguientes, para conocer la perspectiva y las teorías de diferentes autores, conociendo a mayor profundidad el aporte de cada uno de ellos.

Egan (1990) El proceso de escuchar activamente no es un mero ejercicio de audición, sino a ello se le suma la habilidad de observar y recibir mensajes no verbales, haciendo un hincapié en los procesos que acompañan al hecho de oír como la atención, la concentración y la predisposición al mismo.

Alemanly (1998) define a escuchar como un proceso psicológico que se basa en la audición sin embargo necesita de otras variables como interés, atención, motivación, etc., esclarece la idea que escuchar no es solamente es dejar de hablar, implica la disposición interna que tenga el receptor que se centra en la totalidad de la otra persona, rescatando la importancia de centralizar a la otra persona y tomarla como el agente más importante de la conversación.

Marcuello citado por Moreno (2006) define a la escucha activa como la acción de escuchar y entender lo que el interlocutor desea transmitir, manifestar o expresar. La persona que asume el rol de receptor debe tener la capacidad de ser

empático, escuchar no solo es oír sino también es entender, y otorgar un sentido real a lo que se oye. La escucha activa no es un proceso netamente pasivo debido a que la capacidad de escuchar no sólo lo que se expresa sino incluso más importante lo que viene en ese diálogo como los pensamientos o ideas, los sentimientos que emergen, finalmente para pretender comprender a alguien se necesita especialmente la empatía,

Melgar, mencionado y citado por González y Marengo, (1999) define que el proceso de escucha activa, tiene relación cercana con el proceso de discriminación, lo que permite diferenciar lo importante de lo secundario, y el proceso de seleccionar para no tomar en cuenta lo intrascendente y retener lo importante, finalmente el proceso de organizar que alude a la configuración mental para ordenar la información. Indicando que no es un proceso sencillo debido a que implica pasos y un proceso que hará efectivo el escuchar de manera activa

Julón et al (2015) determinaron que el proceso de escucha activa se da en 6 fases la primera es la preparación en la que una persona muestra predisposición mental y física para prestar la atención necesaria, dentro de la segunda se encuentra la posición y la mirada en la cual se tomará en cuenta que debe ser una posición adelantada, avanzando el cuerpo desde la cintura y mirar fijamente a los ojos de quien nos habla, teniendo cuidado de la distancia con la otra persona, la tercera fase es reforzar al interlocutor utilizando refuerzo positivo, afirmando lo que menciona, la ampliación, asentir con la cabeza y el uso de adecuada expresiones faciales. La cuarta fase es observar el lenguaje no verbal como sus expresiones faciales, gestos corporales, características de la voz. En la quinta fase es importante obtener ideas principales y finalmente en la sexta fase se hará la retroalimentación transmitiendo al interlocutor un pequeño resumen del mensaje que se recibió.

Motta (2015) menciona que un modelo y/o estilo de comunicación que se centra en la escucha abarca una parte ética que tiene que ver con la relación entre las personas que se comunican y la parte estética debido a que brinda una valoración sensible al diálogo del emisor, de esto parte el rol fundamental de los

docentes adquiriendo un papel protagónico al escuchar activamente para tener una perspectiva democrática en su aula.

Elizondo (1999) define a la empatía como multifacética, agrupando tres aspectos fundamentales como el componente cognitivo, el componente afectivo y los elementos de la comunicación. El componente cognitivo que son los pensamientos, cuando un individuo es capaz de adoptar la perspectiva de otra persona, esto permite poder apreciar el mundo desde otra perspectiva. Cuando se menciona al componente afectivo hace referencia a los sentimientos, emociones y estados de ánimo, debido a que un individuo que es empático, siente las emociones y vive situaciones de la otra persona. Finalmente la comunicación, la empatía permite a la persona mostrar el interés a través de signos de tipo verbal y no verbal, cuando entabla una conversación

Kahn (2000), menciona que los psicoterapeutas encuentran una definición para la empatía entendiéndola como un procedimiento que permite realizar una conexión con los sentimientos de otra persona y que se llega hasta compartir y vivir los mismos pero en diferente grado, haciendo referencia a procesos más especializados sin embargo tomando como premisa el respetar y procurar entender lo que siente otra persona y buscando comprender de manera práctica lo que sucede.

Hoffman (2002) refiere que la empatía es la respuesta que tiene un ser al sufrimiento del otro generando un involucramiento emocional en el estado de ánimo de la persona receptora, menciona también que es un proceso de tipo afectivo sin embargo va ligado a una evaluación cognitiva y una respuesta que tranquilizar y dar alivio al sufrimiento y atender las necesidades que pidiera tener la persona. Para este autor la empatía es observada como una emoción desde dos vertientes en su contenido se aprecia de tipo afectivo y en su proceso se muestra de manera cognitiva.

Strayer (1992) define a la empatía como el acto de comprender los sentimientos de otras personas puede estar motivado por nuestras propias respuestas afectivas ante ellos, desde esta perspectiva se toma en cuenta el aspecto

emocional siendo el encargado de generar conductas en beneficio de los otros. El autor toma una postura de conceptualizar la empatía desde un aspecto afectivo - emocional, entendiendo que es un proceso compuesto por cuatro periodos: la primera hace referencia a la actividad que imita un carácter innato; la segunda es la introyección e introducción de un individuo en las experiencias de cada uno; la tercera es cuanta repercusión existe entre los sentimientos que se internalizan y la propia experiencia y finalmente el cuarto periodo es el distanciamiento y hacer una diferencia de lo propio y lo ajeno.

Bermejo (2013) menciona que el desarrollar niveles altos de empatía beneficia el proceso de la socialización y el desarrollo óptimo de la personalidad permitiendo tomar interés en las emociones de otras personas, es básico aprender a escuchar con una debida atención cuando alguien se expresa. Las personas que poseen niveles altos de empatía tienen la capacidad de coincidir su lenguaje no verbal al de la persona con la que se encuentra, tienen la capacidad de interpretar adecuadamente el lenguaje no verbal tomando en cuenta los gestos, mímicas, tonos de voz, movimientos que suministran una gran cantidad de información.

Martinez (2011) menciona que la empatía ha tomado un rol protagónico en la actualidad debido a que es relevante en áreas como el trato a otras personas y la comunicación, el trabajo en equipo, y la importancia en el rendimiento laboral. Basándose en el ámbito educativo recalca que los maestros, educadores y todas las personas que laboran en esta área deberían tener un nivel empático necesario para comprender a los estudiantes y a los padres de familia y compañeros de trabajo, demostrando una actitud de apertura al diálogo y buena predisposición a las relaciones sociales.

Baron (2005) realiza una investigación en la cual encuentra que la asertividad es la capacidad de reconocer los pensamientos y las emociones de un individuo, para dar una respuesta que esté acompañada de una emoción apropiada, este autor remarca cual son los mensajes que da el emisor para dar una respuesta adecuada en base a los mismos.

Hare (2003) manifiesta que la asertividad no es una característica del carácter que trae una persona de manera innata como un componente del ADN conceptualiza a la asertividad como la capacidad que tiene una persona para lograr entablar comunicaciones y debería ser aprendida desde los primeros años de vida. Las personas deberían tener la capacidad de diferenciar la asertividad con la pasividad y agresividad. Es importante que cada persona deba hacer una autoevaluación en las relaciones interpersonales que mantiene con las personas de su medio debido a que su comportamiento dará a conocer cuáles son sus características para expresar pensamientos y sentimientos, el autor menciona que las personas no serán al 100% de un modo específico debido a que en algún momento pueden ser asertivos y en otros no, depende de muchos factores como el medio ambiente, las circunstancias, etc.

García (2007) determina que la asertividad es la destreza de manifestar deseos de un modo directo, abierto, franco, amable, y que esto engloba a ser adecuado, al buscar decir lo que cada uno pretende sin lastimar o transgredir a los demás. La asertividad engloba la capacidad de saber solicitar, negar, negociar y tener flexibilidad para lograr obtener lo que se busca, respetando a los otros y expresar pensamientos y sentimientos de forma clara, el componente básico es dejar de lado el miedo y la ansiedad que impide expresar ideas claras.

Riso (2008) determina que la asertividad es la destreza de proteger los propios derechos sin transgredir los de las demás personas. La persona que tiene asertividad busca defender sus derechos y si es necesario manifestar sus opiniones cuando no está de acuerdo, así como brindar una opinión diferente sin lastimar al resto evita manipular y dejarse manipular por otras personas. La habilidad de la asertividad demuestra el estilo que tiene cada persona para comunicarse por lo que es muy importante considerarlo como un pilar para que las relaciones sociales sean agradables.

Libet y Lewishon (1973) mencionan que la asertividad es la destreza que no es simple sino por el contrario se muestra compleja para manifestarse logrando tener consecuencias que refuercen y que le permite obviar las conductas que son castigadas socio culturalmente., valorando que no es un proceso innato ni

automático en los seres humanos, sino por el contrario que se va desarrollando progresivamente.

Castanyer (2000) manifiesta que las personas asertivas son capaces de reconocer sus derechos y los defienden, respetan a las demás personas, su objetivo principal no es ganar sino a llegar a un acuerdo común. Tomando los conceptos de este autor podemos determinar que en la asertividad son importantes los aspectos propios como sentimientos y emociones pero también los de las otras personas.

García y Magaz (1994) identifican dentro de la asertividad dos factores la autoasertividad que engloba los comportamientos que componen un hecho de expresión cordial y sincera de los propios sentimientos y defender las preferencias a su vez tener en cuenta la heteroasertividad que son todos los comportamientos que componen el respeto a la cordialidad de los sentimientos y preferencias de otras personas.

Aguirre (2008) menciona que la asertividad es el respeto profundo del yo, y en base a ello recién se podrá respetar a otras personas es buscar un punto de equilibrio emocional, lograr decir lo que se piensa y siente y saber escuchar de manera adecuada, procurar ser positivo, tener cuidado en el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal. La persona asertiva es la consecuencia de un grupo de conductas aprendidas y adquiridas por cada persona.

La importancia de la asertividad en los docentes es evidente, debido a que trabajan con un grupo de seres humanos y en proceso de formación, con infantes, niños y adolescentes, teniendo un rol crucial en la formación de los mismos; como define Pain (2008) la óptima relación del docente – estudiante dependerá del nivel de asertividad que tengan los profesores en las interrelaciones que establezcan con sus estudiantes.

### **1.3.2 SATISFACCIÓN LABORAL**

Locke (citado en Lutans, 2008) menciona que la satisfacción laboral es un estado que contiene actitudes de tipo cognitivo, afectivo y que son valoradas y permiten establecer si un lugar de trabajo proporciona un estado emocional atractivo que brota de la evaluación del mismo y de la experiencia personal que cada trabajador percibe de su centro”

Griffin R. y Moorhead R, (2010) definen que la satisfacción laboral “es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo”, partiendo en la apreciación personal de cada trabajador en base a la percepción que tenga de diferentes factores que influyen directamente en su trabajo.

Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) afirman que la satisfacción laboral es la percepción de las personas de su empleo se basa la interpretación que posee de sus tareas y el nivel de correspondencia entre el trabajador y su organización dentro de su centro laboral. De igual manera, Robbins y Judge, (2009) realizan una definición de satisfacción laboral como el sentimiento que es positivo del trabajo que cada uno tiene, esto viene de la evaluación que se hace del mismo en sus diferentes dimensiones.

Lutans, (2008) afirma que la satisfacción laboral viene a ser el resultado del discernimiento de los trabajadores de lo que su empleo otorga a su crecimiento, este autor toma como referencia principal una de las dimensiones del instrumento que se utilizó en esta investigación como el crecimiento personal y el desarrollo de potencialidades de cada trabajador dentro de su centro laboral y da prioridad a cuanto el empleado puede apreciar su desarrollo de manera paralela con el desarrollo de la organización o empresa.

Alles, M. (2007) afirma que la satisfacción laboral es la conglomeración de sentimientos y emociones propicias o negativas en base al cual los trabajadores califican a su centro de labor. Pintado (2011) menciona que la satisfacción laboral es la manera que tiene un trabajador frente a su centro de labor, las actitudes están basadas en los valores y creencias que tiene cada empleado. Ambos



autores consideran que son importantes los sentimientos en base a los pensamientos, valores que posea cada persona.

Stephen y Timothy (2013), entienden a la satisfacción laboral como la percepción positiva sobre el lugar donde se desempeña, para ello es necesario una evaluación de los componentes. Una persona que posee con un nivel alto de satisfacción laboral presenta sentimientos positivos hacia todo lo relacionado a su labor, en base a lo que plantea este autor será un conjunto de todos los factores, lo que pueda dar un producto adecuado a la percepción de cuán satisfecho se siente o no en su lugar de trabajo.

Griffin y Moorhead (2010) describen que un empleado que se encuentra satisfecho suele no faltar a su centro, busca hacer aportaciones positivas y a sentirse dentro la organización. A diferencia un trabajador insatisfecho constantemente busca no asistir suele presentar niveles de estrés y busca nuevos lugares para ejercer su empleo.

Chiavenato (2009) menciona que las organizaciones que tienen éxito son lugares adecuados para desenvolverse en una profesión y/u oficio se muestran intrínsecamente satisfactorias para las personas. El grado de gratificación en el aporta para captar personas talentosas y lograr que estas permanezcan en el centro, promueven un clima organizacional sano, motivan a los trabajadores y logran que estos se comprometan con la organización.

Hellriegel y Slocum (2009) mencionan que cuando existen características negativas en el ámbito laboral se convierten en componentes estresantes dentro de las que se encuentran la contaminación, las complicaciones en las temperaturas, el ruido extremo, la falta de comodidad y los trabajos extras no programados o que no están en concordancia con las funciones del puesto entre otros. Tomando en cuenta el factor estrés y la poca productividad que tenga un empleado en su centro de trabajo a causa de la insatisfacción laboral.

Forastieri (2005), indica que las características de los centros de trabajo engloban los factores que establecen contextos al realizar labores y entre las que engloba el orden y la organización, el horario de trabajo, el contenido de las funciones y

los valores dentro del bienestar social. Todo ello favorece o perjudica la percepción que tiene un individuo de su trabajo.

Barriga y Rendón (2016) mencionan que la importancia de la satisfacción laboral recae en las características que posee las personas que trabajan en un centro como sus valores, rasgos propios y necesidades y en relación con las características del puesto de trabajo como las relaciones, la supervisión, el crecimiento personal, la seguridad, etc. En base a ello las organizaciones podrán tener trabajadores identificados y productivos.

Existen dimensiones dentro de la satisfacción laboral, como lo material e infraestructura, la remuneración, las políticas administrativas, ala relación con la autoridad, las relaciones interpersonales y el desempeño de labores.

Blum y Naylor (1988) Definen a las condiciones física y/o confort como los componentes de tipo material y la infraestructura son medios que facilitan el desenvolvimiento de las tareas diarias, dentro de estos componentes se considera el nivel de comodidad para ejecutar adecuadamente las tareas que son encomendadas en este bloque es importante considerar la iluminación con luz natural y/o artificial, la ventilación, la organización y la limpieza de los ambientes donde se laborará, entre otros.

Blum y Naylor (1988) consideran que los trabajadores demuestran preocupación por las condiciones de su centro de labor, priorizando la comodidad personal para ejecutar adecuadamente las labores que le competen dentro de ello se observa la distribución de ambientes, el nivel de amplitud de cada uno de acuerdo a las tareas a ejecutar que posean el mobiliario y el material suficiente.

Salvo (1996) después de realizar una investigación manifiesta que el ruido excesivo, la falta de aseo, la carencia de una adecuada iluminación, la ventilación defectuosa, el poco control de la temperatura y el uso de material inservible y poco útil para realiza actividades son las principales dificultades que experimenta un trabajador en su centro de labor, brindando una importancia relevante al aspecto de ambiente físico.

Urgal (2007) concluye en su investigación que existe una influencia de la infraestructura en el rendimiento de los trabajadores de una empresa debido a que es observada desde dos perspectivas: la contingente y la proactiva. El aspecto contingente indica que la influencia depende de la postura que tienen los empleados en la organización de la empresa y el aspecto proactivo hace referencia al rendimiento en base a las prácticas y que generan capacidades de producción. Dando relevancia a que la infraestructura aportará significativamente a cuan satisfecho se siente un trabajador.

Blum y Naylor (1988) en una segunda dimensión manifiestan que los beneficios laborales y/o remunerativos son la compensación remunerativa entre los que se encuentran los salarios, la compensación y las prestaciones son de suma importancia, incluso considerando como factores determinantes para que un empleado se sienta satisfecho en su trabajo, debido a que con esta compensación la persona logrará satisfacer sus necesidades fisiológicas y en su defecto el de las personas que lo rodean, el poder adquisitivo monetario denotará seguridad y en el uso un reconocimiento, brindando libertad para obtener objetos que sean anhelados por él.

Para Vroom (1990) el dinero logra un valor porque permite obtener otros bienes y servicios; es decir, encontrando con este el prestigio, la seguridad, la tranquilidad, y en ocasiones la estabilidad. El poder monetario permitirá a un trabajador estar a gusto en su centro de labor o no.

Blum y Naylor (1988) Si la remuneración es justa los trabajadores demuestran mayor satisfacción, debido a que sienten que a cambio de su labor están retribuyendo equitativamente un salario, por otro lado si la remuneración es inadecuada comienza a parecer la insatisfacción en el trabajo, trayendo como consecuencia la falta de productividad, la poca motivación e interés, etc.

Manzo y Moncallo (2004) Hoy en día las organizaciones de excelencia conocen muy bien la forma correcta de retribuir a sus colaboradores; la forma en que lo hacen determina el talento humano que adquieren, la lealtad de sus trabajadores y la pasión y compromiso en las labores que desempeñan. Estos autores toman

en cuenta las retribuciones de tipo físico/material y emocional, de esta manera logran identificación y conseguirán

Barriga y Rendón (2016) Con la remuneración monetaria el trabajador adquiere bienes y servicios fundamentales para la vida, como alimentos, transporte, recreación, entre otros. Aquellas organizaciones que pagan bajas retribuciones de dinero consiguen aliados débiles en compromiso y cuyos pensamientos están centrados en la sobrevivencia y no en la productividad.

Blum y Naylor (1988) definen a las políticas administrativas como las reglas de cada institución que direccionan la relación laboral donde ese encuentran los lineamientos para ejecutar adecuadamente las tareas y/U oficios encargados según en puesto que ocupan los trabajadores. También contiene la manera más óptima alcanzar metas, y son el manual que traza el camino para desarrollar actividades en pro de la institución. Las políticas administrativas serán la base para tomar decisiones saludables para la empresa y tomar acciones de provecho para todos los integrantes de la empresa, permiten coordinar y manejar la actuación de los integrantes e incrementar la productividad.

Molina (2014) menciona que cada centro de trabajo, organización o empresa debe contar con un proceso administrativo donde figuren sus políticas con la finalidad de conservar una estabilidad y tener resultados óptimos a largo plazo, para ello será imprescindible que se respeten los lineamientos de acuerdo a las características de la organización, siendo este un concepto más reciente es relevante conocer como este autor remarca que debe existir un proceso específico y delimitado para el adecuado funcionamiento de una organización, empresa o cual centro de labor sin importar el rubro .

Blum y Naylor (1988) determinan que las relaciones sociales y/o interpersonales hacen referencia a la interacción del personal entorno a su centro de labor, considerando a todos los agentes que participan en la organización. Las relaciones interpersonales adecuadas brindan credibilidad y confianza y manifestada con actitudes de responsabilidad, confidencialidad y estilos propios de empatía. Se torna imprescindible el respeto, la comprensión, los niveles de

entendimiento, la cooperación para afrontar problemas, también será importante que las relaciones fortalezcan el desarrollo de los agentes de la organización.

Reis y Downey (1999) determinan que las relaciones sociales abarcan la interacción entre dos o más personas, la interpretación de cómo es la relación depende de las propias vivencias y de las perspectivas que tienen del futuro, estas relaciones aportarán a la productividad y determinarán cuan importantes son los vínculos de respeto y compañerismo dentro de un centro de trabajo, debido a que el ser humano es un ser eminentemente social.

Blum y Naylor (1988) Consideran que una forma mental positiva hará el trabajo más atractivo y a la vez propiciará mayor productividad, cuando un trabajador percibe a su centro como un lugar sin importancia se verá afectada su productividad, pero en contraposición el personal se integra en el grupo laboral y se siente valorado habrán grandes logros para la empresa. Estos autores mencionan que el desarrollo personal es importante debido a que los trabajadores optan por elegir lugares para desempeñarse en el cual les den la facilidad de desarrollar sus capacidades y facultades y que les proporcionen libertad e información para evaluar su rendimiento, haciendo uso de actividades que generen tranquilidad y motivación.

Maldonado (2008) refiere que en este nuevo siglo es importante en las empresas la generación de la valoración de los recursos humanos, tomando en cuenta el desarrollo personal e independiente de cada trabajador, si un trabajador valora que su centro permite que el desarrolle sus capacidad, adquiera nuevos conocimientos y crezca personal y profesionalmente estará más comprometido con su labor y por ende encontrará un nivel de satisfacción alto en su lugar de trabajo.

Blum y Naylor (1988) refieren que el desempeño de tareas es la evaluación de las tareas diarias que tiene una persona en el lugar que trabaja, el desempeño que presenta es el resultado de las destrezas y capacidades que el puesto necesita del trabajador para ejecutar de manera adecuada sus funciones; el desempeño está relacionado a la capacidad para ejecutar con precisión las obligaciones

implícitas en un cargo, estas deben mostrarse con responsabilidad es decir que en el desempeño del trabajo se necesitan conocimientos, habilidades y otros factores para el correcto cumplimiento de una labor, pero a la vez es necesaria la combinación de otras nociones como la voluntad, la motivación y la predisposición al puesto.

Blum y Naylor (1988) mencionan que la relación con la autoridad es la evaluación que hace un empleado de su relación con sus superiores en escala jerárquica y de ello se desprende parte del éxito laboral medido por el nivel de aprobación o rechazo al jefe. Al personal le importa la responsabilidad que transmite a su jefe, no obstante, la apreciación de los empleados hacia su empleador estará en manos de las propias características y de las del jefe, los autores consideran que el único comportamiento del líder que tiene resultado previsible sobre la satisfacción del empleado es la consideración que tengan con este.

House y Desseley (1974) manifiestan que el comportamiento del líder de una organización será percibida como aceptable dependiendo del nivel en que estos aprecien la conducta como fuente de satisfacción inmediata o recurso para generar dicha satisfacción de manera posterior, siendo un factor importante en la apreciación que tenga el empleado o trabajador de su centro de labor.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018?

### **Sub problemas**

¿Cuál es la relación entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018?

¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018?

¿Cuál es la relación entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La satisfacción laboral es básica para el desarrollo de un ser humano dentro de su ámbito profesional de esta dependerá gran parte de su desempeño y como cuantitativa y cualitativamente ejecute sus funciones.

En el Perú, existe legislación específica para delimitar las condiciones de trabajo como está estipulado en la Ley General del Trabajo Peruano N° 29381, donde se considera derechos y obligaciones derivados del contrato de trabajo, modalidades formativas, remuneración y beneficios sociales, protección y privilegios, seguridad, salud, bienestar y medio ambiente de trabajo, entre otras que están íntimamente ligadas a la satisfacción que tiene un individuo en su centro de labor.

Se aprecian investigaciones que buscan conocer las variables de estudio pero de manera independiente, sin embargo en nuestro medio existen escasos estudios que buscan conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y las habilidades sociales.

En la actualidad hablar de habilidades sociales será imprescindible debido a que el ser humano es un ser eminentemente social y es importante en su desarrollo cuan eficaz sea al interrelacionar con otras personas, el adecuado desarrollo de habilidades sociales permitirá a las personas tener relaciones sanas y saludables.

La satisfacción laboral es vital para todo trabajador porque de esta dependerá cuan bien se sienta en su ámbito profesional y/u ocupacional, a la vez cuan productivo sea en su organización.

Los docentes necesitan desarrollar de manera eficaz habilidades sociales debido a que trabajan con seres humanos en proceso de formación y a la vez necesitan

tener una buena satisfacción laboral para realizar de manera adecuada sus funciones y se sientan integrados y valorados en su grupo de trabajo.

Diferentes autores sostienen que la satisfacción laboral será imprescindible para observar la calidad en que un trabajador se desenvuelva de acuerdo a sus funciones, por ello se sostiene que las habilidades sociales marcarán la diferencia en la apreciación de la satisfacción laboral.

La presente investigación aportará en brindar la importancia de conocer las habilidades sociales en docentes y saber cuál es el grado de relación con la satisfacción laboral.

## **1.6 HIPÓTESIS**

H: Existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018

Ho: No existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018

### **Sub hipótesis**

Existe una relación significativa entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

Existe una relación significativa entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

Existe una relación significativa entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.



### **Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

Determinar la relación entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

Determinar la relación entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

## II METODOLOGÍA

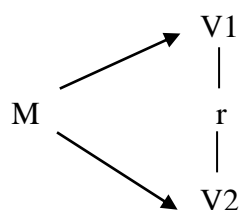
### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo básico descriptivo debido a que busca conseguir los resultados a través de recolectar datos, medirlos y saber de un fenómeno en estudio, procurando hallar soluciones; finalmente conociendo si se afirma o no la hipótesis establecida en la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2006)

Hernández, Fernández y Baptista (2006) determinan que el diseño descriptivo correlacional pretende encontrar una relación entre dos o más variables en un contexto específico o determinado.

La presente investigación responde al diseño correlacional debido a que mide la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución San José de la ciudad del Cusco - 2018

Este diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M: muestra

V1: variable 1 de estudio (Habilidades sociales)

V2: variable 2 de estudio (Satisfacción laboral)

r: Correlación de las variables de estudio

## **2.2 Variables y operacionalización**

### **2.1.1 Variables**

#### **Variable de estudio 1: Habilidades sociales**

Dimensiones:

**ESCUCHA ACTIVA:** La escucha activa es una manera de comunicarse que manifiesta al hablante y que el receptor ha entendido utilizando la atención a signos verbales y no verbales (Burguet, 1999)

**EMPATÍA:** Intención de entender los sentimientos y emociones, procurando sentir de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo (Burguet, 1999)

**ASERTIVIDAD:** Conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás sin transgredirlos (Burguet, 1999)

#### **Variable de estudio 2: Satisfacción laboral**

Dimensiones:

**CONDICIONES FÍSICA Y/O CONFORT:** Los elementos materiales y la infraestructura son medios que facilitan el desenvolvimiento de las tareas diarias, dentro de estos componentes se considera el nivel de comodidad (Blum y Naylor, 1988)

**BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS:** es la remuneración que el personal recoge a cambio de su trabajo entre los que se encuentran los salarios, la compensación y las prestaciones (Blum y Naylor, 1988)

**POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS:** definen a las políticas administrativas como las reglas de cada institución que direccionan la relación laboral donde ese encuentran los lineamientos para ejecutar adecuadamente las tareas y/u oficios encargados según en puesto que ocupan los trabajadores (Blum y Naylor, 1988)

RELACIONES SOCIALES: hacen referencia a la interacción del personal entorno a su centro de labor, considerando a todos los agentes que participan en la organización (Blum y Naylor, 1988)

DESARROLLO PERSONAL: Es la evaluación que hacen los trabajadores de cuanta facilidad de desarrollar sus capacidades y facultades y que les proporcionen libertad e información para evaluar su rendimiento (Blum y Naylor, 1988)

DESEMPEÑO DE TAREAS: es la evaluación de las tareas diarias que tiene una persona en el lugar que trabaja, el desempeño que presenta es el resultado de las destrezas y capacidades que el puesto necesita del trabajador para ejecutar de manera adecuada sus funciones (Blum y Naylor, 1988)

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD: es la evaluación que hace un empleado de su relación con sus superiores en escala jerárquica y de ello se desprende parte del éxito laboral medido por el nivel de aprobación o rechazo al jefe (Blum y Naylor, 1988)

### **2.1.2 Operacionalización**

Tabla N° 01: Operacionalización de variable: Habilidades sociales

| Definición conceptual  | Definición operacional  | Indicadores  | Criterios de valoración   |
|--|---|--|---|
| <p>Las habilidades sociales son herramientas necesarias y esenciales para gestionar de forma correcta los conflictos (Burguet, 1999)</p> | <p>Conjunto de herramientas para negociar de forma correcta los conflictos tomando en cuenta la escucha activa, la empatía y la asertividad (Salas E. 2018)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El escuchar a las demás personas es una virtud</li> <li>• Escuchar atentamente como una cualidad</li> <li>• Prestar atención al contenido de lo que expresan las otras personas</li> <li>• Mirar a los ojos cuando se está conversando</li> <li>• Escuchar a otras personas sin hacer otra actividad paralela</li> <li>• El entender lo que sienten las otras personas es importante</li> <li>• Ayudo a las personas que puedo</li> <li>• Reconocer emociones ajenas.</li> <li>• El interlocutor se siente comprendido</li> <li>• Prestar servicio cuando alguien necesita ayuda.</li> <li>• Expresar los sentimientos y emociones sin dañar al resto.</li> <li>• Identificar incomodidades y manifestarlas en el momento oportuno</li> <li>• Usar un tono de voz adecuado</li> </ul> | <p>Superior : 76% - 100%</p> <p>Medio: 51% - 75%</p> <p>Inferior. 50% - 0</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No gesticular innecesariamente</li> <li>• Utilizar términos adecuados al conversar.</li> </ul> |  |
|--|--|---|--|

Tabla N° 02: Operacionalización de variable: Satisfacción laboral

| <b>Definición conceptual</b>  | <b>Definición operacional</b>  | <b>Indicadores</b>  | <b>Criterios de valoración</b>  |
|---|--|---|---|
| Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.<br>(Blum y Naylor, 1988) | Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo incluyendo las condiciones físicas, los beneficios laborales, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</li> <li>• El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)</li> <li>• La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</li> <li>• Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o inmuebles).</li> <li>• Sueldo adecuado</li> <li>• Me siento bien con lo que gano.</li> <li>• Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</li> <li>• Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</li> </ul> | <p>Superior : 76% - 100%</p> <p>Medio: 51% - 75%</p> <p>Inferior. 50% - 0 %</p> |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>desempeño de tareas y la relación con la autoridad (Salas E. 2018)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que doy lo necesario a la institución.</li> <li>• Agrado por el horario.</li> <li>• El horario de trabajo me resulta cómodo.</li> <li>• El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</li> <li>• Me agrada trabajar con mis compañeros.</li> <li>• La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</li> <li>• Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</li> <li>• Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</li> <li>• Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.</li> <li>• Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</li> <li>• Las tareas que realizo son importantes.</li> <li>• Me siento realmente útil con la labor que realizo.</li> <li>• Me gusta el trabajo que realizo.</li> <li>• . Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</li> <li>• La relación que tengo con mis superiores es cordial.</li> <li>• El Jefe Inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</li> </ul> |  |
|--|---|--|--|

### 2.3 Población y muestra

Ñaupas et al. (2011) definen a la población como la agrupación de personas o instituciones que son motivo de investigación.

Ramires (1997) determina que la muestra censal es donde todas las unidades son consideradas como muestra.

Se utilizó muestra censal en la presente investigación, la muestra está constituida por 54 docentes del colegio San José.

### 2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta, usando cuestionarios apropiados para docentes.

#### 2.4.1 Variable de estudio 1: Habilidades sociales

Para medir la variable de habilidades sociales se utilizó el cuestionario de habilidades sociales de autoría propia

| TECNICA  | INSTRUMENTO                          |
|----------|--------------------------------------|
| Encuesta | Cuestionario de habilidades sociales |

Área: Habilidades sociales

Forma de Aplicación: Individual / grupal

Edades: Adultos

Global o Específico: Global.

El cuestionario de habilidades sociales, de autoría propia incluye 15 Ítems, distribuidos en tres dimensiones: escucha activa, empatía y asertividad cada una de ellas con sus respectivos reactivos. Las respuestas son en escala Likert con 05 alternativas, la corrección de la prueba es con puntajes de 01 a 05 por cada Item y la sumatoria de los mismos dará un puntaje final.



### 2.4.2 Variable de estudio 2: Satisfacción laboral

Para medir la variable de habilidades sociales se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, haciendo una adaptación propia.

| <b>TECNICA</b> | <b>INSTRUMENTO</b>                   |
|----------------|--------------------------------------|
| Encuesta       | Cuestionario de satisfacción laboral |

### Instrumento N° 02: Cuestionario de Satisfacción laboral

Área: Satisfacción laboral

Forma de Aplicación: Individual / grupal

Edades: Adultos

Global o Específico: Global.

El cuestionario de Satisfacción laboral es una adaptación de SL-SPC, incluye 24 Ítems, distribuidos en siete dimensiones: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Las respuestas son en escala Likert con 05 alternativas, la corrección de la prueba es con puntajes de 01 a 05 por cada Ítem y la sumatoria de los mismos dará un puntaje final.

### 2.4.3 Validez y confiabilidad

#### Validez

Para validar los instrumentos utilizados se realizó por juicio de expertos para ambos instrumentos, entendidos en la temática de administración de la educación.

Se evaluó la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología de los instrumentos. El resultado de la validación fue de “aplicable” de los dos test, es decir los instrumentos poseen validez de contenido.

### **Confiabilidad**

Confiabilidad para el instrumento de Habilidades sociales =0.80

Confiabilidad para el instrumento de satisfacción laboral =0.68

## **2.5 Método de análisis de datos**

La información que fue recopilada después de la aplicación de los cuestionarios fue analizada y se presentaron los datos a través de tablas y gráficos estadísticos de Microsoft Excel y con el uso del programa estadístico informático SPSS STATISTIC versión 21.

Por las características de los datos recopilados y de las variables estudiadas, se usó la prueba estadística de correlación de Pearson, para hallar si las variables guardan relación y en qué nivel.

Se utiliza la siguiente formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

Para las Pruebas de Hipótesis se utilizó la prueba de Independencia de Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ) para evaluar el grado de significancia que existe entre las dos variables.

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

## **2.6 Aspectos éticos**

La investigación presenta un objetivo puramente investigativo y no se publicarán los resultados de la misma sin autorización expresa de los participantes, ni se hará un análisis individual debido a que la recolección de información fue anónima.

Los datos recopilados fueron recogidos solo por el investigador y la información fue procesada de manera cuidadosa y sin ser manipulada.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción

Tabla 3

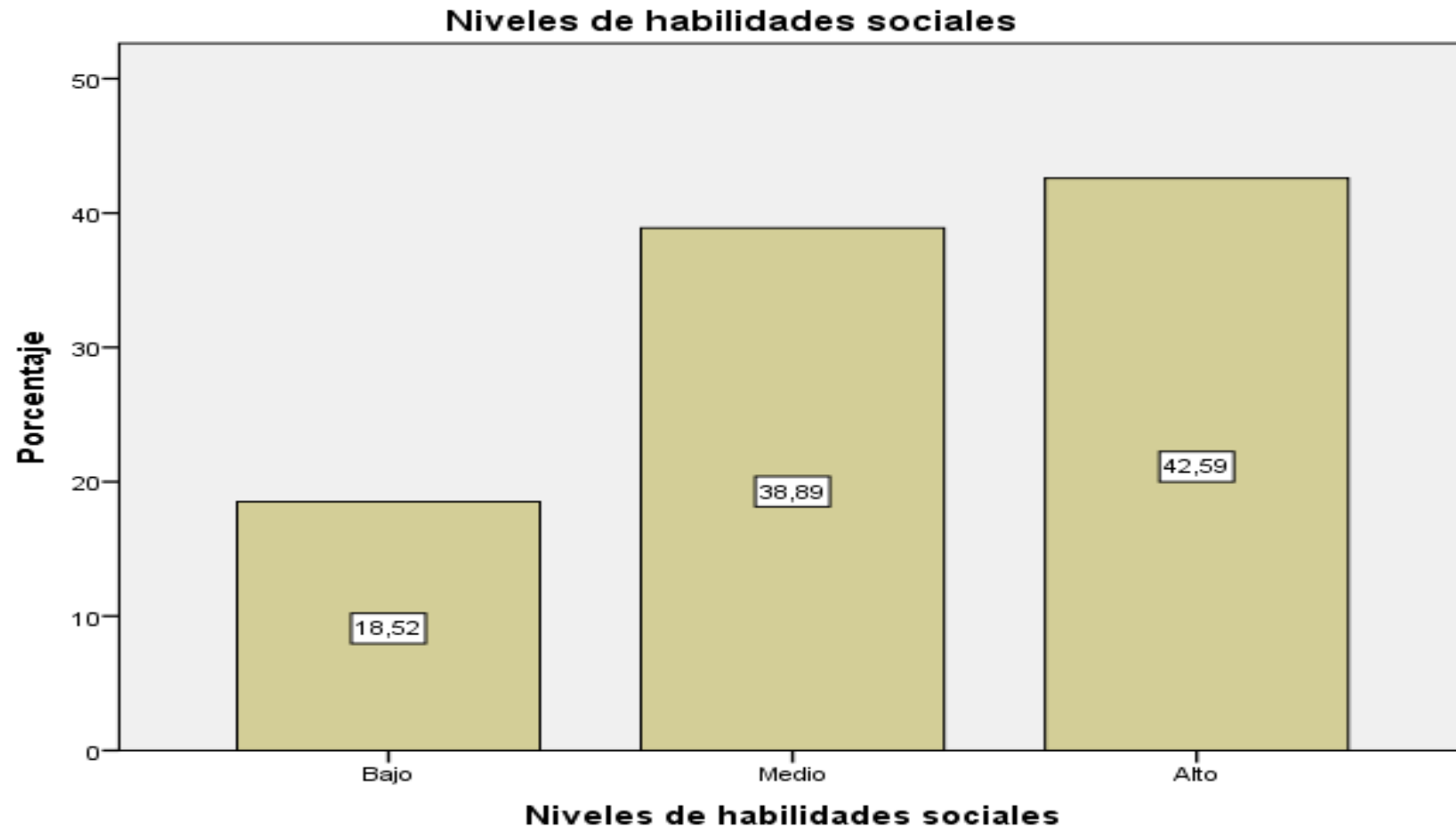
Niveles de habilidades sociales

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
|         | 10         | 18,5       |
| Bajo    |            |            |
|         | 21         | 38,9       |
| Medio   |            |            |
| Válidos | 23         | 42,6       |
|         |            |            |
| Alto    |            |            |
|         | 54         | 100,0      |
| Total   |            |            |

En la Tabla 3, se observa que el 42.59% de los docentes del colegio San José poseen un nivel alto en habilidades sociales, el 38.89% un nivel medio y el 18.52% en nivel Bajo, lo que evidencia que gran porcentaje de la población presenta un nivel alto en habilidades sociales.

Gráfico 01

Niveles de habilidades sociales



## INTERPRETACIÓN:

En el gráfico 1, se observa que el 42.59% de los docentes del colegio San José poseen un nivel alto en habilidades sociales, el 38.89% un nivel medio y el 18.52% en nivel Bajo, lo que evidencia que gran porcentaje de la población presenta un nivel alto en habilidades sociales.

Tabla 4

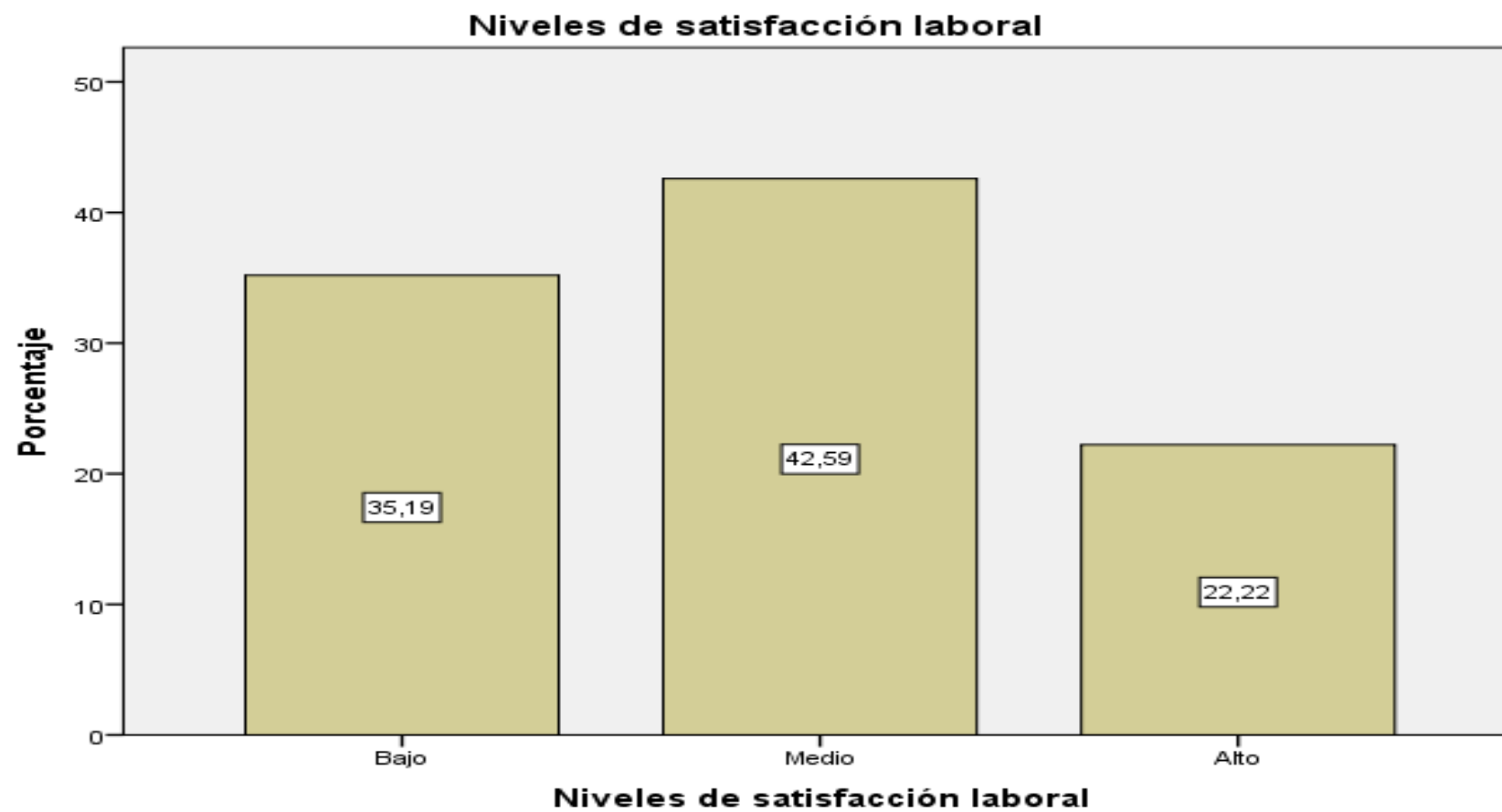
Niveles de satisfacción laboral

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 19         | 35,2       |
| Medio | 23         | 42,6       |
| Alto  | 12         | 22,2       |
| Total | 54         | 100,0      |

En la Tabla 04, se observa que el 42% de los docentes del colegio San José, poseen un nivel medio en satisfacción laboral, el 35,19% un nivel bajo y el 22,22% en nivel Alto, lo que evidencia que gran porcentaje de la población presenta un nivel alto en habilidades sociales.

Gráfico 2

Niveles de satisfacción laboral



## **INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico 2, se observa que el 42% de los docentes del colegio San José, poseen un nivel medio en satisfacción laboral, el 35,19% un nivel bajo y el 22,22% en nivel Alto, lo que evidencia que gran porcentaje de la población presenta un nivel medio en satisfacción laboral seguido con un puntaje relevante en el nivel bajo.

## **Contrastación de hipótesis**

### **Hipótesis general**

Ho: No existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018

H: Existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018



Tabla 5

Tabla de contingencia habilidades sociales y satisfacción laboral

|                                 |             | Niveles de satisfacción laboral |       |       | Total  |       |
|---------------------------------|-------------|---------------------------------|-------|-------|--------|-------|
|                                 |             | Bajo                            | Medio | Alto  |        |       |
| Niveles de habilidades sociales | Bajo        | Recuento                        | 10    | 0     | 0      | 10    |
|                                 |             | % del total                     | 18,5% | 0,0%  | 0,0%   | 18,5% |
|                                 | Medio       | Recuento                        | 9     | 11    | 1      | 21    |
|                                 |             | % del total                     | 16,7% | 20,4% | 1,9%   | 38,9% |
|                                 | Alto        | Recuento                        | 0     | 12    | 11     | 23    |
|                                 |             | % del total                     | 0,0%  | 22,2% | 20,4%  | 42,6% |
| Total                           | Recuento    | 19                              | 23    | 12    | 54     |       |
|                                 | % del total | 35,2%                           | 42,6% | 22,2% | 100,0% |       |

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 5 se observa que el 18,5% de docentes que presentan nivel bajo de habilidades sociales también presentan un nivel bajo en satisfacción laboral. Asimismo el 20,4% que presentan nivel medio de satisfacción laboral también presentan un nivel medio en habilidades sociales. Esto describe una posible relación directa entre estas variables, debido a que existe concordancia al agrupar porcentajes de ambas variables.

Tabla 6

Tabla de correlación entre satisfacción laboral y habilidades sociales

|                      |                        | habilidades_so<br>ciales | satisfacción_la<br>boral |
|----------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|
| habilidades_sociales | Correlación de Pearson | 1                        | ,870**                   |
|                      | Sig. (bilateral)       |                          | ,000                     |
|                      | N                      | 54                       | 54                       |
| satisfacción_laboral | Correlación de Pearson | ,870**                   | 1                        |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,000                     |                          |
|                      | N                      | 54                       | 54                       |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 6 se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Pearson. Se ha obtenido correlación positiva muy alta (Pearson:) a un nivel estadístico significativo ( $p < .870$ ), entre las habilidades sociales y satisfacción laboral. Tomando en cuenta los datos obtenidos se optó por no considerar la hipótesis nula, es decir, existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

H: Existe una relación significativa entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

Tabla 7

Tabla de contingencia escucha activa y satisfacción laboral

|                           |             |             | Niveles de satisfacción laboral |       |        | Total |
|---------------------------|-------------|-------------|---------------------------------|-------|--------|-------|
|                           |             |             | Bajo                            | Medio | Alto   |       |
| Niveles de escucha activa | Bajo        | Recuento    | 9                               | 0     | 0      | 9     |
|                           |             | % del total | 16,7%                           | 0,0%  | 0,0%   | 16,7% |
|                           | Medio       | Recuento    | 9                               | 8     | 0      | 17    |
|                           |             | % del total | 16,7%                           | 14,8% | 0,0%   | 31,5% |
|                           | Alto        | Recuento    | 1                               | 15    | 12     | 28    |
|                           |             | % del total | 1,9%                            | 27,8% | 22,2%  | 51,9% |
| Total                     | Recuento    | 19          | 23                              | 12    | 54     |       |
|                           | % del total | 35,2%       | 42,6%                           | 22,2% | 100,0% |       |

#### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 7 se observa que el 16,7% de docentes que presentan nivel bajo de escucha activa también presentan un nivel bajo en satisfacción laboral. Asimismo el 22,2% que presentan nivel alto de escucha activa también presentan un nivel alto en satisfacción laboral. Esto describe una posible relación directa entre estas variables, debido a que existe concordancia al agrupar porcentajes de ambas variables

Tabla 8

Tabla de correlación entre escucha activa y satisfacción laboral

|                      |                        | Escucha_Activ | satisfacción_la |
|----------------------|------------------------|---------------|-----------------|
|                      |                        | a             | boral           |
| Escucha_Activa       | Correlación de Pearson | 1             | ,798**          |
|                      | Sig. (bilateral)       |               | ,000            |
|                      | N                      | 54            | 54              |
| satisfacción_laboral | Correlación de Pearson | ,798**        | 1               |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,000          |                 |
|                      | N                      | 54            | 54              |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 8, se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Pearson. Se ha obtenido correlación positiva alta ( $r=,798$ ) a un nivel estadístico significativo ( $p < .000$ ), entre la dimensión escucha activa y la variable de satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

H: Existe una relación significativa entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

Tabla 9

Tabla de contingencia empatía y satisfacción laboral

|                    |             |             | Niveles de satisfacción laboral |       |        | Total |
|--------------------|-------------|-------------|---------------------------------|-------|--------|-------|
|                    |             |             | Bajo                            | Medio | Alto   |       |
| Niveles de empatía | Bajo        | Recuento    | 13                              | 0     | 0      | 13    |
|                    |             | % del total | 24,1%                           | 0,0%  | 0,0%   | 24,1% |
|                    | Medio       | Recuento    | 5                               | 8     | 2      | 15    |
|                    |             | % del total | 9,3%                            | 14,8% | 3,7%   | 27,8% |
|                    | Alto        | Recuento    | 1                               | 15    | 10     | 26    |
|                    |             | % del total | 1,9%                            | 27,8% | 18,5%  | 48,1% |
| Total              | Recuento    | 19          | 23                              | 12    | 54     |       |
|                    | % del total | 35,2%       | 42,6%                           | 22,2% | 100,0% |       |

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 9 se observa que el 24,1% de docentes que presentan nivel bajo de empatía también presentan un nivel bajo en satisfacción laboral. Asimismo el 18,5% que presentan nivel alto de empatía también presentan un nivel alto en satisfacción laboral. Esto describe una posible relación directa entre estas variables, debido a que existe concordancia al agrupar porcentajes de ambas variables.

Tabla 10

Tabla de correlación entre empatía y satisfacción laboral

|                      |                        | Empatía | satisfacción_laboral |
|----------------------|------------------------|---------|----------------------|
| Empatía              | Correlación de Pearson | 1       | ,791**               |
|                      | Sig. (bilateral)       |         | ,000                 |
|                      | N                      | 54      | 54                   |
| satisfacción_laboral | Correlación de Pearson | ,791**  | 1                    |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,000    |                      |
|                      | N                      | 54      | 54                   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 10, se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Pearson. Se ha obtenido correlación positiva alta ( $r=,791$ ) a un nivel estadístico significativo ( $p < .000$ ), entre la dimensión empatía y la variable satisfacción laboral. Tomando en cuenta los datos obtenidos se optó por no considerar la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

H: Existe una relación significativa entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.

Tabla 11

|                        |             |             | Niveles de satisfacción laboral |       |        | Total |
|------------------------|-------------|-------------|---------------------------------|-------|--------|-------|
|                        |             |             | Bajo                            | Medio | Alto   |       |
| Niveles de asertividad | Bajo        | Recuento    | 10                              | 1     | 0      | 11    |
|                        |             | % del total | 18,5%                           | 1,9%  | 0,0%   | 20,4% |
|                        | Medio       | Recuento    | 9                               | 11    | 2      | 22    |
|                        |             | % del total | 16,7%                           | 20,4% | 3,7%   | 40,7% |
|                        | Alto        | Recuento    | 0                               | 11    | 10     | 21    |
|                        |             | % del total | 0,0%                            | 20,4% | 18,5%  | 38,9% |
| Total                  | Recuento    | 19          | 23                              | 12    | 54     |       |
|                        | % del total | 35,2%       | 42,6%                           | 22,2% | 100,0% |       |

Tabla de contingencia entre asertividad y satisfacción laboral

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 11 se observa que el 20,4% de docentes que presentan nivel medio de asertividad también presentan un nivel medio en satisfacción laboral. Asimismo el 18,5% que presentan nivel alto de asertividad también presentan un nivel alto en satisfacción laboral. Esto describe una posible relación directa entre estas variables, debido a que existe concordancia al agrupar porcentajes de ambas variables

Tabla 12

Tabla de correlación entre asertividad y satisfacción laboral

|                      |                        | Asertividad | satisfacción_laboral |
|----------------------|------------------------|-------------|----------------------|
| Asertividad          | Correlación de Pearson | 1           | ,821**               |
|                      | Sig. (bilateral)       |             | ,000                 |
|                      | N                      | 54          | 54                   |
| satisfacción_laboral | Correlación de Pearson | ,821**      | 1                    |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,000        |                      |
|                      | N                      | 54          | 54                   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 12, se observa los resultados obtenidos con el coeficiente de correlación de Pearson. Se ha obtenido correlación positiva ( $r=,821$ ) a un nivel estadístico significativo ( $p < .000$ ), entre la dimensión asertividad y la variable satisfacción laboral. Tomando en cuenta los datos obtenidos se optó por no considerar la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018.



#### IV. DISCUSIÓN

En lo referente a la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018. Después de aplicar los instrumentos el análisis de los resultados es que existe relación positiva entre las dos variables a un nivel de 0,870.

Suero R. (2012) en su tesis titulada " Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Metropolitano", encuentra una relación negativa. Contradictoriamente en el presente estudio no se corrobora lo dicho por Suero lo que hace pensar que probablemente las diferencias en las características desde el ambiente y las prácticas laborales en un hospital y en un colegio hace que difieran los resultados.

Suero R. (2015) en su tesis titulada Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ps Training Executives S.A.C (Tesis de maestría), Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, Chiclayo – Perú encuentra una relación negativa en tanto en el presente estudio no se corrobora lo dicho por Suero lo que hace pensar que probablemente las diferencias de los ámbitos en una empresa y en una institución educativa no arrojan el mismo nivel de relación entre ambas variables.

En lo concerniente a la primera sub hipótesis: Existe una relación significativa entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018. Después de aplicar los instrumentos el análisis de los resultados es que existe la relación positiva entre la dimensión escucha activa y la variable satisfacción laboral a un nivel de 0,798.

Aguilar y Guerrero (2014) en su tesis titulada “Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de Educación Básica Alternativa estatales de la Jurisdicción de la Ugel N° 04, 2013”, encuentra una relación positiva entre escucha activa (dimensión de habilidades directivas) y

satisfacción laboral. Efectivamente en el presente estudio se corrobora lo dicho por Aguilar y Guerrero lo que hace pensar que existe una relación la dimensión escucha activa y la variable satisfacción laboral

En lo referente a la segunda sub hipótesis: Existe una relación significativa entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018., luego de la aplicación de los instrumentos el análisis de los resultados es que existe la relación positiva entre la dimensión empatía y la variable satisfacción laboral a un nivel de ,791.

Chávez y Escobedo (2011) en su tesis titulada "Empatía y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería, de Organizaciones de Salud", realizada en los Hospitales 111 Yanahuara - EsSalud y Honorio Delgado Espinoza - MINSA de Arequipa en el año 2011, encuentra una relación negativa entre empatía y satisfacción laboral, mientras tanto en la presente investigación se halló un nivel positivo, esto podría deberse a las características diferentes en la muestra de ambos estudios.

En lo referente a la tercera sub hipótesis Existe una relación significativa entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018., luego de la aplicación de los instrumentos el análisis de los resultados es que existe la relación positiva entre las variable satisfacción familiar y la dimensión adaptabilidad a un nivel de ,821.

Santiago (2016) Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05 el Agustino, 2016, encuentra una relación alta positiva entre asertividad y satisfacción laboral, efectivamente en la presente investigación se halló un nivel positivo, esto podría deberse a que se utiliza como característica de la muestra a personal docente de Educación Básica Regular.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Con un 95% de confianza, a partir de los resultados obtenidos de la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral, se halla una relación muy alta positiva (Pearson: ,870) esto corrobora la hipótesis alterna: existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018, confirmando que en esta población el nivel de correlación entre ambas variables es muy alto, es decir a mayor nivel de habilidades sociales mayor nivel de satisfacción laboral.

**Segunda:** Con un 95% de confianza, a partir de los resultados obtenidos de la relación entre escucha activa y satisfacción laboral, se halla una relación alta positiva (Pearson: ,798), esto demuestra y corrobora la primera sub hipótesis: existe una relación significativa entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018, confirmando que en esta población el nivel de correlación entre ambas variables es alto, es decir a mayor nivel de escucha activa mayor nivel de satisfacción laboral.

**Tercera:** Con un 95% de confianza, a partir de los resultados obtenidos de la relación entre empatía y satisfacción laboral, se halla una relación alta positiva (Pearson: ,791) esto demuestra y corrobora la segunda sub hipótesis: existe una relación significativa entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018, confirmando que en esta población el nivel de correlación entre ambas variables es alto, es decir a mayor nivel de empatía mayor nivel de satisfacción laboral.

**Cuarta:** Con un 95% de confianza, a partir de los resultados obtenidos de la relación entre asertividad y satisfacción laboral, se halla una relación muy alta positiva (Pearson: ,821) esto demuestra y corrobora la tercera sub hipótesis: existe una relación significativa entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco – 2018, confirmando que

en esta población el nivel de correlación entre ambas variables es muy alto, es decir a mayor nivel de asertividad mayor nivel de satisfacción laboral.

## VI. SUGERENCIAS

**Primera:** Se sugiere utilizar estrategias específicas para favorecer y fortalecer la satisfacción laboral de los docentes, debido a que se encuentra que los niveles están entre medio y bajo y se evidencia que existe relación con habilidades sociales.

**Segunda:** Se sugiere utilizar talleres para fortalecer la escucha activa de todos los agentes educativos dentro de una institución educativa, debido a que la escucha activa es una dimensión que necesita ser fortalecida dentro de esta población de estudio.

**Tercera:** Se sugiere establecer talleres vivenciales con el personal docente para incrementar los niveles de empatía, debido a que la empatía necesita ser desarrollada de manera práctica y no solo en charlas o conferencias.

**Cuarta:** Se sugiere a posteriores investigadores realizar investigaciones entre asertividad y satisfacción laboral debido a que existe una correlación muy alta y se podrían determinar datos más amplios dentro estas dos áreas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar y Guerrero (2014) Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de Educación Básica Alternativa estatales de la Jurisdicción de la Ugel N° 04, 2013 (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Caballo, V. E. (2005). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo XXI de España Editores.
- Camacho et. al (2015) Estrés, satisfacción laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones. (Investigación de especialización), Universidad Veracruzana, Veracruz - México
- Chávez y Escobedo (201) "Empatía y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería, de Organizaciones de Salud", realizada en los Hospitales 111 Yanahuara - EsSalud y Honorio Delgado Espinoza - MINSA de Arequipa en el año 2011. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú.
- Chiavenato I., (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Combs, M. L. y Slaby, D. A. (1977): Social skills training with children, en B. B. Lahey y A.E. Kazdin (Eds.): Advances in clinical child psychology, Vol. I, New York: Plenum.
- Díaz F. y Montalbán M. (2004). El individuo como unidad de análisis. La influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. Editorial UOC. España.

- Elizondo, M. (1999). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Editorial Trillas.
- Gismero E. (2000) EHS: Escala de Habilidades Sociales, TEA, Madrid - España
- Gresham F.M. Los déficits en los habilidades sociales como incapacidad primaria para el aprendizaje, Siglo Cero.
- Katz D. Y Kahn M. (1997) R. Psicología Social en las Organizaciones. Trillas, México.1997
- Monjas, I. (2002). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS).Madrid: CEPE.
- Monjas, M.I. y González, B (2000). Las habilidades sociales en el currículo. Madrid: Centro de Investigación y Documentación Educativa.
- Moreno, M. (2006) “La Oralidad y la Escucha activa”. En: Conferencia PFPD Leer, escribir, escuchar y hablar para el éxito académico y la vida adulta. Julio 29, Universidad Nacional, Bogotá.
- Pájaro C. y Fang K. (2010) Satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación básica primaria del sector público y privado de la ciudad de Cartagena Guardo, (Tesis de licenciatura), Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena – Colombia.
- Rodríguez, J. (1995). Psicología Social de la Salud. Editorial Síntesis, Madrid.
- Santiago (2016) Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09 - Ugel 05 el Agustino, 2016. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Suero R. (2012) Habilidades sociales y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital Metropolitano (Tesis de licenciatura), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.

Suero R. (2015) Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ps Training Executives S.A.C (Tesis de maestría), Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, Chiclayo – Perú.



ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

| PROBLEMA   | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLES / DIMENSIONES   | METODOLOGÍA   |
|--|--|---|---|---|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018?</p> <p><b>Sub problemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre asertividad y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018?</li> </ul> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar la relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre desarrollo personal y habilidades sociales en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018.</li> <li>• Determinar la relación entre desempeño de tareas y habilidades sociales en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018.</li> <li>• Determinar la relación entre relación con autoridad y habilidades sociales en los docentes de la I.E. San Jose –</li> </ul> | <p><b>Hipótesis General</b><br/>Existe una relación significativa entre habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre escucha activa y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018.</li> <li>• Existe una relación significativa entre empatía y satisfacción laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018.</li> <li>• Existe una relación significativa entre asertividad y satisfacción</li> </ul> | <p><b>Variable De estudio 1:</b><br/>Habilidades sociales</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Empatía</li> <li>• Asertividad</li> </ul> <p><b>Variable de estudio 2:</b><br/>Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones física y/o confort</li> <li>• Beneficios laborales y/o remunerativos</li> <li>• Políticas administrativas</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Desempeño de tareas</li> </ul> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b><br/>No experimental transversal o transaccional correlacional</p> <p><b>Tipología</b></p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --- r     </pre> <p>O1: Habilidades sociales<br/>O2: Satisfacción laboral</p> |

|  |               |   |   |  |
|--|---------------|---|---|--|
|  | cusco – 2018. | laboral en los docentes de la I.E. San Jose – cusco – 2018. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Relación con la autoridad</li></ul> |  |
|--|---------------|---|---|--|

**ANEXO N° 02**

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: HABILIDADES SOCIALES**

| VARIABLE   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES   | INDICADORES   |
|--|--|---|---|
| <b>HABILIDADES SOCIALES</b><br><br>Conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente | Conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal, tomando en cuenta la escucha activa, la empatía y la asertividad | <b>ESCUCHA ACTIVA</b><br><br>La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido (Burguet, 1999)                  | El escuchar a las demás personas es una virtud<br>Se identifica escuchar como una cualidad<br>Prestar atención al contenido de lo que expresan las otras personas<br>Mirar a los ojos cuando se está conversando<br>Escuchar a otras personas sin hacer otra actividad paralela |
|  |  | <b>EMPATÍA</b><br><br>Intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo (Burguet, 1999) | El entender lo que sienten las otras personas es importante<br>Sensación de ponerse en el lugar de otro<br>Reconocer emociones ajenas.<br>Preocuparse por las personas más cercanas<br>Prestar servicio cuando alguien necesita ayuda.  |
|  |  | <b>ASERTIVIDAD</b><br><br>Conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona                                 | Expresar los sentimientos y emociones sin dañar al resto.<br>Identificar incomodidades y manifestarlas en el momento oportuno<br>Usar un tono de voz adecuado<br>No gesticular innecesariamente   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas (Caballo 1986) |  | posee derechos básicos o derechos asertivos (Burguet, 1999) | Utilizar términos adecuados al conversar. |
|---|--|---|---|

## MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: SATISFACCIÓN LABORAL

| VARIABLE   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES   | INDICADORES   |
|--|--|---|---|
| <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.</p> <p>(Blum y Naylor, 1988)</p> | <p>Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo incluyendo las condiciones físicas, los beneficios laborales, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad</p> | <p>CONDICIONES FÍSICA Y/O CONFORT</p> <p>Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño (Blum y Naylor, 1988)</p>   | <p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.</p> <p>El ambiente donde trabaja es confortable.</p> <p>La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.</p> <p>En el ambiente físico donde se ubica trabaja cómodamente.</p> <p>Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias.</p> |
|  |  | <p>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</p> <p>La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral (Blum y Naylor,</p> | <p>El sueldo que percibe recompensa la labor que realiza.</p> <p>Observa que algunos colegas se sienten mal con el sueldo percibido.</p> <p>Percibe que el sueldo que gana es bastante aceptable en los colegas.</p> <p>El trabajo permite cubrir sus expectativas económicas.</p>  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | 1988)  |  |
|  |  | <p><b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b></p> <p>Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos (Blum y Naylor, 1988)</p> | <p>Siente que da más de lo que recibe de la institución.</p> <p>La sensación que tiene de su trabajo es que le están explotando.</p> <p>Le disgusta el horario.</p> <p>El horario de trabajo le resulta incómodo.</p> <p>El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida</p> |
|  |  | <p><b>RELACIONES SOCIALES</b></p> <p>Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía (Blum y Naylor, 1988)</p>   | <p>El ambiente creado por los compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.</p> <p>Le agrada trabajar con sus compañeros.</p> <p>Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.</p> <p>La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.</p>         |
|  |  | <p><b>DESARROLLO PERSONAL</b></p> <p>Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les</p>  | <p>El trabajo efectuado está de acuerdo a la forma de ser de cada trabajador.</p> <p>El trabajo le permite desarrollarse personalmente.</p> <p>Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.</p>   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | <p>ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento (Blum y Naylor, 1988)</p>  | <p>Los resultados logrados por la labor realizada le brindan satisfacción personal.<br/>El trabajo le permite desarrollarse profesionalmente.<br/>El efectuar bien la labor encomendada le brinda satisfacción personal.</p>  |
|  |  | <p><b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b></p> <p>Valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora (Blum y Naylor, 1988)</p>   | <p>La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.<br/>Las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia.<br/>Se siente realmente útil con la labor que realiza.<br/>El trabajo le incomoda y aburre.<br/>Se siente complacido(a) con la actividad que realiza.<br/>Le gusta el trabajo que realiza.</p>  |
|  |  | <p><b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b></p> <p>Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. (Blum y Naylor, 1988)</p> | <p>Es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre el trabajo.<br/>La relación buena con el jefe beneficia la calidad del trabajo.<br/>El Jefe inmediato es comprensivo.<br/>La relación sostenida con los superiores es cordial.<br/>El Jefe inmediato no brinda confianza por lo cual no se siente a gusto.<br/>El Jefe valora el esfuerzo que se realiza en el trabajo.</p> |

ANEXO N° 03

INSTRUMENTO APLICADO – CUESTIONARIO HABILIDADES SOCIALES

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

**INTRODUCCIÓN:**

Estimado(a) COLEGA, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de HABILIDADES SOCIALES. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a cerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS

**INDICACIONES:**

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

| Nº           | REACTIVOS   | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--------------|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1            | ¿Me agrada escuchar a las personas?   |       |            |         |              | X       |
| 2            | ¿Las personas que me conocen indican que los escucho atentamente?                             |       |            |         |              | X       |
| 3            | ¿Cuándo converso con alguien escucho el contenido de lo que narra?                            |       |            |         |              | X       |
| 4            | ¿Al conversar con alguien lo miro a los ojos?   |       |            |         | X            |         |
| 5            | ¿Cuándo converso con alguien, no realizo otras actividades paralelas?                         |       |            | X       |              |         |
| 6            | ¿Me preocupo por lo que sucede a las personas cercanas a mí?                                  |       |            |         | X            |         |
| 7            | ¿Cuándo alguna persona cercana a mi tiene alguna dificultad suelo involucrarme para ayudarlo? |       |            |         | X            |         |
| 8            | ¿Se identificar cuando las personas se encuentran en diferentes estados de ánimo?             |       |            |         | X            |         |
| 9            | ¿Cuándo converso con una persona se sienta comprendida?                                       |       |            |         | X            |         |
| 10           | ¿Cuando alguien necesita mi apoyo no dudo en hacerlo?   |       |            |         | X            |         |
| 11           | ¿Expreso lo que pienso y siento sin dañar al resto?   |       |            |         | X            |         |
| 12           | ¿Si algo me molesta lo digo de manera adecuada y en el momento oportuno?                      |       |            |         | X            |         |
| 13           | ¿Cuándo me expreso utilizo un tono de voz adecuado?   |       |            |         | X            |         |
| 14           | ¿Cuido mi expresión no verbal (gestos, señas) al conversar con otra persona?                  |       | X          |         |              |         |
| 15           | ¿Utilizo términos adecuados con las personas que converso?                                    |       |            |         | X            |         |
| <b>TOTAL</b> |   |       |            |         |              |         |



## INSTRUMENTO APLICADO – CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**INTRODUCCIÓN:**

Estimado(a) COLEGA, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de SATISFACCIÓN LABORAL. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a cerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. **ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS**

**INDICACIONES:**

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

| Nº           | REACTIVOS   | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|--------------|---|-------------------|---------------|----------|------------|----------------|
| 1            | ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?             |                   |               |          | X          |                |
| 2            | ¿El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc.) ?                       |                   | X             |          |            |                |
| 3            | ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?                               |                   | X             |          |            |                |
| 4            | ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)? |                   | X             |          |            |                |
| 5            | ¿Mi sueldo es adecuado en relación a la labor que realizo?  |                   | X             |          |            |                |
| 6            | ¿Me siento bien con lo que gano?  |                   |               |          | X          |                |
| 7            | ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?  |                   |               |          | X          |                |
| 8            | ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?                               |                   | X             |          |            |                |
| 9            | ¿Siento que doy lo necesario a la institución?  |                   |               |          | X          |                |
| 10           | ¿Me gusta mi horario?   |                   | X             |          |            |                |
| 11           | ¿El horario de trabajo me resulta cómodo?   |                   | X             |          |            |                |
| 12           | ¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?                   |                   | X             |          |            |                |
| 13           | ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?   |                   |               |          | X          |                |
| 14           | ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?                           |                   | X             |          |            |                |
| 15           | ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?   |                   |               |          | X          |                |
| 16           | ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?  |                   |               |          | X          |                |
| 17           | ¿Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente?  |                   |               |          | X          |                |
| 18           | ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?  |                   |               |          | X          |                |
| 19           | ¿Las tareas que realizo las percibo como importantes?   |                   | X             |          |            |                |
| 20           | ¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?   |                   |               |          | X          |                |
| 21           | ¿Me gusta el trabajo que realizo?   |                   |               |          | X          |                |
| 22           | ¿Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?  |                   |               |          | X          |                |
| 23           | ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?   |                   |               |          | X          |                |
| 24           | ¿El Jefe Inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?                                       |                   |               |          | X          |                |
| <b>TOTAL</b> |   |                   |               |          | X          |                |

**ANEXO N° 04**

**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**"Año del diálogo y la Reconciliación Nacional"**

**Colegio San José – Cusco**

El Director del colegio San José – Cusco, quien suscribe:

**AUTORIZA:**

Al profesor Sr. Ever Omar Salas Acuña, aplicar instrumentos psicológicos para la tesis "Habilidades Sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José – Cusco".

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que le convenga.

Cusco, 22 de mayo del 2018



ANEXO N° 05

DATA DE RESULTADOS – VARIABLE HABILIDADES SOCIALES

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |    | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |    | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |    |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 10 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3  | 9  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 9  | 28 |
| 2  | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 12 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3  | 10 | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 13 | 35 |
| 3  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3  | 13 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 12 | 37 |
| 4  | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 16 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5  | 17 | 4  | 1  | 1  | 4  | 1  | 11 | 44 |
| 5  | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 20 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 8  | 29 |
| 6  | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4  | 19 | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 20 | 59 |
| 7  | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 17 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2  | 16 | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  | 16 | 49 |
| 8  | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4  | 19 | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 15 | 52 |
| 9  | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3  | 13 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 12 | 41 |
| 10 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3  | 22 | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 17 | 60 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2  | 19 | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 19 | 57 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 1 | 1 | 1 | 2 | 2  | 7  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 8  | 23 |
| 13 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 9  | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 8  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 8  | 25 |
| 14 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9  | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 8  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 11 | 28 |
| 15 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 19 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4  | 17 | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 19 | 55 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5  | 23 | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 19 | 64 |
| 17 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 13 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3  | 8  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 8  | 29 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 16 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 8  | 32 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 25 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 20 | 67 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 17 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4  | 16 | 1  | 4  | 5  | 3  | 4  | 17 | 50 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4  | 20 | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 15 | 56 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 1 | 1 | 1 | 2 | 2  | 7  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 8  | 23 |
| 23 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 9  | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 8  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 8  | 25 |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9  | 2 | 2 | 2 | 1 | 1  | 8  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 11 | 28 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 1 | 1 | 1 | 2 | 2  | 7  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 8  | 23 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 1 | 6 | 17 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2  | 11 | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 13 | 41 |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 46 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 | 54 |
| 29 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 13 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 12 | 37 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 21 | 68 |
| 31 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 18 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 21 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 18 | 57 |
| 32 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7  | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 9  | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 8  | 24 |
| 33 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 14 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 16 | 47 |
| 34 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 18 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 42 |
| 35 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 16 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 19 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 8  | 43 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 11 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 19 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 17 | 47 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 64 |
| 38 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 18 | 64 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 22 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 16 | 57 |
| 40 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 20 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 | 58 |
| 41 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 17 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 11 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 15 | 43 |
| 42 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7  | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7  | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 11 | 25 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6  | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 8  | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 25 |
| 44 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8  | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8  | 23 |
| 45 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 11 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 16 | 42 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 13 | 56 |
| 47 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 19 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 58 |
| 48 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 54 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 67 |
| 50 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 53 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 67 |
| 52 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 62 |
| 53 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 7  | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 24 |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 18 | 62 |

ANEXO N° 06

DATA DE RESULTADOS – VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

|    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  |
| 2  | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 3  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  |
| 4  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  |
| 5  | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  |
| 6  | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2  | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  |
| 7  | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  |
| 8  | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  |
| 9  | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 11 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  |
| 12 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  |
| 14 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  |
| 15 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2  | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 17 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2  | 4  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 19 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  |
| 21 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  |
| 24 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 26 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 28 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  |
| 29 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 31 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 34 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 35 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 44 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 45 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 46 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |

ANEXO N° 08

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA I.E. SAN JOSE – CUSCO - 2018

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario de habilidades sociales

1.3 INVESTIGADOR : Br Ever Omar Salas Acuña

| COMPO<br>NENTE | INDICADORES       | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy<br>Bueno | Excelente |
|----------------|-------------------|--|------------|---------|---------|--------------|-----------|
|                |                   |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %      | 81-100%   |
| Forma          | 1.REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         |              | ✓         |
|                | 2.CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         |              | ✓         |
|                | 3.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |              | ✓         |
| Contenido      | 4.ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |              | ✓         |
|                | 5.SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         | ✓            |           |
|                | 6.INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         |              | ✓         |
| Estructura     | 7.ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         | ✓            |           |
|                | 8.CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |              | ✓         |
|                | 9.COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |              | ✓         |
|                | 10.METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |              | ✓         |

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

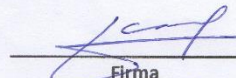
.....  
.....  
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación  Debe corregirse

18 de Junio del 2016

  
Firma  
Mg. o Dr. Waldo Campana Morro  
DNI : 23933923

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA I.E. SAN JOSE – CUSCO - 2018

1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario de satisfacción laboral

1.3 INVESTIGADOR : Br Ever Omar Salas Acuña

| COMPONENTE | INDICADORES       | CRITERIOS  | Deficiente | Regular | Bueno   | Muy Bueno | Excelente |
|------------|-------------------|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|            |                   |  | 0-20 %     | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %   | 81-100%   |
| Forma      | 1.REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios |            |         |         |           | ✓         |
|            | 2.CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                      |            |         |         | ✓         |           |
|            | 3.OBJETIVIDAD     | Está expresado en conducta observable.   |            |         |         |           | ✓         |
| Contenido  | 4.ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                           |            |         |         |           | ✓         |
|            | 5.SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.                                |            |         |         | ✓         |           |
|            | 6.INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.        |            |         |         | ✓         |           |
| Estructura | 7.ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |            |         |         |           | ✓         |
|            | 8.CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.        |            |         |         |           | ✓         |
|            | 9.COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables        |            |         |         |           | ✓         |
|            | 10.METODOLOGÍA    | La estrategia responde al propósito del diagnóstico.                           |            |         |         |           | ✓         |

**II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

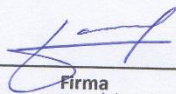
.....  
 .....  
 .....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación  Debe corregirse

18 de junio del 2016



Firma  
 Mg. o Dr. Waldo Campaña Morro  
 DNI : 23933923



ANEXO N° 08  
TESTIMONIOS FOTOGRÁFICOS

Fotografía N° 01

En la fotografía N° 01 se aprecia a una docente realizando el cuestionario de habilidades sociales



Fotografía N° 02

En  
de



la fotografía N° 02 se aprecia a los docentes realizando el cuestionario satisfacción laboral

**ANEXO N° 09****LISTADO DE PARTICIPANTES**

|    |                                      |
|----|--------------------------------------|
| 1  | AGUIRRE CORDORHUACHO, Silvia         |
| 2  | ALEGRIA SANCHEZ, Yanet               |
| 3  | ALFEREZ DURAN, Marianela             |
| 4  | ALMIRON HUILLCA, Dolores             |
| 5  | ALOSILLA HUAMAN, Maria Salome        |
| 6  | ALVAREZ FERNANDEZ, Ana María         |
| 7  | ANCCO LOAYZA, Luz Marina             |
| 8  | ARANZABAL JIMENEZ, Susan Marietta    |
| 9  | AUCAPURI CRUZ, Renato                |
| 10 | AVILES ESTRADA, Veronika             |
| 11 | BACA ZAMALLOA, Hillary Fernanda      |
| 12 | BARRIENTOS HERRERA Ruth Karen        |
| 13 | BERRÍO CÓRDOVA, Jorge Ramiro         |
| 14 | BEZOLD FLÓREZ, Fanny                 |
| 15 | CALDERON ALEGRIA, María Katy         |
| 16 | CARDENAS ALVAREZ, José               |
| 17 | CASTILLA FLOREZ, Lisbt               |
| 18 | CONDORI CHIRINOS, Pedro José         |
| 19 | CORNEJO PAREDES, Angela Mayte        |
| 20 | CUADROS TORBISCO, Buenaventura Edwin |
| 21 | CUSI CONDORI, Marco                  |
| 22 | FERNANDEZ BACA AGUIRRE, Luz Matilde  |
| 23 | GARCIA JARA, Edith Lucia             |
| 24 | GARCIA QUISPE, Nadia Massiel         |
| 25 | GARCIA QUISPE, Silvana               |
| 26 | HUILLCA FERNANDEZ, Maria Natividad   |
| 27 | MAMANI AÑANCA, Magday                |
| 28 | MENA BRAVO, Nelly                    |
| 29 | MENDOZA TORRES, Luzmila              |
| 30 | MIRANDA SAIRE, Richard Darwin        |
| 31 | MONTES CASTILLO, Virginia Angélica   |
| 32 | OLIVERA FLOREZ, Yony Josefina        |
| 33 | ORÉ BOZA, Erika Patricia             |
| 34 | ORTIZ JARA, Gina Milagros            |
| 35 | PACHECO MASIAS, Edith                |
| 36 | PARADA GARCIA, Alexandra             |
| 37 | PARI TORRES, Erwin                   |
| 38 | PUMASUPA PUMA, Fredy Florentino      |
| 39 | QUISPE COELLO, Paola Yusvely         |
| 40 | QUISPE SALAZAR, Daniel Alejandro     |
| 41 | SALAZAR FARFAN, Luis Angel           |
| 42 | SALINAS ESTRADA, Julia Carla         |

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 43 | SANTA CRUZ SALAS, Edwin         |
| 44 | SILVA VICTORIA, Luis Wilbert    |
| 45 | SIVINCHA SECCA, Victoria        |
| 46 | TUPAYACHI VALENCIA, Zara Andrea |
| 47 | UGARTE PALAO, Elvis Alfonso     |
| 48 | VALENZUELA SUAREZ, Connie Tracy |
| 49 | VARGAS PANTOJA, Yoni            |
| 50 | VASQUEZ CARLOS, Maria Esperanza |
| 51 | VELASQUEZ DE TRUJILLO, Amparo   |
| 52 | VILLANUEVA INFANTAS, Fernanda   |
| 53 | VILLASANTE CCOPA, Luz Mirian    |
| 54 | YEPEZ DELGADO, Ivonne Katherine |



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **EVER OMAR SALAS ACUÑA**, identificado con DNI N° **40676701** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JOSÉ - CUSCO – 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: **40676701**

Trujillo, 31 de Julio del 2018

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dra. **USCAMAYTA GUZMÁN BELÉN**, docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “**Habilidades sociales y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San José del Cusco**”, del estudiante **SALAS ACUÑA, EVER OMAR**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 08 de agosto 2018



---

DRA. USCAMAYTA GUZMÁN BELÉN  
DNI: 23996494