



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



**SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN  
BÁSICA ALTERNATIVA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO - 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**JUDITH ANNIE BAUTISTA QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:  
EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA**

**PUNO - PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

A mí querida hija: Annie Andrea Loayza Bautista, por ser mi motivo de superación  
personal y profesional.

A mis padres Graciela y Silverio, por todo su apoyo incondicional.

**Judith Annie**



## AGRADECIMIENTOS

A mi asesora de tesis por su apoyo en el proceso de investigación.

A mis jurados por las observaciones realizadas para la mejora del informe de tesis.

**Judith Annie**



# ÍNDICE GENERAL

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 11**

**ABSTRACT..... 12**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 15**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 16**

1.2.1. Problema general ..... 16

1.2.2. Problemas específicos..... 16

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16**

1.3.1. Hipótesis general ..... 16

1.3.2. Hipótesis específicas..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 18**

1.5.1. Objetivo general ..... 18

1.5.2. Objetivos específicos ..... 18

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES..... 19**

2.1.1. A nivel internacional ..... 20



2.1.2. A nivel nacional.....	23
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.2.1. Satisfacción laboral.....	24
2.2.2. Características e importancia de la satisfacción laboral .....	27
2.2.3. Factores que afectan la satisfacción laboral .....	29
2.2.4. Clasificación de la satisfacción laboral .....	31
2.2.5. La Satisfacción laboral y sus relaciones .....	34
2.2.6. Teorías de la satisfacción laboral .....	37
2.2.7. Grupo de factores intrínsecos o motivacionales .....	40
2.2.8. Grupo de factores extrínsecos o higiénicos .....	41
2.2.9. Escala general de satisfacción .....	42
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>43</b>

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>45</b>
<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL DE ESTUDIO.....</b>	<b>46</b>
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>46</b>
<b>3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>46</b>
<b>3.6. PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>47</b>
<b>3.7. VARIABLES .....</b>	<b>47</b>
<b>3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
------------------------------	-----------



<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>85</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>878</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>889</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>91</b>

**ÁREA:** Gestión y administración de la educación

**TEMA:** Estrategias de articulación entre niveles de educativos

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 07/12/2021**



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes de la Satisfacción laboral.....	33
Figura 2. Mapa del lugar de estudio .....	45



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Factores Motivacionales y Factores Higiénicos.....	42
Tabla 2	Población y muestra de estudio.....	46
Tabla 3	Comparación de muestras.....	47
Tabla 4	Escala de valoración.....	48
Tabla 5	Resultados en relación a la libertad para elegir tu propio método de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	50
Tabla 6	Resultados en relación al reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	52
Tabla 7	Resultados en relación a la responsabilidad que se te ha asignado en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	54
Tabla 8	Resultados en relación a la posibilidad de utilizar sus capacidades en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	56
Tabla 9	Resultados en relación a sus posibilidades de promocionarse o de avanzar, los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	58
Tabla 10	Resultados en relación a la atención que se presta a las sugerencias que hace, en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	60
Tabla 11	Resultados en relación a la variedad de tareas que realiza en el trabajo, en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	62
Tabla 12	Resultado general de satisfacción intrínseca de los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	64
Tabla 13	Resultados en relación a las condiciones físicas de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	66
Tabla 14	Resultados en relación a sus compañeros de trabajo, en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	68



Tabla 15	Resultados en relación al equipo directivo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	70
Tabla 16	Resultados en relación a su salario en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	72
Tabla 17	Resultados en relación a las relaciones entre autoridades, y trabajadores en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	74
Tabla 18	Resultados en relación al modo en que la institución está gestionada los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	76
Tabla 19	Resultados en relación a su horario de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	78
Tabla 20	Resultados en relación a tu estabilidad en el empleo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	80
Tabla 21	Resultado general de la satisfacción extrínseca en relación en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.....	82
Tabla 22	Resultado general sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019. ....	84



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

UGEL	: Unidad de gestión Educativa Local
MINEDU	: Ministerio de Educación
CEBA	: Centro de Educación Básica Alternativa



## RESUMEN

La investigación fue determinar la satisfacción laboral de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado; debido al problema en la importancia que sienten los docentes y para tal fin se optó por realizar una investigación descriptiva cuantitativa y cuyo diseño es de corte transversal y nivel básico. Se utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por S. Valderrama, para medir la variable satisfacción laboral en estudio se muestra dos dimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca. El instrumento empleado tiene una escala de 15 ítems, se utilizó un muestreo no probabilístico intencionado ya que se trabajó con todos los docentes de los CEBA del ámbito público, que corresponde de acuerdo a la fuente de la UGEL Tambopata a un total de 60 docentes. Los resultados indicaron que el índice general de satisfacción laboral de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público, que el 49.7% con 28 docentes se sienten satisfechos y el 16.7% que responden a 10 docentes con el nivel de muy satisfechos. El estudio está estructurado en cuatro capítulos: Introducción, revisión de literatura, materiales y métodos y por último resultados y discusión.

**Palabras claves:** Docente, extrínseca, intrínseca, satisfacción y trabajo.



## ABSTRACT

The research was to determine the job satisfaction of the teachers of the Public Alternative Basic Education Centers of the city of Puerto Maldonado; due to the problem in the importance that teachers feel. For this purpose, it was decided to carry out a quantitative descriptive research whose design is cross-sectional and basic level. The job satisfaction scale designed by S. Valderrama was used. To measure the job satisfaction variable, the study shows two dimensions: intrinsic and extrinsic satisfaction. The instrument used has a scale of 15 items, an intentional non-probabilistic sampling was used since it worked with all the teachers of the CEBA in the field of the field, which corresponds to the public agreement to the source of the UGEL Tambopata to a total than 60 teachers. The results indicated that the general index of job satisfaction of the teachers of the Alternative Basic Education Centers of the public sphere, that 49.7% with 28 teachers feel satisfied and 16.7% that 10 teachers respond to the level of very high.

The study is structured in four chapters: Introduction, literature review, materials and methods and finally results and discussion.

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



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta, aborda el estudio de la satisfacción laboral de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado. La satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo – esto es, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo (Anaya y Suárez, 2007), o que “la satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral” (Teoría de las necesidades sociales). En la misma línea encontramos que “la satisfacción profesional es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social” (Teoría del grupo de referencia social, Merton, 1957). Además, una moral elevada facilita la satisfacción en el trabajo y contribuye con la obtención de metas propuestas y a mejorar la eficiencia en la labor encomendada, generando disposición y colaboración responsables en las diversas funciones. Sáenz y Lorenzo (1993) entienden la satisfacción docente como:

Una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en: a) la calidad de su trabajo, b) de reconocimiento por lo que hace, c) de responsabilidad, d) de creación del saber, e) de libertad científica y f) de disfrute en el trabajo mismo”. (p. 22)

En la actualidad, existe mucha información disponible acerca de la satisfacción laboral, es por ello que la satisfacción laboral se ha convertido en una cuestión del máximo interés en cuanto a los estudios relacionados con la calidad de la educación y la



satisfacción profesional del docente, bien sea debido a la consecución de un fin común originado por los intereses de la política internacional en materia educativa que como hemos visto pretenden erradicar las altas tasas de abandono escolar (PISA, 2012), o porque la sociedad en constante cambio necesita que la educación vaya a la par de los tiempos en los que nos desenvolvemos. Es por ello que es la variable más experimentada en la investigación sobre conducta organizacional, y su evaluación está cada vez más amplia entre aquellas organizaciones que ven en la mejora de la satisfacción laboral de sus empleados no sólo un medio para contribuir al logro de objetivos organizacionales, sino también, de que disfruten de una mejor salud mental y un mayor bienestar emocional.

Los docentes tienen unas características propias y vocacionales que los hacen individuales en los ámbitos laboral, profesional y académico. Como contraste justificativo del trabajo, señalamos que la insatisfacción profesional de los docentes y la disconformidad con su profesión son temas preocupantes en la actualidad y objeto de debates a nivel mundial.

El nivel de satisfacción de las personas con su trabajo en una organización revierte en la reputación de la organización, a nivel tanto interno, como externo. Una sociedad avanzada debe velar porque sus educadores sean personas laboralmente satisfechas, ya que los beneficios que esto comporta tanto para los individuos, como para las organizaciones devienen en calidad de la educación proporcionada a los educandos y en reputación de nuestras instituciones educativas, cuestiones éstas que, como es obvio, constituyen (o deben constituir) objetivos prioritarios de cualquier sistema educativo.

A la fecha no existe en el Perú y más aún en la ciudad de Puerto Maldonado, muchos estudios que indaguen respecto a la satisfacción laboral de los docentes en los Centros de Educación Básica Alternativa, es por ello que nace el interés en conocer la



importancia que se tiene en los profesionales al encontrarse satisfechos o no en el trabajo que están desarrollando en diferentes aspectos.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente la satisfacción laboral de la gente es un punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el personal es importante para alcanzar las metas de dichas organizaciones.

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

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

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. Al respecto la mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables indicando que, al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral.

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



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

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral extrínseca del personal docente de los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral intrínseca del personal docente de los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

El nivel de satisfacción laboral es satisfactoria en el personal docente en los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019.



### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- El nivel de satisfacción laboral extrínseca es satisfactoria en el personal docente en los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019.
- El nivel de satisfacción laboral intrínseca es satisfactoria en el personal docente en los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Según Locke (1998) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

En el Perú dentro del contexto de la satisfacción laboral del docente público y privado, así como manteniendo las dimensiones de los factores intrínsecos (endógenos) o extrínsecos (exógenos) los cuales han conducido a la agudización del sistema laboral tanto en lo económico, político y social, esto manifestado a través de acciones antisociales o manifestaciones (huelgas indefinidas).

En consecuencia, se ha optado por formular esta investigación porque es de imperiosa necesidad conocer los niveles de satisfacción laboral de los docentes del nivel Primario, para proponer nuevas formas de aplicación de las leyes en forma correcta y democrática orientado a la aplicación de nuevos criterios y paradigmas en bienestar de la



comunidad educativa conducente al desarrollo de una educación de calidad e integral de nuestra sociedad peruana. También es importante investigar la satisfacción laboral, porque nos va a mostrar cual es el grado en el que cada trabajador se siente identificado con la institución, cuál es su rendimiento y cuál puede ser si estuviera totalmente satisfecho con su trabajo, es importante para la institución, porque de esta manera van a saber en qué pueden estar fallando y mejorar el problema, para un mejor desenvolvimiento del personal docente.

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

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal docente en los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Establecer el nivel de satisfacción laboral extrínseca del personal docente de los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019.
- Establecer el nivel de satisfacción laboral intrínseca del personal docente de los Centros de Educación Básica Alternativa públicos de la ciudad de Puerto Maldonado-2019.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla.

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

Posteriormente, Herzberg (2000), sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico.

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

Algo importantes es lo que señala Shultz (1990), que hay otros factores que,



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

### **2.1.1. A nivel internacional**

Muñoz & Gómez (2017), en su investigación: Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria; donde participaron 163 docentes (42 hombres y 121 mujeres), con edades comprendidas entre los 23 y los 60 años. Los resultados mostraron unos valores generales de satisfacción laboral medios-altos en los docentes. Además, aquellos docentes fijos, con contrato parcial que imparten asignaturas de carácter motriz en la etapa de Educación Infantil, mostraron puntuaciones significativamente más altas en su satisfacción laboral.

Cantón & Téllez (2016), en su investigación: La satisfacción laboral y profesional de los profesores; señalan que, la mayoría de mujeres en los niveles no universitarios y una satisfacción media-alta con la profesión, destacando en forma positiva el aspecto relacional, y en forma negativa, la valoración y el sueldo.

Anaya & López (2015), en su investigación: Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria; sostiene que el estudio ha estado dirigido a evaluar la satisfacción laboral de los profesores españoles de educación secundaria que ha contado con una muestra de 2943 profesores de centros públicos distribuidos por toda la geografía nacional. Los resultados indican en el profesorado una satisfacción laboral global media, pero con fuertes discrepancias a nivel de dimensión y de faceta.



Ruiz, Pando, & Almeida (2014), en su investigación: Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios; determinan la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Work Engagement con variables demográficas y laborales en una muestra de 98 mujeres y 58 hombres, docentes universitarios de Zacatecas. Donde se obtuvo los siguientes resultados: 62,8% mujeres y 37,2% hombres con una edad promedio de 43,9 años; respecto al Burnout se evidenció un alto nivel de agotamiento y en el 35,3% con al menos una dimensión quemada. Se encontró una relación ( $p \leq 0,05$ ) con el sexo, la edad, nivel de agotamiento y en el 35,3% con al menos una dimensión quemada. Se encontró una relación ( $p \leq 0,05$ ) con el sexo, la edad y el grado académico con el agotamiento emocional. En cuanto al Work Engagement se encontraron altos niveles en el 99,4% de los participantes. Concluyendo que, con lo anterior escrito, a pesar del desgaste físico y psicológico en el que se encuentra el docente ante los constantes cambios, cuenta con altos niveles de compromiso laboral.

Patlán, Martínez, & Hernández (2012), en su investigación: El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral, aplicada a una muestra de 307 profesores de instituciones de educación superior; concluyen que, la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de la satisfacción laboral, en cambio la justicia interaccional mostró asociaciones negativas con la satisfacción laboral. Por su parte, los factores de clima organizacional que mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral fueron liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.

Jiménez, Jara, & Miranda (2012), en su investigación: Burnout , apoyo social y satisfacción laboral en docentes; se analiza la relación entre dichas variables en una muestra de 89 docentes pertenecientes a establecimientos educacionales municipalizados



de la ciudad de Rengo, Chile. Se observa que los docentes se encontraban altamente afectados por sintomatologías y presencia de Burnout. Sin embargo, presentaron altos niveles de Apoyo Social y Satisfacción Laboral, factores que amortiguarían las consecuencias nocivas del Síndrome de quemarse por el trabajo. Además, se encontraron relaciones significativas entre estas variables, demostrando que el Burnout se relaciona de forma inversa tanto con la variable Apoyo Social, como con Satisfacción Laboral. Finalmente, se reporta que el Apoyo Social y la Satisfacción Laboral relacionan de manera directa.

Arnedo y Castillo (2009), en su tesis: Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), donde se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a todo el personal del IPSPUDO, que se encuentra insatisfecho, indicando que hay factores que no están funcionando de manera adecuada.

Chiang, Núñez, & Huerta (2007), en su investigación: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior; donde se analizaron dicha investigación en una muestra española y otra chilena y que demuestra que existen relaciones estadísticamente significativas entre las tres variables analizadas. En la muestra española la productividad se relaciona con la presión laboral, la satisfacción y el desarrollo académico. En la muestra chilena los resultados se relacionan con la libertad de cátedra y la satisfacción. La satisfacción de las relaciones con los alumnos, en general no parece estar relacionadas con los resultados estudiados.

Anaya & Suárez (2007), en su investigación: Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional, se ha



centrado el interés en aportar datos que sirvan para que los responsables oportunos adopten, si resultara pertinente, medidas eficaces en pro de su mejora. La investigación, que contó con una muestra de 2.562 profesores distribuidos por toda la geografía nacional, se centró, en un primer paso, en la obtención de un modelo de satisfacción laboral subyacente al profesorado a partir de la importancia que los profesores otorgaron a 44 aspectos relacionados con su trabajo, y seleccionados sobre la base de trabajos previos como componentes del constructo. Los anteriores resultados y los posteriores trabajos de factorización dieron lugar a un modelo que constaba de 32 facetas de satisfacción laboral (nivel I o inferior), organizadas en torno a cinco dimensiones (nivel II o intermedio), y que se aglutinan, finalmente, en un nivel de satisfacción laboral global o de constructo (nivel III o superior). Los resultados obtenidos con la ESL-VP indican en nuestro profesorado una satisfacción laboral global media-alta, pero con fuertes discrepancias en cuanto a la dimensión y la faceta.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Días (2015), en su tesis: Nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú; concluye que existe un nivel de satisfacción laboral alto (media superior a 4) por parte de los profesores de Inglés respecto a todas las variables o dimensiones: Relaciones Interpersonales, desempeño profesional, valoración del trabajo desarrollado, consejo directivo y jefe inmediato superior, participación, factores organizacionales, condiciones laborales y ambiente físico. También que, existe un nivel del 37.6% presenta una valoración media baja (entre algo satisfecho y algo insatisfecho) con respecto a la remuneración percibida. De igual manera, con respecto a la forma de ascender de nivel salarial, el 50.1%. Por lo tanto, el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, se sitúa entre alto y muy alto, ya que, la



media con respecto a todas las dimensiones sobrepasa los 4 puntos, en una escala de 5. De otro lado, ningún ítem recibió la valoración de 1 (totalmente insatisfecho).

Alfaro, Sáenz, Leyton, & Meza (2012), en su tesis: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, realiza un estudio que consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades y los principales resultados que obtuvo, es que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

Chiavenato (2007), indica que la satisfacción es uno de los principales indicadores de la eficacia organizacional, ya que es un sistema social que tiene que prestar atención a los beneficios otorgados a sus grupos de interés (funcionarios, clientes, proveedores y prestadores de servicios). La organización satisface las demandas del ambiente a través de la responsabilidad social, ética, voluntarismo, etc. Así mismo estos indicadores de satisfacción incluyen las actitudes de los funcionarios, rotación, ausentismo, quejas y reclamaciones, satisfacción del cliente, etcétera. Wasif (2016), nos dice que el trabajo ocupa mucho tiempo personal y profesional en comparación con cualquier otra actividad, ya que es un aspecto importante de la vida de una persona. Por lo que, define que la satisfacción es el placer que se siente después de satisfacer una necesidad.



Por su parte, Spector (1997), afirma que la satisfacción laboral es el grado en que a las personas les gusta (satisfacción) o disgustan (insatisfacción) sus trabajos. La satisfacción laboral tiene que ver con la percepción y evaluación de un individuo de su trabajo, y esta percepción está influenciada por las circunstancias únicas de la persona, como las necesidades, los valores y las expectativas.

Luego, Armstrong y Taylor (2014), manifiestan que la satisfacción laboral se puede definir como las actitudes (Hannoun, 2011). y sentimientos que las personas tienen sobre su trabajo. Las actitudes positivas y favorables hacia el trabajo indican satisfacción laboral, siendo caso contrario, insatisfacción laboral. Para ello, todo esto nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos y según los agentes implicados en el quehacer laboral (Caballero, 2002).

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. Debido a la gran importancia que los investigadores del Comportamiento Organizacional han dado a la satisfacción en el trabajo, es decir, la satisfacción en el trabajo representa una actitud en vez de un comportamiento (Robbins y Judge, 2009).

Por su lado, Cuadra y Veloso (2007), delimita conceptualmente que, la satisfacción laboral es una actitud y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes, es decir, se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal, sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características



positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud).

Sin embargo, Aziri (2011), en su investigación sobre Satisfacción laboral: una revisión de la literatura, hace cita de muchos autores que han estudiado sobre este tema, pero considera que la satisfacción laboral representa un sentimiento como consecuencia de la percepción de que el trabajo permite las necesidades materiales y psicológicas.

Por su parte, Sánchez, Fuentes, y Artacho (2008), concluyen que para que la calidad del trabajo tenga una mejora, el bienestar del empleado y el desarrollo de la capacidad productiva de cada nación, resulta un valor esencial, en un mundo donde la competitividad continúa en aumento. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Chiang et al., 2007).

Sin embargo, para Judge y Klinger (2000), Francis y Dawn (2008), se refieren a la actitud positiva o disposiciones emocionales que las personas pueden obtener del trabajo o por medio de aspectos del trabajo. La satisfacción laboral de los empleados se convierte en una atención central en las investigaciones y discusiones en el trabajo y la psicología organizacional porque se cree que tiene relación con el desempeño laboral; como la formación cognitiva, los aspectos afectivos y de comportamiento de la vida laboral y no laboral de las personas; que como características acentúan la importancia de la satisfacción laboral como una construcción digna de atención en las ciencias de la organización, así como en la investigación del bienestar subjetivo.

Para esto Chiavenato (2007), indica que hay medios para aumentar la satisfacción laboral como: hacer que los puestos sean más divertidos, pagar con justicia, brindar prestaciones y oportunidades para la promoción, adecuar a las personas a los puestos de acuerdo con sus intereses y habilidades y por último diseñar puestos para que sean desafiantes y satisfactorios. Como



también se podría decir que, es el resultado de la confrontación entre y el producto o resultado obtenido y los aportes que hace el individuo al trabajo (Tecsihua, 2018).

Se puede describir como aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores del servicio y el medio, es decir, es lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él (Charaja y Mamani, 2014).

El concepto de satisfacción laboral es multifacético, por lo que se adelantan varias teorías para explicar qué significa y cómo podrían aplicarse las teorías para mejorar el desempeño de los empleados (Stephen y Ayaga, 2014).

### **2.2.2. Características e importancia de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es significativa porque la actitud y las creencias de una persona pueden afectar su comportamiento. Las actitudes y creencias pueden hacer que una persona trabaje más o menos. La satisfacción laboral también afecta el bienestar general de una persona por la sencilla razón de que las personas pasan una buena parte del día en el trabajo. En consecuencia, la insatisfacción de una persona con el trabajo podría llevar a la insatisfacción en otras áreas de la vida. Tener las competencias adecuadas es importante para el desempeño (Peter, 2015).

La satisfacción laboral sigue siendo una construcción dominante en la literatura de la organización por una variedad de razones, incluida la conveniencia intrínseca de la satisfacción del empleado, la relación de la satisfacción laboral con una variedad de conductas relevantes en el lugar de trabajo, incluido el desempeño laboral y los comportamientos de abstinencia y su fuerte relación con construcciones relacionadas, como el compromiso organizativo y el Apoyo organizativo percibido; todo ello dentro de una cultura organizacional (Crede et al., 2007; Rodríguez, 1979).

Solana y Alicia (2017), Montoya et al. (2017) y Fernández (2008), soslayan la



importancia y la relación que tiene la Satisfacción laboral con variables psicológicas como la percepción que cada cual tenía acerca de la presión laboral; también capital psicológico, inteligencia emocional y cinismo organizacional a través de estrategias de regulación emocional en el trabajo y algunos rasgos de personalidad (un patrón de conducta caracterizado por extrema competitividad, hostilidad y altas exigencias personales en materia de rendimientos y logros laborales), estaban asociadas inversamente con satisfacción laboral y desempeño docente. Esto es, a mayor percepción de presión laboral y más acusados rasgos de conducta tipo A, menor satisfacción laboral y percepción del desempeño docente.

Por su parte Ruiz (2009), menciona características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral (la edad, género, nivel educacional y antigüedad), también habla sobre características asociadas al Trabajo que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral (Trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, compañeros que brinden apoyo y la participación en la toma de decisiones).

Incluso, para el mercado de trabajo, es de gran importancia para el desarrollo de tales personalidades el tipo de ocupación a la que se dedican. Ya que las posibilidades de superación, tanto en lo económico como en lo personal, si la ocupación o la profesión le permite obtener un empleo adecuado a sus aptitudes e intereses y, además bien remunerados, le hace sentir la satisfacción de su realización (Alfaro, 2012).

Ahora hablemos de la importancia de la satisfacción laboral que se destaca por su relación positiva y recíproca con la satisfacción con la vida (Judge y Watanabe, 1993). Es por ello que, Chiang et al. (2011), destaca la importancia de la satisfacción en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.



Ante ello, Galaz (2003), afirma que, estudiar la satisfacción laboral en el campo de los académicos, es importante porque puede relacionarse con el desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, es un componente de la calidad de vida, además de que un empleado satisfecho tiende a presentar un comportamiento más favorable a la organización que uno que no lo está.

También, es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores, ya que, si hay empleados satisfechos, gozan de mejor salud y viven más años; caso contrario, faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más. (Alonso, 2008).

### **2.2.3. Factores que afectan la satisfacción laboral**

Hannoun (2011), habla sobre las causas que produce la insatisfacción laboral, como son:

- Salario bajo.
- Mala relación con los compañeros o jefes.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción.
- Personas inseguras.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
- Malas condiciones laborales.
- Circunstancias personales y laborales.

Así mismo, Armstrong y Taylor (2014), mencionan a los factores motivadores intrínsecos, la calidad de la supervisión y el éxito o el fracaso, ya que, obviamente crea satisfacción/insatisfacción.

En tanto, Robbins y Judge (2009), señala cuatro factores que estimulan la satisfacción laboral:



- Trabajo mentalmente estimulante.
- Remuneraciones equitativas.
- Condiciones laborales de apoyo.
- Compañeros que los respalden.

También, Gonzalez (2006), se refiere a una serie de factores que influye en la satisfacción laboral:

- Satisfacción con el salario y con el sistema de promociones.
- Buenas condiciones laborales.
- Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización.
- Adaptación adecuada entre trabajador y puesto de trabajo.

Rivera (2012), menciona 7 factores que inciden en la satisfacción laboral:

- Retribución económica.
- Condiciones físicas del entorno de trabajo.
- Apoyo a los superiores.
- Respeto a los superiores.
- Reconocimiento por parte de los demás.
- Posibilidad de desarrollo personal.
- Posibilidad de desarrollo profesional en el trabajo.

En tanto, Merino y Díaz (2008), también señalan factores que influyen en la satisfacción laboral como:

- Satisfacción de los trabajadores con respecto al trabajo que realizan.
- Satisfacción de los trabajadores con relación a su centro de trabajo.
- Satisfacción de los trabajadores con respecto a la relación existente con sus jefes y compañeros.



- Satisfacción de los trabajadores con respecto a los Incentivos y Remuneraciones que perciben.
- Satisfacción de los trabajadores con respecto a su edad.
- Satisfacción de los trabajadores con respecto a su Género.

Finalmente, Aziri (2011), la satisfacción laboral está bajo la influencia de una serie de factores como: la naturaleza del trabajo, el salario, las oportunidades de avance, la administración, los grupos de trabajo y las condiciones de trabajo.

#### **2.2.4. Clasificación de la satisfacción laboral**

Muñoz (1990), habla sobre satisfacción tanto como insatisfacción laboral haciendo un punto de vista de la siguiente manera.

- a. A manera global, para comprobar la existencia o no de un factor general y la posible multidimensionalidad del mismo.
- b. Relación con un gran número de variables laborales.
- c. Estudio desde la perspectiva que ofrecen distintas variables demográficas (edad, sexo, estado civil y nivel de estudios) y profesionales (categoría laboral, antigüedad en la empresa, ubicación en la empresa y supervisión/no supervisión).

Por su parte, Galaz (2003), clasifica la satisfacción laboral, cuando su referente, en el trabajo es un todo, es decir en global; o bien, de faceta, cuando se exploran elementos específicos. Y a ello se suma, Padilla, Jiménez y Ramírez (2008), que lo clasifica de la misma forma, sólo que al mencionar la satisfacción por facetas, hace otras menciones como:

- Mediadores motivadores extrínsecos: la satisfacción con el salario y con la estabilidad laboral.



- Mediadores motivadores intrínsecos: la vocación para la docencia y el interés en formar a las nuevas generaciones.
- Mediadores relativos a las condiciones del entorno.

Otros, como Anaya y López (2015), hablando del profesorado en educación secundaria, lo clasifican en Satisfacción laboral a nivel global, dimensional y de faceta; teniendo como dimensiones:

- Diseño del trabajo.
- Condiciones de vida asociadas al trabajo.
- Realización personal.
- Promoción y superiores.
- Salario.

También, Alonso (2008), menciona sobre el término de facetas de satisfacción y las más mencionadas tienen que ver con la satisfacción con el contenido del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad), con el salario, con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales) y con la empresa.

Así pues, Tejero y Fernández (2009), distinguen la satisfacción laboral global y satisfacción laboral parcial; donde la primera aborda la satisfacción como un constructo unidimensional, mientras que la segunda entiende que la satisfacción debe estudiarse a partir del análisis de sus distintas dimensiones. (véase la figura 01).



*Figura 1.* Componentes de la Satisfacción laboral

Además, tenemos a Chiang et al. (2011), quienes señalan una clasificación por “factores” de la satisfacción laboral, los siguientes:

- Satisfacción por el trabajo en general.
- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
- Satisfacción con su trabajo.
- Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.
- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con la remuneración.
- Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente y
- Satisfacción con el reconocimiento.

Así mismo, Meliá y Peiró (1989), mencionan una clasificación por “factores”, como se muestra a continuación:

- Satisfacción con la Supervisión: Donde tiene como relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.



- Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo: Aquí se agrupa a cinco ítems que tienen relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
- Satisfacción con las Prestaciones recibidas: Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.
- Satisfacción Intrínseca del trabajo: Sus cuatro ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.
- Satisfacción con la Participación: Tiene que ver con las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

### **2.2.5. La Satisfacción laboral y sus relaciones**

En los últimos 30 años, la mayoría de los estudios sobre la satisfacción laboral ha sido una lista bastante teórica de variables que están asociadas estadísticamente con las actitudes laborales. Los instrumentos utilizados, así como innumerables estudios con muestras más limitadas, han examinado la relación entre las diversas condiciones de trabajo, pago, supervisión, promoción y características del trabajo con satisfacción. Como se podría esperar, los datos muestran que la satisfacción se relaciona con el nivel de pago, el grado de oportunidades de promoción, la consideración de los supervisores, el reconocimiento, las condiciones de trabajo agradables y el uso de habilidades y capacidades (Staw, 1984).

Peter (2015), en su estudio donde buscó revisar la literatura sobre factores



relacionados con empleados seleccionados, a saber: personalidad del empleado, satisfacción laboral y competencia; donde estos factores fueron elegidos debido a su relación con el desempeño de los empleados. Sin embargo, el vínculo entre la satisfacción laboral y el rendimiento no está claro a partir de los diversos estudios realizados. La suposición de ello es que la satisfacción laboral conduce a un alto rendimiento o que los empleados de alto desempeño están necesariamente satisfechos con sus trabajos.

Por su lado, Ruiz (2009), habla sobre una relación satisfacción-productividad; Roos y Van (2008), consideró la motivación y la satisfacción laboral como determinantes clave del éxito organizacional, los cuales están influenciados por aspectos de la cultura corporativa.

Juárez (2012), Chiang et al. (2008), Chiang et al. (2011), y Montoya et al. (2017), indican de una relación entre el “Clima organizacional y satisfacción laboral”; dichos autores por su lado mencionan la relación entre variables de clima y variables personales/Relación entre variables de clima y variables de satisfacción hay confiabilidad y además demuestra que si hay una alta relación entre estos. Por otra parte, sobre el estudio de funcionarios de una institución pública de educación superior, suponen que este establecimiento educacional es exitoso en el logro de sus objetivos organizacionales y esto también se evidencia que la mayor parte de docentes y personal administrativo de la universidad se encuentran satisfechos. También, se agrega a esta relación con el desempeño, considerando sus dimensiones, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad (Rodríguez et al., 2011). Aunque Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), señalan que son dos variables independientes entre sí, pero el factor de relaciones interpersonales de la medida de clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción.



Además, Spector (1997), estableció variables relacionadas con la satisfacción laboral que incluyen logros, avances, mejora laboral, enriquecimiento laboral y trabajo en equipo. Por otra parte, la teoría de la motivación puede explicar lo que hace a las personas. En el trabajo, por ejemplo, también es necesario considerar otros dos aspectos del impacto de la motivación: su relación con la satisfacción laboral y el efecto del dinero en la motivación (Armstrong y Taylor, 2014).

En tanto, Cruz (2014), demuestra de acuerdo a sus resultados obtenidos, que existe satisfacción laboral en los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. Es decir, que tanto hombres como mujeres se encuentran dentro del nivel Totalmente Satisfechos. Concluyendo que la entidad para la que trabajan brinda aspectos importantes a ambos géneros, que contribuyen a tener un nivel alto de satisfacción; por lo que se recomienda mantener y fortalecer factores como el crecimiento laboral o la identificación con la institución, a través de capacitaciones constantes, en las que se les informen sobre el desarrollo que pueden tener dentro de la entidad para la cual trabajan y puedan sentirse completamente identificados, así como mantener o mejorar las políticas con las que cuenta la institución, a través de una reestructuración de las políticas, guiándose de las circunstancias específicas de la institución y con la participación de administradores, supervisores y trabajadores, tomando en cuenta las prácticas pasadas y actuales.

En cambio, Yañez, Arenas, y Ripoll (2010), señala sobre el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, en un estudio en trabajadores de un hospital; teniendo como dimensiones:

- Relación con la jefatura y
- Relación con sus pares.



Por todo esto es necesario lo que nos lleva a conocer las Teorías o Modelos de Satisfacción laboral.

## **2.2.6. Teorías de la satisfacción laboral**

### **2.2.6.1 Teoría del valor**

Locke (1969), señala que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor: la discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene; la importancia que representa para él lo deseado. Una estimación precisa del grado de intensidad del afecto a los distintos aspectos del trabajo, refleja en cada caso tanto la discrepancia entre la percepción y el valor como la importancia que el sujeto le concede.

La satisfacción laboral representa la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo. La importancia que el sujeto concede a los distintos componentes del trabajo influye sobre la amplitud del afecto que un determinado valor puede producir. Varias investigaciones tratan de determinar las correlaciones entre satisfacción laboral y el valor que el sujeto concede a los distintos componentes de su trabajo. Los resultados a favor de la teoría. En esta teoría, propuso que la importancia relativa que tiene un aspecto particular del puesto para el trabajador, influye en el grado en el que dicho trabajador responde a él.

### **2.2.6.2 Teoría de las necesidades sociadas**

La satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral. Teoría creada por Maslow (1991) en la que presenta que la satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación



laboral. Cree que el hombre es un ser cuyas necesidades crecen y cambian a lo largo de toda su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas o primarias, otras más elevadas como las secundarias ocupan el predominio de su comportamiento y se vuelven imprescindibles. Las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y en los objetivos que tenga cada persona a lo largo de su vida. La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide)

La escala de las necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser». “La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua”

### **2.2.6.3 Teoría de la coherencia**

En esta teoría las personas se encuentran satisfechas con aquellos trabajos que son más coherentes con los conocimientos que tiene de sí misma y de los demás. Por tanto, en el grado en que una situación esté de acuerdo con el concepto que una persona tiene de sí misma en relación con su capacidad para ser competente y satisfacer sus necesidades, en ese grado esa persona se considera satisfecha. (Chiavenato, 2000). Por otra parte, Robbins y Coulter (2007) dicen que



es semejante en el grado en que una situación esté de acuerdo con el concepto que el grupo de referencia tiene de una persona en relación con lo propio y adecuado a ella, en ese grado esa persona estará satisfecha.

En definitiva, el grado de auto estimación y las normas del grupo son los que delimitan en buena parte el grado de satisfacción.

#### **2.2.6.4 Teoría de los dos factores de Herzberg**

Stephen y Ayaga (2014), menciona la Teoría de los dos factores. Entre las teorías del contenido de la motivación, la teoría de Herzberg (1959) enfatiza el motivador-higiene.

Factores buscados para explicar la satisfacción y motivación en la organización. Esta teoría afirma que la satisfacción laboral y la insatisfacción son producto de diferentes factores: motivación e higiene, respectivamente. La motivación es vista como una fuerza interna que impulsa a los individuos a alcanzar objetivos personales y organizacionales.

Los factores motivacionales son aquellos aspectos del trabajo que hacen que las personas deseen realizar y brindar satisfacción a las personas. Los factores que se relacionan con la satisfacción laboral se denominan, por lo tanto, satisfactorios o motivadores.

Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo



sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro) (Caballero, 2002).

Herzberg (1959) postuló que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos. (Véase Tabla N°1)

### **2.2.7. Grupo de factores intrínsecos o motivacionales**

Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Tiene que ver con el contenido del cargo, es decir, las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo.

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

Todos los motivos intrínsecos se refieren a cambios que se producen en la persona que actúa: la persona conoce más, o encuentra una satisfacción en el simple hecho de actuar, con independencia del resultado externo de la acción.



### **2.2.8. Grupo de factores extrínsecos o higiénicos**

Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.

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

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

Son motivos extrínsecos ganar una comisión económica por la venta realizada, obtener un diploma, curarme de una enfermedad, descansar cuando estoy rendido; o también evitar algo que considero negativo para mí: un despido, una mala calificación en un examen, etc. Todos son resultados externos a la persona, resultados que se quieren conseguir o que se pretenden evitar.



Tabla 1  
*Factores Motivacionales y Factores Higiénicos*

<b>FACTORES MOTIVACIONALES (De Satisfacción)</b>	<b>FACTORES HIGIÉNICOS (De Insatisfacción)</b>
Factores que cuando son óptimos: elevan la satisfacción	Factores que cuando son óptimos: evitan la insatisfacción
Factores que cuando son precarios: Producen la no satisfacción.	Factores que cuando son precarios: Producen insatisfacción.
Realización exitosa del trabajo	Condiciones de trabajo y comodidad.
Reconocimiento del éxito obtenido	Incremento del salario
Progreso profesional	Seguridad en el trabajo
Utilización plena de las habilidades personales, etc.	Relaciones con colegas, etc.

Fuente: Modelo explicativo de Herzberg (1959).

### **2.2.9. Escala general de satisfacción**

La escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

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

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:



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

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca)

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

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



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

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

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

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

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

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Puerto Maldonado, se encuentra ubicado al sur del Perú, en la provincia de Tambopata, tiene una superficie de 36 268 km<sup>2</sup> y es la más extensa. El departamento de Madre de Dios está ubicado en la parte sur oriental del territorio nacional. Limita por el norte con el departamento de Ucayali y la República de Brasil, por el sur con los departamentos de Puno y Cusco, por el este con la República de Bolivia y al oeste con los departamentos de Cusco y Ucayali. Posee una frontera internacional de 584 km, de los cuales 314 km son con Brasil y 270 km con Bolivia.

La UGEL Tambopata cuenta con 3 Centros de Educación Básica Alternativa públicas.

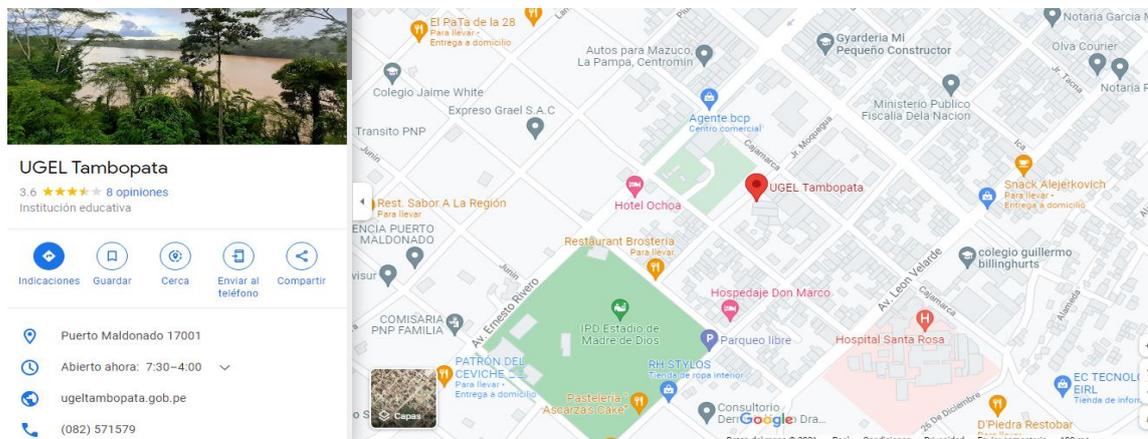


Figura 2. Mapa del lugar de estudio

Fuente: Google Maps

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de la duración de la investigación tuvo como tiempo de 3 meses, durante el año académico 2021.

### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL DE ESTUDIO

Para investigar sobre la satisfacción laboral del docente de primaria de Instituciones procede del cuestionario que es un conjunto de interrogantes que los entrevistados puedan contestar las variables que se quieren recoger en la investigación diagnóstica, de tal manera que cada pregunta esté estrechamente relacionada con las categorías de las variables. Al diseñar un cuestionario el investigador debe evitar la fatiga, el aburrimiento y el esfuerzo del entrevistado a fin de evitar las respuestas incompletas y falta de respuestas.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

La población tiene como unidad de análisis al conjunto de todos los elementos, que para desarrollar el trabajo de investigación debe pertenecer al ámbito espacial. Así mismo, Carrasco (2006) señala que, la muestra es un fragmento de la población y para que este sea representativo debe poseer las mismas propiedades y características. A su vez, indica que un tipo de muestra es la “No Probabilística”, que se divide en intencionadas y por cuotas. Es por ello que se utilizó un muestreo no probabilístico intencionado ya que se trabajó con todos los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público, que corresponde de acuerdo a la fuente de la UGEL Tambopata a un total de 60 docentes.

Tabla 2  
*Población y muestra de estudio*

CEBA	Cantidad de docentes
Carlos Fermín Fitzcarrald	18
Dos de Mayo	22
Guillermo Billinghurst	20

Fuente: UGEL Tambopata. Julio 2019.

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para la validación y contrastación de la hipótesis general, se aplicará la prueba estadística diferencia de medias. Para probar la veracidad o falsedad de la hipótesis se aplicará la ZETA CALCULADA ( $Z_c$ ) debido a que la muestra es mayor a 30 unidades.

Tabla 3  
*Comparación de muestras*

Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3
Media aritmética $X_1 = 18$	Media aritmética $X_2 = 22$	Media aritmética $X_3 = 20$
Varianza $S^2_1 = 18$	Varianza $S^2_2 = 22$	Varianza $S^2_3 = 20$
Tamaño Muestral: $n_1 = 18$	Tamaño Muestral: $n_2 = 22$	Tamaño Muestral: $n_3 = 20$

### 3.6. PROCEDIMIENTO

- Para determinar el nivel de satisfacción se hace la sumatoria del puntaje obtenido y se determina el nivel en función al baremo anterior.
- El instrumento se aplicó durante el año académico 2021.
- Se solicitó las autorizaciones a la dirección de cada institución educativa evaluada.
- Se actualizo el directorio de las I.E. inclusivas
- Se evaluó a las distintas muestras de manera transversal.

### 3.7. VARIABLES

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

### 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Cuestionario General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub-escalas:

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

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

Tabla 4  
*Escala de valoración*

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



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

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

A continuación, se presentan los resultados de los 60 docentes encuestados en las tres instituciones educativas respecto a la satisfacción intrínseca.

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

Para la valoración se asigna los siguientes puntajes:

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

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

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

Tabla 5  
Resultados en relación a la libertad para elegir tu propio método de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	fi 0	1	1	2	4	8	2	18
	% 0%	5.6%	5.6%	11.1%	22.2%	44.4%	11.1%	100%
Guillermo Billinghurst	fi 0	0	0	0	3	18	1	22
	% 0%	0%	0%	0%	13.6%	81.8%	4.5%	100%
Dos De Mayo	fi 0	1	0	1	2	15	1	20
	% 0%	5%	0%	5%	10%	75%	5%	100%
Total	fi 0	2	1	3	9	41	4	60
	% 0%	3.3%	1.7%	5%	15%	68.3%	6.7%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

La tabla N° 5 muestra los resultados obtenidos en relación a la libertad para elegir su propio método de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019, de un total de 60 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

Los que se sienten insatisfechos son un 3.3% que equivale a 2 docentes, los que se sienten moderadamente insatisfechos hacen un total del 1.7% que equivale a 1 docente, los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 5% que equivale a la opinión de 3 docentes, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 15% que equivale a 9 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 68.3% con 41 docentes y el 6.7%, muy satisfechos. No existen docentes Muy insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de las tres instituciones educativas del ámbito público que equivalen el 100%, más del 70% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a la libertad para elegir su propio método de trabajo; sobresaliendo el CEBA Guillermo Billinghurst.

Tabla 6  
Resultados en relación al reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Ferrín Fitzcarrald	Fi 1	2	2	5	2	5	1	18
%	5.6%	11.1%	11.1%	27.8%	11.1%	27.8%	5.6%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	1	0	7	14	0	22
%	0%	0%	4.5%	0%	31.8%	63.6%	0%	100%
Dos De Mayo	Fi 1	1	2	2	5	9	0	20
%	5%	5%	10%	10%	25%	45%	0%	100%
Total	Fi 2	3	5	7	14	28	1	60
%	3.3%	5%	8.3%	11.6%	23.3%	46.6%	1.7%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

La tabla N° 6 muestra los resultados obtenidos en relación al reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019, de un total de 60 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

Los que se sienten muy insatisfechos son un 3.3% que equivale a 2 docentes, considerando los docentes insatisfechos son un 5% que equivalen a 3 docentes, los que se sienten moderadamente insatisfechos hacen un total del 8.3% que equivale a 5 docentes, los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 11.6% que equivale a la opinión de 7 docentes, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 23.3% que equivale a 14 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 46.6% con 28 docentes y el 1.7%, muy satisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de las tres instituciones educativas del ámbito público que equivalen el 100%, más del 40% de los docentes se encuentran satisfechos en relación al reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho; destacando el CEBA Guillermo Billingham.

Tabla 7  
Resultados en relación a la responsabilidad que se te ha asignado en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 0	0	0	2	5	9	2	18
	% 0%	0%	0%	11.1%	27.8%	50%	11.1%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	0	0	4	15	3	22
	% 0%	0%	0%	0%	18.2%	68.2%	13.7%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	0	0	1	4	13	2	20
	% 0%	0%	0%	5%	20%	65%	10%	100%
Total	Fi 0	0	0	3	13	37	7	60
	% 0%	0%	0%	5%	21.7%	61.7%	11.7%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral – Anexo N° 2



### **Interpretación:**

La tabla N° 7 muestra los resultados obtenidos en relación a la responsabilidad que se te ha asignado en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019, de un total de 60 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

Los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 5% que equivale a la opinión de 3 docentes, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 21.7% que equivale a 13 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 61.7% con 37 docentes y el 11.7%, muy satisfechos. No existen docentes muy insatisfechos, insatisfechos ni moderadamente insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de las tres instituciones educativas del ámbito público que equivalen el 100%, más del 50% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a la responsabilidad que se le ha asignado; destacando el CEBA Guillermo Billinghurst.

Tabla 8  
*Resultados en relación a la posibilidad de utilizar sus capacidades en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Ferrín Fitzcarrald	Fi 0	0	0	1	3	12	2	18
	% 0%	0%	0%	5.6%	16.7%	66.7%	11.1%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	1	0	1	19	1	22
	% 0%	0%	4.5%	0%	4.5%	86.4%	4.5%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	0	1	0	1	17	1	20
	% 0%	0%	5%	0%	5%	85%	5%	100%
Total	Fi 0	0	2	1	5	48	4	60
	% 0%	0%	3,3%	1.7%	8.3%	80%	6.7%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

La tabla N° 8 muestra los resultados obtenidos en relación a la posibilidad de utilizar sus capacidades en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019, de un total de 60 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

Los que se sienten moderadamente insatisfechos son el 3.3% que equivale a 2 docentes, los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 1.7% que equivale a la opinión de 1 docente, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 8.3% que equivale a 5 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 80% con 48 docentes y el 6.7%, muy satisfechos con 4 docentes. No existen docentes muy insatisfechos, ni insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de las tres instituciones educativas del ámbito público que equivalen el 100%, más del 50% de los docentes se encuentran satisfechos en a la posibilidad de utilizar sus capacidades; destacando el CEBA Guillermo Billinghurst y Dos de Mayo.

Tabla 9  
Resultados en relación a sus posibilidades de promocionarse o de avanzar, los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 0	1	1	3	3	5	5	18
%	0%	5.6%	5.6%	16.7%	16.7%	27.8%	27.8%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	0	1	6	15	0	22
%	0%	0%	0%	4.5%	27.3%	68.2%	0%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	1	1	0	4	11	3	20
%	0%	5%	5%	0%	20%	55%	15%	100%
Total	Fi 0	2	2	4	13	31	8	19
%	0%	3.3%	3.3%	6.6%	21.7%	51.7%	13.2%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

La tabla N° 9 muestra los resultados obtenidos en relación a sus posibilidades de promocionarse o de avanzar, en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019, de un total de 60 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

Los que se sienten insatisfechos y moderadamente insatisfechos son el 3.3% que equivale a 2 docentes respectivamente, los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 6.6% que equivale a la opinión de 4 docentes, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 21.7% que equivale a 13 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 51.7% con 31 docentes y el 13.2%, muy satisfechos con 8 docentes. No existen docentes muy insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de las tres instituciones educativas del ámbito público que equivalen el 100%, más del 60% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a sus posibilidades de promocionarse o de avanzar; destacando el CEBA Dos de Mayo.

Tabla 10  
*Resultados en relación a la atención que se presta a las sugerencias que hace, en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 0	0	0	6	3	6	3	18
%	0%	0%	0%	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	0	1	6	13	2	22
%	0%	0%	0%	4.5%	27.3%	59.1%	9.1%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	0	0	3	5	9	3	20
%	0%	0%	0%	15%	25%	45%	15%	100%
Total	Fi 0	0	0	10	14	28	8	60
%	0%	0%	0%	16.7%	23.3%	46.7%	13.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados indican, por parte de los docentes de las instituciones en relación a la atención que presta a las sugerencias que hace como trabajador se muestran en la Tabla N° 10.

Los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 16.7% que equivale a la opinión de 10 docentes, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 23.3% que equivale a 14 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 46.7% con 28 docentes y el 13.3%, muy satisfechos con 8 docentes. No existen docentes Muy insatisfechos, insatisfechos y moderadamente insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de las tres instituciones educativas del ámbito público que equivalen el 100%, que el 60% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a la atención que presta a las sugerencias que hace como trabajador; destacando el CEBA Guillermo Billinghurst y Dos de Mayo.

Tabla 11  
*Resultados en relación a la variedad de tareas que realiza en el trabajo, en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 0	0	0	1	3	10	4	18
	% 0%	0%	0%	5.6%	16.7%	56%	22.2%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	0	1	7	14	0	22
	% 0%	0%	0%	4.5%	31.8%	63.6%	0%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	0	0	1	5	12	2	20
	% 0%	0%	0%	5%	25%	60%	10%	100%
Total	Fi 0	0	0	3	15	36	6	60
	% 0%	0%	0%	5%	25%	60%	10%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados mostrados en la Tabla N° 11 dan a conocer los resultados obtenidos en relación a la variedad de tareas que realizas en el trabajo o labor docente en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019, de un total de 60 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

Los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 5% que equivale a la opinión de 3 docentes, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 25% que equivale a 15 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 60% con 30 docentes y el 10%, muy satisfechos con 6 docentes. No existen docentes Muy insatisfechos, insatisfechos y moderadamente insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de las tres instituciones educativas del ámbito público que equivalen el 100%, más del 40% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a a la variedad de tareas que realizas en el trabajo o labor docente; destacando el CEBA Guillermo Billinghurst y Dos de Mayo.

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

Tabla 12  
Resultado general de satisfacción intrínseca de los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 0	0	0	0	7	7	4	18
	% 0%	0%	0%	0%	38.9%	38.9%	22.2%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	0	0	2	15	5	22
	% 0%	0%	0%	0%	9.1%	68.2%	22.7%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	0	0	0	3	13	4	20
	% 0%	0%	0%	0%	15%	65%	20%	100%
Total	Fi 0	0	0	0	12	35	13	60
	% 0%	0%	0%	0%	20%	58.3%	21.7%	100%

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



### **Interpretación:**

El resultado que generaliza las opiniones en relación a la satisfacción intrínseca se muestra en la Tabla N° 12 de un total de 60 docentes encuestados se llegó a los siguientes resultados:

Los que se sienten Moderadamente satisfechos son el 20% que equivale a 12 docentes, los que se sienten Satisfechos son el 58.3% que equivale a la opinión de 35 docentes, los docentes que se sienten muy satisfechos son el 21.7% que equivale a 13 docentes. No existen docentes Muy insatisfechos, insatisfechos, Moderadamente insatisfechos y ni Satisfechos – ni insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de los tres Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado que equivalen el 100%, el 80% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a la satisfacción intrínseca; destacando el CEBA Guillermo Billinghurst.

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

En este aspecto se indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. y está constituida de ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15)

Tabla 13

*Resultados en relación a las condiciones físicas de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 3	1	4	0	4	5	1	18
%	16.7%	5.6%	22.2%	0%	22.2%	27.8%	5.6%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	2	4	2	7	6	1	22
%	0%	9.1%	18.2%	9.1%	31.8%	27.3%	4.5%	100%
Dos De Mayo	Fi 1	1	5	2	5	4	2	20
%	5%	5%	25%	10%	25%	20%	10%	100%
Total	Fi 4	4	13	4	16	15	4	60
%	6.7%	6.7%	21.7%	6.7%	26.7%	25%	6.7%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

La tabla N° 13 muestra los resultados obtenidos en relación a las condiciones físicas de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019, de un total de 60 docentes encuestados se llegó a lo siguiente:

Los que se sienten muy insatisfechos, insatisfechos, Ni satisfecho, ni insatisfecho y muy satisfechos son el 6.7% que equivale a la opinión de 4 docentes, los docentes que se sienten ni moderadamente insatisfechos son el 21.7% que equivale a la opinión de 13 docentes, los que se sienten Satisfechos es el 25% con 15 docentes y los que se sienten Moderadamente satisfecho son el 26.7% que equivale a 16 docentes.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados que equivalen el 100%, más del 15% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a las condiciones físicas de trabajo; destacando el CEBA Guillermo Billinghurst en una diferencia de 1 docente de los demás.

Tabla 14  
*Resultados en relación a sus compañeros de trabajo, en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 0	0	3	4	1	8	2	18
%	0%	0%	16.7%	22.2%	5.6%	44.4%	11.1%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	0	0	0	5	13	4	22
%	0%	0%	0%	0%	22.7%	59.1%	18.2%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	0	1	3	5	7	4	20
%	0%	0%	5%	15%	25%	35%	20%	100%
Total	Fi 0	0	4	7	11	28	10	60
%	0%	0%	6.7%	11.7%	18.3%	46.7%	16.7%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados mostrados en la Tabla N° 14 emiten una información relacionada al nivel de satisfacción laboral de los docentes con sus compañeros de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019.

Los 60 docentes encuestados tienen diferentes opiniones, el 6.7% que equivale a 4 docentes muestran Moderadamente insatisfecho, el 11.7% que equivale a 7 docentes se muestran ni insatisfecho – ni satisfecho, el 18.3% que equivale a 11 docentes se consideran moderadamente satisfechos, el 46.7% que equivalen a 28 docentes se sienten satisfechos y el 16.7% que equivale a 10 docentes se encuentra muy satisfechos. No hay docentes muy insatisfechos e insatisfechos.

La conclusión a la que se llega es que más del 30% de los Centros de Educación Básica Alternativa se sienten satisfechos, siendo el CEBA Guillermo Billinghurst que destaca con mayor satisfacción.

Tabla 15  
Resultados en relación al equipo directivo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	fi 0	1	1	2	2	10	2	18
	% 0%	5.6%	5.6%	11.1%	11.1%	55.6%	11.1%	100%
Guillermo Billinghurst	fi 0	0	0	0	2	13	7	22
	% 0%	0%	0%	0%	9.1%	59.1%	31.8%	100%
Dos De Mayo	fi 0	0	1	1	3	9	6	20
	% 0%	0%	5%	5%	15%	45%	30%	100%
Total	Fi 0	1	2	3	7	32	15	60
	% 0%	1.7%	3.3%	5%	11.7%	53.3%	25%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados en relación al nivel de satisfacción laboral de los docentes con el Equipo directivo que se muestra en la Tabla N° 15 de la siguiente manera:

Existen diversas opiniones de los 60 docentes encuestados de los Centros de Educación Básica Alternativa; el 1.7% que corresponde a 1 docente se encuentra insatisfecho, un 3.3% que equivale a 2 docentes está en moderadamente insatisfecho, el 5% que equivale a 3 docentes se sienten ni satisfecho – ni insatisfecho, el 11.7% que equivale a 7 docentes se sienten moderadamente satisfechos, el 53.3 % que equivale a 32 docentes se sienten satisfechos y los que tienen una opinión de muy satisfechos hacen un total del 25% que equivale a 15 docentes, haciendo el total del 100%. No existen docentes Muy insatisfechos.

De lo que se concluye que más del 40% de los docentes encuestados sienten mayor satisfacción, siendo el CEBA Guillermo Billinghurst que destaca con mayor satisfacción.

Tabla 16  
*Resultados en relación a su salario en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	Fi 2	4	1	1	6	4	0	18
	% 11.1%	22.2%	5.6%	5.6%	33.3%	22.2%	0%	100%
Guillermo Billinghurst	Fi 0	4	4	1	8	4	1	22
	% 0%	18.2%	18.2%	4.5%	36.4%	18.2%	4.5%	100%
Dos De Mayo	Fi 0	6	3	0	7	3	1	20
	% 0%	30%	15%	0%	35%	15%	5%	100%
Total	Fi 2	14	8	2	21	11	2	60
	% 3.3%	23.3%	13.3%	3.3%	35%	18.3%	3.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados del nivel de satisfacción laboral de los docentes en relación a su salario se muestran en la Tabla N° 16 considerándose a 60 docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa:

Los docentes opinan que el 3.3% que corresponde a 2 docentes se encuentra muy insatisfecho, ni satisfecho – ni insatisfecho y muy satisfechos correspondientemente, un 23.3% que equivale a 14 docentes se sienten en insatisfechos, el 13.3% que equivale a 8 docentes se sienten moderadamente insatisfechos, el 35% que equivale a 21 docentes se sienten moderadamente satisfechos, el 18.3 % que equivale a 11 docentes se sienten satisfechos.

Según lo planteado anteriormente se puede decir que más del 20% los docentes sienten satisfacción.

Tabla 17

Resultados en relación a las relaciones entre autoridades, y trabajadores en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	fí 0	3	2	3	3	7	0	18
	% 0%	16.7%	11.1%	16.7%	16.7%	38.9%	0%	100%
Guillermo Billinghurst	fí 0	1	2	3	2	14	0	22
	% 0%	4.5%	9.1%	13.7%	9.1%	63.6%	0%	100%
Dos De Mayo	fí 0	1	2	4	4	9	0	20
	% 0%	5%	10%	20%	20%	45%	0%	100%
Total	fí 0	5	6	10	9	30	0	60
	% 0%	8.3%	10%	16.7%	15%	50%	0%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados de las relaciones entre autoridades y trabajadores de los Centros de Educación Básica Alternativa en la Tabla N° 17 considerándose a 60 docentes:

Los docentes del 100% opinan que: el 8.3% que corresponde a la opinión de 5 docentes se encuentran insatisfechos, el 10% que equivale a 6 docentes se encuentran moderadamente satisfechos, el 16.7% que equivale a 10 docentes se encuentran ni satisfechos – ni insatisfechos, el 15% que corresponde a 9 docentes se encuentran moderadamente satisfechos y el 50% que corresponde a 30 docentes marcaron el ítem satisfecho. No existen docentes muy insatisfechos y muy satisfechos.

Finalmente, debe destacarse que la capacidad de un director (autoridad) para influir en sus trabajadores a la hora de girar instrucciones e implantar decisiones, depende de las competencias que los empleados perciben en él, vale decir, de cuanto conocimiento creen que tiene sobre los asuntos que dirige. Los resultados hacen suponer que el 50% se encuentran satisfechos, destacando el CEBA Guillermo Billinghurst.

Tabla 18

Resultados en relación al modo en que la institución está gestionada los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	fí 0	2	2	4	6	3	1	18
	% 0%	11.1%	11.1%	22.2%	33.3%	16.7%	5.6%	100%
Guillermo Billinghurst	fí 0	0	0	1	5	14	2	22
	% 0%	0%	0%	4.5%	22.7%	63.6%	9.1%	100%
Dos De Mayo	fí 0	2	1	2	6	6	3	20
	% 0%	10%	5%	10%	30%	30%	15%	100%
Total	fí 0	4	3	7	17	23	6	60
	% 0%	6.7%	5%	11.7%	28.3%	38.3%	10%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados revelan las relaciones en el modo en que la institución está gestionada en los Centros de Educación Básica Alternativa de acuerdo a la Tabla N° 18 considerándose a 60 docentes encuestados:

Del 100% de los docentes opinan que: el 6.7% que corresponde a la opinión de 4 docentes se encuentran insatisfechos, el 5% que equivale a 3 docentes se sienten moderadamente insatisfechos, el 11.7% que equivale a 7 docentes se sienten ni satisfechos – ni insatisfechos, el 28.3% que es la opinión de 17 docentes se sienten moderadamente satisfechos, el 38.3% que corresponde a 23 docentes se sienten satisfechos y el 10% que equivale a 6 docentes se sienten muy satisfechos. No existen docentes muy insatisfechos.

De lo que se puede concluir que más del 48% de los docentes se encuentran satisfechos, destacando con mayor satisfacción el CEBA Guillermo Billinghurst.

Tabla 19  
*Resultados en relación a su horario de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	fi 0	1	1	1	0	12	3	18
	% 0%	5.6%	5.6%	5.6%	0%	66.7%	16.7%	100%
Guillermo Billinghurst	fi 0	0	0	0	2	17	3	22
	% 0%	0%	0%	0%	9.1%	77.3%	13.7%	100%
Dos De Mayo	fi 0	0	0	1	1	15	3	20
	% 0%	0%	0%	5%	5%	75%	15%	100%
Total	fi 0	1	1	2	3	44	9	60
	% 0%	1.7%	1.7%	3.3%	5%	73.3%	15%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados del nivel de satisfacción en relación al horario de trabajo en los Centros de Educación Básica Alternativa en la Tabla N° 19 muestran que los 60 docentes encuestados:

El 1.7% que corresponde a la opinión de 1 docente se encuentra insatisfecho y moderadamente insatisfecho, el 3.3% que corresponde a 2 docentes, se sienten ni satisfechos - ni insatisfechos, el 5% que es la opinión de 3 docentes se sienten moderadamente satisfechos, el 73.3% que equivale a 44 docentes se sienten satisfechos y el 15% restante está muy satisfecho. No existe opinión sobre docentes muy insatisfechos.

El nivel de satisfacción en relación al horario de trabajo está generando una satisfacción en más del 80%, destacando el CEBA Guillermo Billinghurst.

Tabla 20  
*Resultados en relación a tu estabilidad en el empleo en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	fi 0	1	2	4	1	7	3	18
	% 0%	5.6%	11.1%	22.2%	5.6%	38.9%	16.7%	100%
Guillermo Billinghamurst	fi 1	3	1	1	7	9	0	22
	% 4.5%	13.7%	4.5%	4.5%	31.8%	40.9%	0%	100%
Dos De Mayo	fi 0	1	2	3	4	8	2	20
	% 0%	5%	10%	15%	20%	40%	10%	100%
Total	fi 1	5	5	8	12	24	5	60
	% 1.7%	8.3%	8.3%	13.3%	20%	40%	8.3%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

Los resultados de las relaciones a tu estabilidad en el empleo de los Centros de Educación Básica Alternativa en la Tabla N° 20, considerándose a 60 docentes encuestados:

El 1.7% que corresponde a la opinión de 1 docente se encuentra muy insatisfecho, el 8.3% que equivale a 5 docentes se sienten insatisfechos, moderadamente insatisfechos y muy satisfechos respectivamente, el 13.3% que equivale a 8 docentes se sienten ni insatisfechos – ni satisfechos, un 20% que equivale a 12 docentes se sienten moderadamente satisfechos, el 40% que equivale a 24 docentes se sienten satisfechos y el 8.3% restante se encuentra muy satisfechos.

La conclusión a la que se llega es que existe una satisfacción en más del 40%, destacando el CEBA Dos de Mayo.

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

Tabla 21  
*Resultado general de la satisfacción extrínseca en relación en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Carlos Fermín Fitzcarrald	fi 0	0	1	1	8	8	0	18
	% 0%	0%	5.6%	5.6%	44.4%	44.4%	0%	100%
Guillermo Billinghamurst	fi 0	0	0	0	7	11	4	22
	% 0%	0%	0%	0%	31.8%	50%	18.2%	100%
Dos De Mayo	fi 0	0	0	1	7	10	2	20
	% 0%	0%	0%	5%	35%	50%	10%	100%
Total	fi 0	0	1	2	22	29	6	60
	% 0%	0%	1.7%	3.3%	36.7%	48.3%	10%	100%

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



### **Interpretación:**

El resultado que generaliza las opiniones en relación a la satisfacción extrínseca se muestra en la Tabla N° 21 de un total de 60 docentes encuestados se llegó a los siguientes resultados:

Los que se sienten Moderadamente insatisfecho son el 1.7% que equivale a 1 docente, los que se sienten Ni satisfecho, ni insatisfecho son el 3.3% que equivale a la opinión de 2 docentes, los docentes que se sienten Moderadamente satisfecho son el 36.7% que equivale a 22 docentes, los que se encuentran Satisfechos es el 48.3% con 29 docentes y el 10%, muy satisfechos con 6 docentes. No existen docentes Muy insatisfechos e insatisfechos.

Se puede concluir que de los 60 docentes encuestados de los tres Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado que equivalen el 100%, más del 30% de los docentes se encuentran satisfechos en relación a la satisfacción extrínseca; destacando el CEBA Guillermo Billinghurst.

#### 4.1.5. Resultado general sobre el nivel de satisfacción laboral:

Tabla 22  
*Resultado general sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes en los Centros de Educación Básica Alternativa, 2019.*

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Fitzcarrald	fi 0	0	0	1	9	5	3	18
Carlos Fermín	% 0%	0%	0%	5.6%	50%	27.8%	16.7%	100%
Guillermo Billinghurst	fi 0	0	0	0	4	14	4	22
Billinghamurst	% 0%	0%	0%	0%	18.2%	63.6%	18.2%	100%
Dos De Mayo	fi 0	0	0	0	8	9	3	20
Mayo	% 0%	0%	0%	0%	40%	45%	15%	100%
Total	fi 0	0	0	1	21	28	10	60
	% 0%	0%	0%	1.7%	35%	49.7%	16.7%	100%

Fuente: Escala de satisfacción laboral - Anexo N° 02



### **Interpretación:**

El resultado que generaliza las opiniones en relación al nivel de satisfacción laboral de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa se muestra en la Tabla N° 22 de un total de 60 docentes encuestados se llegó a los siguientes resultados:

El nivel de satisfacción laboral de los docentes encuestados que laboran en las instituciones educativas del ámbito público, está ubicada en ni insatisfecho - ni satisfecho con 1 docente que es el 1.7%, el 35% que equivale a 21 docentes moderadamente satisfechos, al igual que el 49.7% con 28 docentes satisfechos y el 16.7% que responden a 10 docentes con el nivel de muy satisfechos; siendo el promedio general de 80 puntos con una desviación estándar 4.04 de puntos respecto a la media aritmética.

Los resultados generales en relación al nivel de satisfacción laboral concluyen en que de los docentes encuestados tienen una opinión de satisfacción en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad e Puerto Maldonado.

## **4.2. DISCUSIÓN**

El nivel de satisfacción laboral de los docentes encuestados en relación al nivel de satisfacción laboral concluyen en que de los docentes encuestados tienen una opinión de satisfacción satisfecha en los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad e Puerto Maldonado. Al igual que Días (2015), señala que el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada en Lima – Perú, se sitúa entre alto y muy alto. Sin embargo para Gil (2017), existen factores personales e institucionales que explica que la satisfacción laboral del profesorado español disminuyó en la última década, y más baja en educación secundaria.

En esta investigación se trabajó con una encuesta de S. Owerall, donde se divide la satisfacción laboral en 2 factores: intrínsecos y extrínsecos. Por su parte Caballero (2002),



señala 2 categorías como: ambientales y personales para una satisfacción laboral. Es así que, los resultados demuestran que hay una satisfacción a nivel satisfecha y muy satisfecha en los factores intrínsecos, mientras que Anaya & López (2014), señalan que hay una satisfacción laboral media a nivel global.

Por su parte, Anaya & Suárez (2007) señalan que, la satisfacción laboral del profesorado se deben a estas dimensiones principales: el diseño del trabajo, las condiciones de vida asociadas al trabajo, la realización personal, la promoción y superiores, y el salario. Sin embargo la investigación demuestra dimensiones como: el horario de trabajo, la posibilidad de utilizar sus capacidades y la libertad para elegir su propio método de enseñanza-aprendizaje.

A nivel general la investigación señala que el 49.7 % hay una satisfacción laboral satisfecha y estudios como Cantón & Téllez (2016), señalan que existe una satisfacción media alta en la mayoría de mujeres en los niveles no universitarios y por su parte Aziri (2011) indica que, la satisfacción laboral aún no ha recibido la debida atención en diferentes ámbitos. Al igual que, Chiang, Núñez, & Huerta (2007) señalan en su estudio que existen relaciones estadísticamente significativas entre las tres variables analizadas como: clima organizacional, satisfacción laboral y resultados del trabajo.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA.** - Los resultados generales en relación al nivel de satisfacción laboral concluyen en que los docentes encuestados de los Centros de Educación Básica Alternativa del ámbito público de la ciudad de Puerto Maldonado tienen una opinión de satisfacción satisfecha y muy satisfecha en un 49.7% y 16.7% respectivamente.

**SEGUNDA.** – El 58.3% y 21.7% sienten una satisfacción satisfecha y muy satisfecha respectivamente debido a factores intrínsecos; tales como la posibilidad de utilizar sus capacidades y la libertad al elegir su propio método de trabajo.

**TERCERA.** - El 48.3% y el 10% de los docentes sienten una satisfacción satisfecha y muy satisfecha respectivamente, debido a factores extrínsecos; tales como el horario de trabajo y el clima laboral.



## VI. RECOMENDACIONES

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



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, D., & López, E. (2014). Satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educacion*, (365), 96–121. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2014-365-266>
- Anaya, D., & Suárez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria: un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, (344), 217–218.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77–86. <https://doi.org/10.1254/jjp.31.1037>
- Caballero, K. (2002). El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1–2), 1–10. Retrieved from [www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012%0ACómo](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012%0ACómo)
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214–226. <https://doi.org/10.22507/rli.v13n1a18>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. (A. Paredes, Ed.). Perú.: Editorial San Marcos.
- Chiang, M., Núñez, A., & Huerta, P. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista Icade. Revista de Las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 0(72), 49–74.
- Días, E. (2015). *Nivel de Satisfacción Laboral de los profesores de Inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita De Surco, Lima - Perú*. Universidad Nacional de Piura.



Gil, J. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. *Revista de Psicodidactica*, 22(1), 16–22.

[https://doi.org/10.1016/S1136-1034\(17\)30039-4](https://doi.org/10.1016/S1136-1034(17)30039-4)



# ANEXOS

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Condición Laboral : ( ) Contratado ( ) Nombrado  
 Sexo : ( ) Masculino ( ) Femenino  
 Institución Educativa.....

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

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

