



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES DE LAS MYPES,
SECTOR EDUCACIÓN, RUBRO INSTITUCIONES
EDUCATIVAS – CASO: I.E.P. NIÑO JESÚS – TUMBES,
AÑO 2019.**

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

AUTOR

HERRERA MENDOZA, PEDRO ARMANDO

ORCID: 0000-0003-3046-6269

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Herrera Mendoza, Pedro Armando

ORCID: 0000-0003-3046-6269

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Galvani Guerrero García
Presidente

Mgtr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
Miembro

Mgtr. Domingo Miguel Villarreyes Guerra
Miembro

Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

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

DEDICATORIA

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

A mis padres, Pedro Jacinto, Sara y mi hermano Arturo por brindar su apoyo y estar en los momentos más importante de mi vida, iluminándome desde el cielo.

A mi esposa, Balgéllica, mis hijos Enzo y Jacintito por ser mi amor incondicional.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a la educación en Tumbes, 2019, y una muestra de 4 docentes de la institución educativa privada, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas*), se concluyó que el nivel de personal docente se siente satisfecho por ofrecer en conjunto con sus colegas un servicio con características enfocadas a la amabilidad, capacidad, buen trato, iniciativa y desenvolvimiento impartido en las aulas de clase; el nivel de servicios educativos que ofrece la Institución Educativa Privada cumple con la percepción de los servicios educativos que imparten los docentes, actividades pedagógicas desarrolladas y finalizadas comprometidas con el desenvolvimiento del estudiante en las sesiones de aprendizaje

Palabras claves: Satisfacción laboral y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of satisfaction of teachers of the MyPes, education sector, heading Educational Institutions - Case: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, year 2019. With a research problem: What is the level of satisfaction of teachers of the MyPes, education sector, heading Educational Institutions - Case: I.E.P. Child Jesus - Tumbes, year 2019? With a research methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to education in Tumbes, 2019, and a sample of 4 teachers from the private educational institution, applying surveys as an instrument for collecting data using the CALIDFIT scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.916, which consists of 22 questions and 5 dimensions (personal dimension = 5 questions; facilities and materials dimension = 5 questions; services and activities dimension = 4 questions; image dimension of the organization = 4 questions; and satisfaction dimension with the organization = 4 questions), it was concluded that the level of teaching staff is satisfied to offer together with their colleagues a service with characteristics focused on kindness, ability, good treatment, initiative and development taught in classrooms; The level of educational services offered by the Private Educational Institution complies with the perception of the educational services provided by teachers, educational activities developed and completed committed to the development of the student in the learning sessions.

Keywords: Job satisfaction and MyPes.

ÍNDICE

Tabla de contenido

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3. Antecedentes locales	9
2.2.1. Satisfacción laboral	11
2.2.2. MyPes.....	16
2.2.3. Instituciones Educativas.....	16
2.2.4. Docentes.....	17
III. HIPÓTESIS.....	18
IV. METODOLOGÍA.....	19
4.1. Diseño de investigación.....	19
4.2. Población y muestra.....	19
4.3. Definición y operacionalización de variables	19
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
4.5. Plan de análisis	21
4.6. Matriz de consistencia	21
4.7. Principios éticos.....	24
V. RESULTADOS	25
5.1. Resultados	25
5.2. Análisis de resultados.....	32
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los docentes:	32
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	32
5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	32

VI. CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	39
Anexo 01: Encuesta	39
Anexo 02: Consentimiento informado	42
Anexo 03: Álbum de fotografías.....	43
Anexo 04: Turnitin	45

I. INTRODUCCIÓN

En Chile, es comúnmente aceptado la existencia de cambios en el significado del empleo, la naturaleza del empleo y de los propios trabajadores; estos cambios producen distintos problemas para los empresarios; desde el punto de vista económico y social. Es por ello que, es de vital importancia identificar los estilos de liderazgo y niveles de satisfacción laboral con el que se relacionan. De esta manera, se identificó que los profesores de las Instituciones Educativas en Chile se encuentran medianamente satisfechos con significancia baja, respecto a los factores físicos, oportunidades de desarrollo y tipo de contrato laboral. (María Chiang, Gómez, & Salazar, 2014)

Hoy en día en México, el desarrollo constante en innovación y progreso científico, el país se enfrenta a enormes retos donde debe adaptarse a cambios económicos, sociales y políticos, y en su mayor importancia al sistema educativo; es por ello que se conforma un triángulo simbólico cuyos ejes son la investigación, la docencia y la extensión; en donde se ve la necesidad de redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de los servicios educativos. (Álvarez, Cgaparro, & Reyes, 2015)

Además, en México se realizó una investigación en el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos; y en el Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios, en donde se determinó que la satisfacción laboral indica que no hay diferencia significativa con respecto a los promedios reflejados por ambos centros analizados, en donde los porcentajes encontrados fueron buena y alta; debido a que las condiciones físicas de trabajo son pasables, pero el acceso a los libros, materiales denota limitaciones. (C. Hernández, 2011)

Una investigación realizada en Argentina, sobre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los docentes del nivel secundario, en donde se obtuvo que la satisfacción laboral predice significativamente el síndrome; a medida que los docentes presentan altos porcentajes de satisfacción laboral, incidiendo en el síndrome de forma disminuyente. (Malander, 2016)

En el Perú, específicamente Lima, se analizaron los factores predictores de satisfacción laboral en docentes de I.E. de la APC -SUR; en donde se determinó que la mayoría de docentes se encuentran satisfechos con los valores que se aplican con autonomía. Partiendo además en que la satisfacción está en función de los salarios y el reconocimiento recibido por la administración. (Barba, 2013)

En Juliaca, se analizó la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, en donde los resultados obtenidos fueron que un 16.3% se siente satisfecho respecto a la autorrealización; un 22.4% se siente satisfecho por el involucramiento laboral; además el 18.0% está satisfecho por el grado de comunicación que existe en la Institución. (Medina & Zanoni, 2016)

En Lambayeque, se investigó respecto a la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en Instituciones Educativas, obteniendo resultados en donde la mayoría de docentes muestra nivel de satisfacción baja en la Institución, demostrando desagrado, evasión de responsabilidades y ausentismo, evidenciando estos aspectos con un tiempo de 3 años atrás. (Vargas, 2015)

En Tumbes se analizó la relación entre motivación y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Aplicación; se obtuvieron resultados en donde se demuestra que la relación existente es significativa entre las variables

analizadas, en donde el personal docente se siente satisfecho laboralmente, debido a la motivación recibida en su ambiente de trabajo. (Franco, 2018)

Por último, en Tumbes se realizó una investigación donde se caracterizó el clima organizacional y satisfacción de docentes; en donde las características principales que determina la satisfacción laboral se enfocan a aspectos laborales en función a las evaluaciones que le realizan, obteniendo que la supervisión es coercitiva, además que las condiciones que trabajo deben ser mejoradas, pero que los docentes se sientes satisfechos con sus funciones desarrolladas. (Renteria, 2018)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Determinar el nivel que presenta el personal docente en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios y actividades educativas en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de satisfacción con la

organización de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas –
Caso: I.E.P. Niño Jesús - Tumbes, año 2019.

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

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

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

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

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

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

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

2.1.2. Antecedentes nacionales

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

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

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

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

2.1.3. Antecedentes locales

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

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

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

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

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

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Satisfacción laboral

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

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

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

2.2.1.1. Factores: (Maslow & Herzberg, 1959)

2.2.1.1.1. Factores internos:

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

2.2.1.1.2. Factores externos:

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

2.2.1.2. Dimensiones:

2.2.1.2.1. Personal

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

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

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

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

2.2.1.2.2. Instalaciones

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

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

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

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

2.2.1.2.3. Servicios educativos

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

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

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

2.2.1.2.4. Imagen institucional

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

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

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

2.2.1.2.5. Satisfacción organizacional

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

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

2.2.2. MyPes

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

2.2.3. Instituciones Educativas

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

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

2.2.4. Docentes

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

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

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

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

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

4.2. Población y muestra

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

Cuadro 1. Población

Detalle	REGIMEN	# Director	# Docentes
I.E.P. Niño Jesús - Tumbes	MYPE	1	4

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

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

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

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

4.5. Plan de análisis

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

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

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

- Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de los servicios y actividades educativas en las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Niño Jesús

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

4.7. Principios éticos

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

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características sociodemográficas.

Características	n (%)
Edad	41.7 ± 2.17
Sexo	
Femenino	3 (75.0)
Masculino	1 (25.0)
Estado civil	
Soltero	1 (25.0)
Casado	3 (50.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	3 (75.0)
Posgrado	1 (25.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

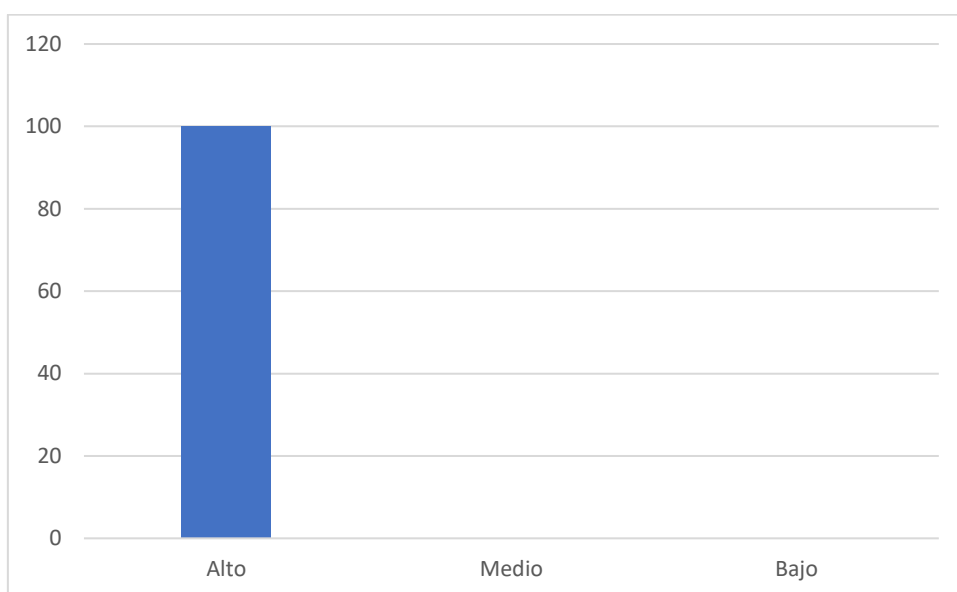
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPes	4 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	20 años
Modalidad	
Institución Educativa Privada - Inicial	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Primaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada - Secundaria	0 (0.0)
Institución Educativa Privada	4 (100.0)

Tabla 3. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	4	100
Medio	(13 - 19)	0	0
Bajo	(5 - 12)	0	0

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

Gráfico 1. Nivel del personal.



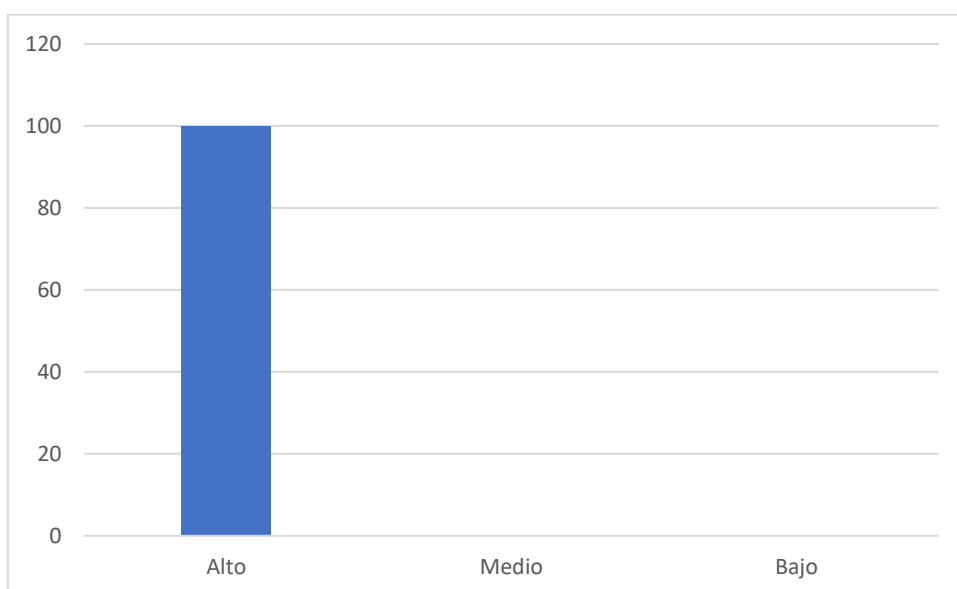
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de las instalaciones.

Instalaciones			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	4	100
Medio	(13 - 19)	0	0
Bajo	(5 - 12)	0	0

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

Gráfico 2. Nivel de instalaciones.



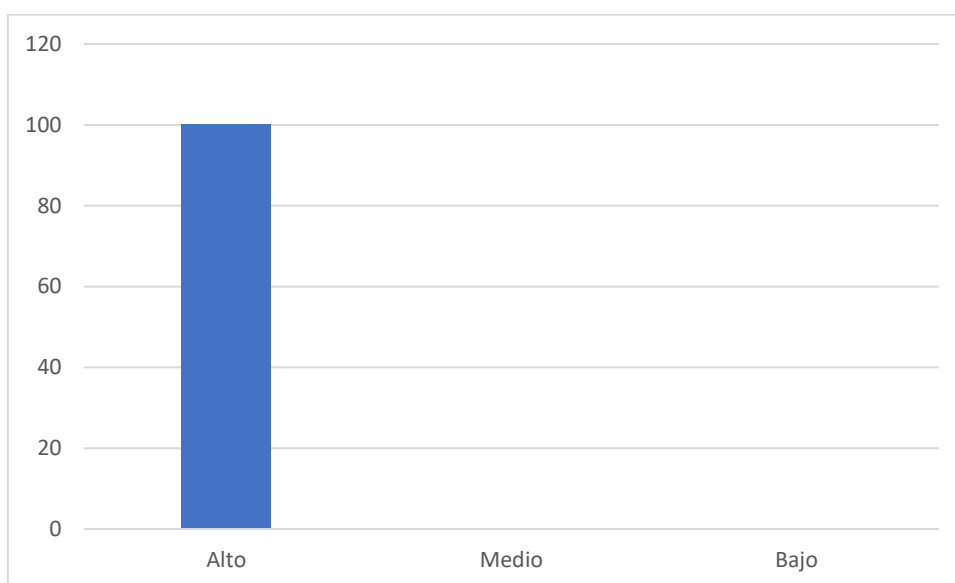
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de los servicios educativos.

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

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

Gráfico 3. Nivel de servicios educativos.



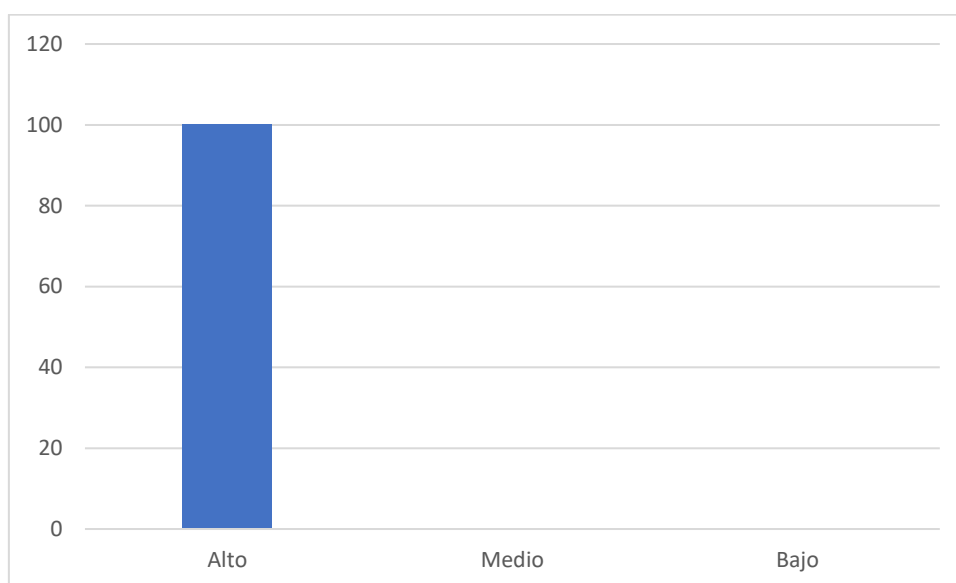
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de imagen.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	4	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

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

Gráfico 4. Nivel de imagen.



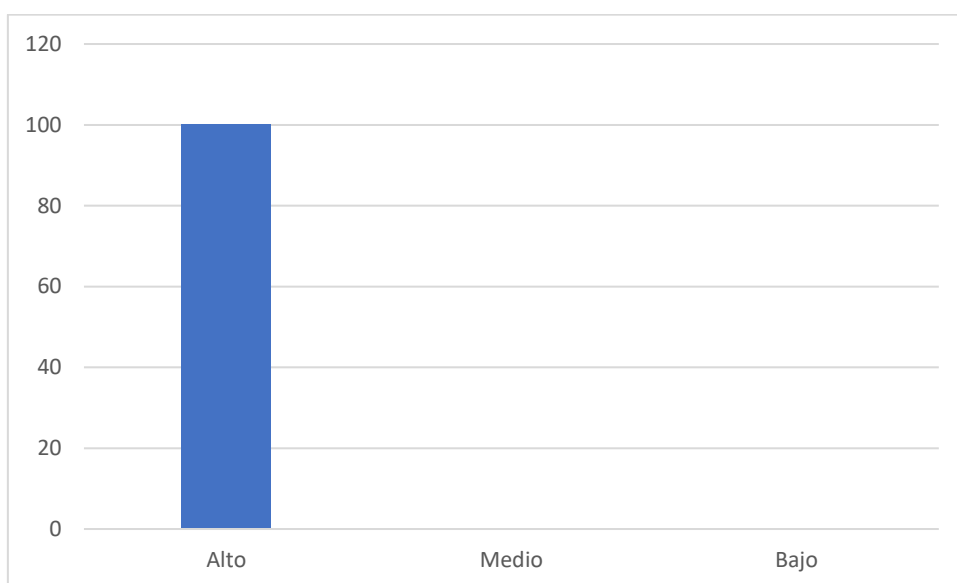
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de satisfacción organizacional.

Satisfacción organizacional			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	4	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

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

Gráfico 5. Nivel de satisfacción organizacional.



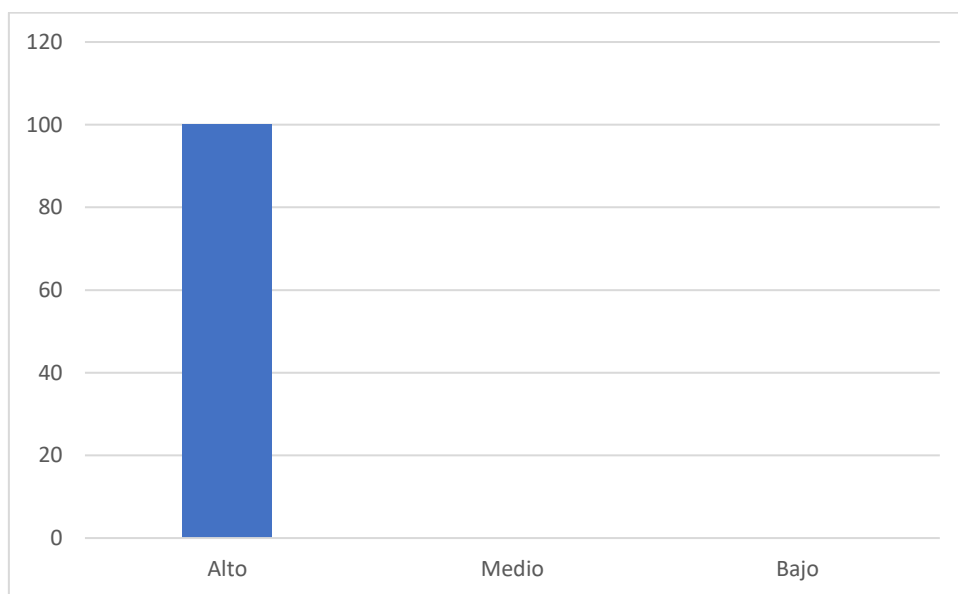
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	4	100
Medio	(52 - 80)	0	0
Bajo	(22 - 51)	0	0

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

Gráfico 6. Nivel de satisfacción laboral.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los docentes:

Se aplicó interrogantes relacionadas a la investigación sociodemográficas en donde se reflejó que la edad promedio de los docentes oscila entre 41 años de edad; de sexo femenino en su mayoría, de promedio alto según su estado civil casados con un 75.0% y grado de instrucción superior (licenciatura) estudios realizados en Institutos Superior Pedagógico especialidad Docente de Educación Inicial.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Se identificó que el total de docentes de la Institución Educativa Privada Niño Jesús – Tumbes está inscritas bajo el régimen MyPe, con un tiempo de constituido promedio de 20 años aproximadamente, y con razón social en su totalidad denominadas Institución Educativa Privada.

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:

Se determinó que el nivel de personal docente respecto a la satisfacción es alto con un 100% pertenecientes al rango delimitado por percentiles respecto a la amabilidad, capacidad, buen trato, iniciativa y desenvolvimiento que imparten cada uno de sus compañeros en las distintas aulas; corroborando con (Malander, 2016) quien manifestó que el personal muestra satisfacción al permitirle tomar decisiones y solucionar los problemas que puedan ocurrir; respecto al nivel de instalaciones existe una satisfacción alta respecto a la climatización de ambientes, higiene, seguridad, materiales educativos óptimos; discrepando con (Salluca, 2010) quien consideró que los docentes se sienten satisfechos medianamente por la deficiencia de las instalaciones; el nivel de servicios educativos presenta

una satisfacción alta de acuerdo a la percepción de los servicios, relaciones interpersonales, actividades pedagógicas desarrolladas y finalizadas; corroborando con (Mamani, 2016) quien manifestó que es importante ofrecer servicios educativos de alta calidad para poder así los docentes puedan sentirse satisfechos de su trabajo desarrollado; respecto a la imagen institucional existe un nivel alto de satisfacción puesto que refleja una buena percepción, originalidad, cumple con las necesidades del cliente y muestra compromiso hacia los padres de familia; corroborando con (Renteria, 2018) quien consideró que los docentes se sienten satisfechos por laboran en una empresa reconocida; y por último, respecto a la satisfacción con la organización existe un nivel alto de satisfacción respecto a los docentes, instalaciones, servicios logrando resultados de acuerdo a los objetivos institucionales, preservando la integridad y desarrollo de los estudiantes; discrepo con (Alcon, 2014) quien concluyó en su investigación que los docentes no se sienten satisfechos con la institución educativa donde se desempeñan.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 01: El nivel de personal docente se siente satisfecho por ofrecer en conjunto con sus colegas un servicio con características enfocadas a la amabilidad, capacidad, buen trato, iniciativa y desenvolvimiento impartido en las aulas de clase.
- Respecto al objetivo específico 02: El nivel de instalaciones que ofrece la Institución Educativa Privada muestra características que satisfacen a los docentes respecto a la buena climatización de ambientes, higiene, seguridad, materiales educativos óptimos.
- Respecto al objetivo específico 03: El nivel de servicios educativos que ofrece la Institución Educativa Privada cumple con la percepción de los servicios educativos que imparten los docentes, actividades pedagógicas desarrolladas y finalizadas comprometidas con el desenvolvimiento del estudiante en las sesiones de aprendizaje.
- Respecto al objetivo específico 04: El nivel de imagen de la imagen institucional que muestra la Institución satisface a los docentes logrando fidelidad y compromiso con su Institución, logrando una percepción de empresa que cumple sus expectativas.
- Respecto al objetivo específico 05: El nivel de satisfacción con la organización los docentes consideran que existe un nivel alto de satisfacción respecto a los docentes, instalaciones, servicios logrando resultados de acuerdo a los objetivos institucionales, preservando la integridad y desarrollo de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

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

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

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

Características de los docentes:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

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

Grado de instrucción :

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

Características de la MYPE:

¿La empresa tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

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

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

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

¿Modalidad de la empresa?

- a. Institución Educativa
- b. Institución Educativa Privada

Características de la Satisfacción Laboral:

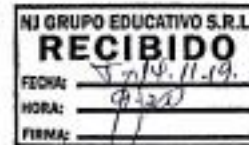
El cuestionario de evaluación de la satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centros de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal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

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

Anexo 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE



INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Investigador principal: Br. Herrera Mendoza, Pedro Armando.

Consentimiento informado

Estimado participante,

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

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

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

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

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

Obtención del Consentimiento Informado

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


Teresa Ríos de Chávez

Directora


Pedro Armando Herrera Mendoza

Pedro Armando Herrera Mendoza

Investigador

Fecha: 06/11/2019

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Ítems																								TOTAL			
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20		21	22	Total
1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	107
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	109
3	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	107
4	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	95

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a la docente de la Institución Educativa Privada Niño Jesús, 2019.



Encuesta aplicada a la docente de la Institución Educativa Privada Niño Jesús, 2019.

Anexo 05: Turnitin

TESIS

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 4%