



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PARTICULAR Y UNA I.E. PÚBLICA
DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO. 2020-2021.**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Autores:

**Bach. Llúncor Centurión Alex Harry
ORCID (0000-0002-9938-9487)**

**Bach. Sánchez Medina Tito Adán
ORCID (0000-0002-7883-1520)**

Asesor:

**Mg. Montenegro Ordoñez Juan
ORCID (0000-0002-7997-8735)**

**Línea de Investigación:
Comunicación y Desarrollo Humano**

**Pimentel – Perú
2021**

Dedicatoria.

Dedicamos la presente investigación, primordialmente a Dios, por inspirarnos y fortalecernos en todo momento. A nuestros padres; por su amor, trabajo y sacrificio, acompañándonos todos estos años siguiendo de cerca nuestra formación profesional; del mismo modo, a todas las personas que nos han apoyado en este trayecto y han sido de gran ayuda para lograr el éxito de la presente investigación.

Agradecimiento.

Agradecemos a Dios por brindarnos salud, fuerza y guiarnos en el transcurso de nuestras vidas. A nuestros padres; por ser nuestro principal impulso a cumplir con nuestras metas y sueños propuestos; por confiar incondicionalmente en nuestras capacidades a fin de lograr nuestro desarrollo profesional. Agradecemos también, a los docentes y asesores de la Escuela de Psicología de la Universidad Señor de Sipán – Chiclayo; por instruirnos a lo largo de nuestra preparación profesional. Especialmente al Mg. Montenegro Ordoñez Juan, asesor de la presente investigación y a las directoras y colaboradores de las instituciones en las que se realizó y efectivizó la investigación.

Resumen.

La presente investigación denominada: “Satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa particular y una I.E. pública de la provincia de Chiclayo. 2020-2021.” tuvo como objetivo determinar las diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de las instituciones educativas objeto de estudio.

La metodología de la investigación; tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, de corte descriptivo comparativo. Asimismo, la muestra no probabilística de tipo censal estuvo conformada por 55 colaboradores de las instituciones educativas; siendo 27 los colaboradores de la institución educativa particular y 28 los colaboradores de la institución educativa pública. Siendo además que, para la medición de la variable de estudio se empleó la “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”; propuesta por Palma Carrillo (2005) y cuya validez y confiabilidad se corrobora por Carpio (2020). A fin de determinar los datos estadísticos concernientes, para la identificación de los niveles de satisfacción laboral y su posterior comparación interinstitucional.

Se concluye que, existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre las instituciones evaluadas. Predominando los niveles altos en la institución educativa particular y el nivel regular en la institución educativa pública.

Palabras clave: satisfacción laboral, colaboradores, institución educativa.

Abstract.

The present investigation called: "Job satisfaction in collaborators of a particular educational institution and an I.E. public of the province of Chiclayo. 2020-2021. " The objective was to determine the differences in the level of job satisfaction among the collaborators of the educational institutions under study.

The research methodology; It had a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive-comparative research design. Likewise, the non-probabilistic census-type sample was made up of 55 collaborators from educational institutions; being 27 the collaborators of the private educational institution and 28 the collaborators of the public educational institution. Furthermore, the "SL-SPC job satisfaction scale" was used to measure the study variable; proposed by Palma Carrillo (2005) and whose validity and reliability is corroborated by Carpio (2020). In order to determine the relevant statistical data, for the identification of job satisfaction levels and their subsequent inter-institutional comparison.

It is concluded that there are differences in the level of job satisfaction between the evaluated institutions. High levels predominate in the private educational institution and the regular level in the public educational institution.

Keywords: job satisfaction, collaborators, educational institution.

Índice

Carátula.....	i
Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	30
1.6.1. Hipótesis general.....	30
1.6.2. Hipótesis específicas.....	30
1.7. Objetivos.....	31
1.7.1. Objetivo general.....	31
1.7.2. Objetivos específicos.....	31
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	33
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	33
2.2. Población y muestra.....	34
2.3. Variables y operacionalización.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	40
2.6. Criterios éticos.....	41
2.7. Criterios de rigor científico.....	42
III. RESULTADOS.....	44
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	44
3.2. Discusión de resultados.....	53
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
4.1. Conclusiones.....	62
4.2. Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de especificación poblacional.....	34
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variable.....	36
Tabla 3. Confiabilidad de instrumento en Lima-Perú.....	39
Tabla 4. Confiabilidad de instrumento en Chiclayo.....	39
Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la I.E. San Pedro.....	44
Tabla 6. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la I.E. Juan XXIII.....	45
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	46
Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.....	47
Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas.....	48
Tabla 10. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones Sociales.....	49
Tabla 11. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo Personal.....	50
Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas.....	51
Tabla 13. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad.....	52

Índice de figuras

Figura 1. Satisfacción Laboral I.E. San Pedro.....	44
Figura 2. Satisfacción Laboral I.E. Juan XXIII.....	45

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática.

Cuando hablamos de satisfacción laboral (en adelante denominado "SL") nos referimos a un estado relevante relacionado con la administración del talento humano; y es que, actualmente, las organizaciones están tomando conciencia de que, para cumplir sus objetivos y metas de manera eficaz, adecuada y organizada, deben cumplir con ciertas condiciones y estándares durante su trayecto, dirección y gestión de la empresa, en el cual, los colaboradores cumplan sus funciones de manera satisfactoria y objetiva (Pujol, 2019).

Debemos tener en cuenta que, la satisfacción en el trabajo es el grado en que los empleados sientan gusto y felicidad por su labor (Fritzsche & Parrish, 2005, citado por Pujol, 2019).

Esta variable de estudio es una de las primordiales actitudes frente al trabajo, es un predictor de comportamiento laboral y personal, por lo cual, la medición de esta variable puede considerarse una herramienta útil para diagnosticar la condición de salud de la empresa e identificar posibles problemas que afectan tanto a los trabajadores como a toda la organización (Fritzsche & Parrish, 2005, citado por Pujol, 2019).

La satisfacción laboral es uno de los fenómenos de estudio más investigados en la actualidad, específicamente en el ámbito del comportamiento de las empresas y la psicología laboral (Judge et al., 2017 citado por Pujol, 2019).

Siendo esto así, las indagaciones sobre SL devienen en muy relevantes e interesantes, debido a que permiten a los trabajadores manifestar su criterio respecto a cómo marcha la organización y sobre todo a cómo se sienten dentro de ella. De esta manera se

obtiene la información por parte de las organizaciones con respecto a la manera de sentir de sus trabajadores, lo cual podrá mejorar, corregir y reforzar aquellos puntos débiles que lo ameriten (Judge et al., 2017 citado por Pujol, 2019).

En el mundo entero, las grandes compañías prosperan porque son adaptables al cambio, porque generan un nuevo comportamiento a partir de los nuevos retos que se dan hoy en día en el rango empresarial. Es por ello que, la satisfacción en el trabajo es fundamental para que los organismos funcionen de manera óptima y generen alto rendimiento en sus funciones (Kú y Pool, 2017).

Schmelkes señala que la profesión de los docentes tiene un contenido central en el progreso de la calidad educativa y del logro estudiantil, resulta ser un grado de esperanza para las nuevas generaciones, en donde el profesor ha sido señalado como un elemento clave dentro del sistema educativo (Schmelkes, 2009, citado por Kú y Pool, 2017).

A nivel internacional, estudios muestran que la SL de los educadores en España ha disminuido notablemente los últimos diez años, resultando con mayor grado de significancia en el nivel de secundaria. En un estudio desarrollado por Teaching and Learning International Study (2013), citado por Gil (2017); dio como resultados que los profesores se encuentran felices y conformes con su trabajo. Sin embargo, la reciente investigación realizada en España por Anaya y López (2014), citado por Gil (2017); quienes compararon los resultados obtenidos con los de hace una década, concluyen que, con el paso del tiempo, ha ocurrido un descenso de la satisfacción laboral docente y que, en particular, el nivel secundario a comparación del nivel primario e inicial, es el más insatisfecho (Gil, 2017).

A nivel nacional, las políticas educativas ejercidas por el Ministerio de Educación del Perú están orientadas a lograr una educación de calidad y equidad. Los profesores que laboran en instituciones estatales manifiestan que existen condiciones laborales más adecuadas para los que trabajan en instituciones privadas o particulares, debido a que, en el sector público, se brinda escasa atención al docente en su aspecto personal, en su bienestar emocional, en su realización y en la seguridad que pueda sentir en el desempeño de su labor (Patazca, 2016).

En el estudio realizado por Salluca (2010), citado en Patazca (2016); una investigación dedicada a identificar el grado de SL en el profesorado de centros de educación estatal en el Callao, se estableció que existe una SL regular frente al cumplimiento de las funciones dentro del trabajo.

Por otro lado, Vargas en su estudio del 2015 manifiesta lo siguiente:

A nivel local, el 82.35% de docentes se encuentran poco satisfechos en su trabajo (baja satisfacción), y una cantidad mínima de los encuestados, el 4.71%, se encuentran satisfechos en su centro laboral (adecuada satisfacción), según un estudio realizado en la Institución Sara Antonieta Bullón, perteneciente al distrito de Lambayeque (Vargas, 2015).

Esta problemática de insatisfacción por parte de los profesores, puede causar inconvenientes en el centro educativo, como un inadecuado cumplimiento de funciones, escasa autoincentivación personal y desagrado de los escolares (Vargas, 2015).

La institución educativa (I.E.) particular "San Pedro", perteneciente al distrito de Monsefú, provincia de Chiclayo, tiene 64 años de

haberse fundado y es reconocida por su prestigio de calidad de su servicio educativo. Es una institución mixta, que practica la religión católica. El colegio cuenta con 27 colaboradores, siendo además que cada grado tiene 2 secciones, llamadas amistad y unión, esto, debido a que cambiaron el paradigma clásico de sección "A" y "B", con la finalidad de no estigmatizar ni dividir a los alumnos. Durante el periodo educativo, la directora en conjunto con el personal administrativo, se reúnen con los profesores de cada área para evaluar los temas académicos; sin embargo, difícilmente se comunica sobre el nivel de satisfacción frente al cumplimiento de sus funciones y desempeño como colaboradores de la institución. Esto no significa que no se converse de temas personales, al contrario, existe una dinámica fluida y comunicación asertiva durante la reunión. Sin embargo, no se habla específicamente de ese punto.

Por su parte, la Institución Educativa (I.E.) Pública "Juan XXIII", perteneciente al distrito de Chiclayo; provincia de Chiclayo, cuenta con 53 años de vida institucional. Se trata de un colegio de educación primaria mixto, que profesa la religión católica. Asimismo, cuenta con 28 colaboradores, divididos en las diferentes áreas administrativa, docente y de servicio. En la institución mencionada, los docentes se reúnen semanalmente para informar y apoyarse mutuamente en la realización del trabajo que les concierne; sin embargo, a la actualidad no se ha realizado algún tipo de evaluación referente a la satisfacción laboral; siendo además escasa la temática de conversación en relación a este punto específico y mismo que es muy importante para la vida organizacional de la institución.

A partir de la realidad explicada anteriormente, se creyó conveniente indagar sobre el nivel de SL del personal perteneciente a los colegios mencionados; considerando el interés que presentan ambas instituciones por estar al tanto y reforzar los niveles o grados de SL, dándole una debida importancia a éste

tema como un estado emocional que actúa de manera positiva y evidencia respuestas óptimas en el cumplimiento de las funciones de trabajo, se refiere a cómo se sienten los trabajadores en relación con los aspectos de sus labores.

1.2. Antecedentes de Estudio.

A Nivel Internacional.

En el estudio de Tomás, De Los Santos, y Fernández (2019); sobre SL en el Profesorado Dominicano, que fue realizado en Colombia. Con el objetivo de demostrar el modelo integrador y explicativo de la SL de los profesores dominicanos y a fin de disponer de la teoría en la cual se va a desarrollar la planeación con el fin de favorecer la SL de este equipo de trabajo. Este análisis cuantitativo con función transversal consideró para su investigación a una muestra de 978 docentes, la que se logró aplicando la técnica de muestreo estratificado; a quienes se aplicaron cinco instrumentos organizacionales, entre ellos “la escala de SL global” (Overall Job Satisfaction, Warr, citado por Tomás, De Los Santos y Fernández, 2019). Se obtuvo como resultados que, la facultad de pronóstico sobre la SL es de 82.9% por parte de agentes tales como el estrés en el lugar donde se labora, engagement y clima organizacional. Concluyendo que, el ámbito educativo en el que desarrolla la labor el docente, hay un efecto en la SL de ellos mismos, en el estilo saludable con el que llevan su vida, y a su vez en la calidad educativa de los alumnos, por ello es de suma importancia tener en cuenta todos aquellos componentes que pertenecen y son parte de la SL para el desarrollo de las futuras políticas educativas. (Overall Job Satisfaction, Warr, citado por Tomás, De Los Santos y Fernández, 2019).

El estudio de Páramo, Hernández y León (2016), sobre “la valoración de SL en maestros de nivel básico” realizado en México.

Cuya finalidad fue valorar la jerarquía de SL en el profesorado del nivel básico, se utilizó la “Escala General de SL de Warr”, test elaborado por Cook & Wal (1979), citado por Hernández y León (2016). La indagación cuantitativa desarrollada de modo descriptivo, cuya muestra fueron 27 docentes seleccionados por azar, teniendo como resultado una satisfacción laboral moderada. La escala va de 15 a 105 puntos, siendo el puntaje promedio de 64 puntos, se evidenció que los resultados se ubican en el decil 60. Además, se obtuvo que el componente más sólido es la satisfacción extrínseca con un resultado global de 39 puntos de un máximo de 56 puntos, lo que representa una satisfacción de casi el 70% (Cook & Wall, 1979; citado por Páramo, Hernández y León, 2016). Se concluye que, los centros educativos no son ajenos ante las evaluaciones de SL y que en cuanto al nivel obtenido del personal que colabora educando, tendrá efectos en el desarrollo educativo, y, aunque la muestra investigada no mostró alta satisfacción laboral, esta valoración es un aspecto relevante en el factor de objetivos que los colegios quieren lograr, para permitir una manera eficaz en su enseñanza. Por otro lado, la escala utilizada es adecuada para su aplicación en docentes del contexto en el que nos desenvolvemos (Páramo, Hernández y León, 2016).

En la investigación de Nieto y López (2015), sobre la SL de los maestros que enseñan a estudiantes que cursan la secundaria, realizado en el país de España. Con un principal objetivo que fue estudiar en detalle la SL de los maestros que enseñan a estudiantes que cursan la secundaria de su país, para así por medio de la adopción de mecanismos facultativos de solución para mejorar (si ello resultara pertinente), contribuir a una educación de calidad, y, del bienestar de los profesores y alumnos (Nieto y López, 2015). Por medio de esta investigación cuantitativa, se tomó a 2943 maestros de centros públicos como muestra, para su respectiva evaluación; estos centros estaban distribuidos en todo el ámbito nacional, y se los evaluó y valoró por medio de la

utilización del instrumento: “Escala de SL Versión para Profesores” (ESL-VP). Los resultados que se obtuvieron evidenciaron, una satisfacción laboral global media, siendo el 64.7% una relación adecuada con sus compañeros de trabajo, 60.4% siente que su trabajo es adecuado, el 51,4% piensa que está realizando algo valioso en su ocupación, el 48,2% haya motivación en la labor que desempeña, el 37,5% siente que el trabajo es apropiado con respecto a sus competencias y destrezas, el 47,5% considera que no existe reconocimiento alguno por la labor que realizan (enseñanza) tanto por aquellos a los que enseñan las materias educacionales como por sus padres, siendo que este reconocimiento se da en un grado bajo (Nieto y López, 2015). Se concluye que los maestros que se encuentran enseñando materias estudiantiles en la secundaria, muestran un grado de satisfacción catalogado como “medio”. (Nieto y López, 2015).

A Nivel Nacional.

Cabrera Flores (2020), indagó sobre la SL en los profesores de dos entidades educativas de Lima. Señalando como finalidad la de cotejar aquellos niveles de SL en los que se encontraban los profesores de estas dos entidades educativas, ubicadas en Lima exactamente en Lima Metropolitana. Estudio considerado metodológicamente de ámbito cuantitativo, cuyo análisis derivó en un análisis descriptivo comparativo; asimismo, en cuanto a su diseño como estudio, este fue un diseño transversal no experimental. Adjudicándose el desarrollo de la Escala de SL propuesta por Sonia Palma, con adaptación propia del investigador. Siendo 120 el personal educador los establecidos como población, mismos que laboraban tanto en primaria como en secundaria. En cuando a los resultados de la I.E. Gran Amauta Mariátegui, el 13,30% del total de la muestra presentó un bajo nivel de SL, y el 86.70% mostró un nivel regular. Por su parte en la I.E. Manuel Scorza, el 90% de los docentes presentó un elevado nivel

de SL. Concluyéndose que evidentemente existen diferencias en el nivel de SL en los docentes de ambas instituciones (Cabrera Flores, 2020).

Zapata Luque (2020), realizó una investigación concerniente a la “Relación existente que se presenta en la comunicación interna y SL en el personal de una entidad educativa ubicada en Chíncha Alta”, cuyo principal objetivo fue examinar la correspondencia preexistente entre las dos constantes mencionadas, siendo un estudio descriptivo, cuya delineación investigativa fue correlacional transversal, de corte no experimental, a 107 colaboradores pertenecientes a la I.E. Chíncha Alta. Investigación en la se aplicó el cuestionario de Herzberg (1957), citado por Zapata Luque (2020); para la adecuada medición de SL; obteniéndose como principales resultados que el 58% se encontraba en acuerdo con la distribución de la carga de trabajo y el 8% en desacuerdo; perteneciente a la dimensión puesto de trabajo. Asimismo, en la dimensión dirección, 72% se encontró de acuerdo con una buena comunicación con la autoridad y un 4.7% en desacuerdo. En la dimensión ambiente de trabajo, 57.0% manifiesta que la relación con sus compañeros es buena. El 64,5%, refiere que dispone de los recursos materiales para la realización de su trabajo; esto en la dimensión condiciones de trabajo. Del mismo modo, en la dimensión formación, 52.3% refiere que recibe capacitaciones. Y en la dimensión de motivación y reconocimiento, el 55,1% está en acuerdo con los beneficios salariales. Finalmente se estableció la existencia de una correspondencia significativa entre variables.

Rabanal Villanueva y Zambrano Cubas (2019), realizaron una investigación, referente a Clima en la organización y la correspondencia que presenta en relación con la SL en el personal parte del talento humano de la I.E. San Vicente de Paúl Otuzco. En la que se tuvo como primordial objetivo el determinar la correspondencia que pueda existir con relación al clima que se vive

dentro de la organización educativa y la SL. Realizándose un análisis no experimental, correlacional y de corte transversal. Con 36 colaboradores como muestra; incluyéndose a directivos, maestros, personal que se encarga de la administración del ente educativo y el personal denominado de servicio), aplicándose un instrumento denominado hoja censal en el que, de 42 preguntas, 24 de ellas se encontraban referidas al clima que se experimentaba dentro de la organización y 18 interrogantes se referían a SL. Evidenciándose como resultado una correlación significativa, exponiéndose a un más alto grado de buen clima dentro de la entidad, puede existir también un elevado grado de SL, éxito y sentimientos de estar realizados y desarrollo futuro.

Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018), en el estudio sobre la SL en los colaboradores que desempeñan un rol administrativo en los centros de educación escolar particulares que se encuentran en Cajamarca ciudad, se tuvo el principal propósito el indagar sobre los niveles de SL de los colaboradores de los entes educativos objetos de estudio. Siendo el diseño descriptivo simple, realizándose además con especificaciones de un estudio transversal. Empleándose la propuesta de la escala de SL desarrollada por Solana Salessi (2016), citado por Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018); a 280 personas, parte del personal colaborador de las diferentes I.E. particulares que se encuentran ubicadas en Cajamarca (ciudad). Siendo que los resultados indicaron que, el 68% algunas veces se lleva bien con sus jefes y supervisores, un 43% algunas veces aplica sus capacidades y habilidades en el trabajo, 46% algunas veces la empresa se preocupa por ellos, 48% nunca reciben reconocimiento por su desempeño, 42% algunas veces se siente bien en su trabajo, el 36% siempre se siente a gusto con sus compañeros, 51% nunca percibe que su trabajo le brinde seguridad, el 26% cree que trabajar es bueno para su salud, el 59% nunca percibe a su salario como apropiada en relación al trabajo que realizan y el 34% cree que no

considera tener un buen trabajo. Finalmente, la investigación concluyó que los colaboradores evaluados presentan bajos niveles de SL.

En un estudio elaborado por Toralva Mejía (2018), sobre el cotejo de la SL en dos grupos de educadores de una I.E. de la ciudad de Lima. El objetivo fue determinar la SL entre los educadores pertenecientes a la PNP y los educadores que pertenecían a la DRE del Callao. Siendo un estudio de línea cuantitativa, cuyo diseño referente fue de corte descriptivo comparativo; además los análisis realizados fueron no experimentales, transversales. Fueron 80 educadores, los pertenecientes a la muestra; evidenciándose al 50% de docentes con niveles satisfactorios, el 30% presentaban insatisfacción laboral y el 20% se encontró en un nivel moderadamente satisfecho. Concluyéndose que los educadores vivencian un grado aceptable de SL y mostrándose la inexistencia de algún tipo de diferencia (significativa o no) entre los educadores de la PNP y la DRE del Callao (Toralva Mejía, 2018).

García Díaz (2017), efectivizó un estudio sobre motivación y SL de los maestros de los III, IV y V ciclos de la educación básica regular en Chancay. El fin fue concretar la existencia de alguna correlación entre motivación y SL, con una investigación netamente cuantitativa, cuyo diseño versa en lo descriptivo-correlacional, considerándose además dentro del ámbito no experimental. Se aplicó dos cuestionarios de elaboración propia a una muestra conformada por 108 profesores que laboran en la primaria de entidades escolares del distrito de Chancay, obteniéndose como resultados que el 72,22% de los docentes evaluados presentaban grados moderados de SL y el 27,78% grados adecuados de SL, concluyendo que los docentes del nivel primario presentan grados moderados de SL; existiendo, además una relación significativa entre motivación y SL (García Díaz, 2017).

En la investigación realizada por Vega Sorroza (2016), sobre Inteligencia emocional (IE) y SL en el personal que es parte de las actividades laborales de una entidad escolar en el Callao, cuyo primordial objetivo estuvo ligado a establecer la relación preexistente entre IE y SL en el personal que es parte de las actividades laborales de una entidad escolar en el Callao. Efectivizaron cuantitativamente este estudio tipo descriptivo-correlacional, presentando dentro del análisis y estudio un corte transversal no experimental. Siendo la muestra no probabilística en la que participaron todos los miembros que laboraban en la entidad educativa, se aplicó un formulario denominado “mi trabajo y yo” a fin de que se pudiera medir la variable SL, encontrándose como resultados que el 54% presentaba un nivel promedio de SL y el 22% presentaba un nivel Alto en la variable mencionada. Finalmente se concluyó, en que existe correlación entre variables estudiadas.

A Nivel Local.

En el estudio de Pintado Damián y Reyes Reyes (2020), en el departamento de Lambayeque, se refirieron a la SL y al compromiso organizacional de docentes en la FACEAC de la UNPRG. Con el fin primordial de establecer una relación entre SL y compromiso organizacional en los educadores. Realizaron un análisis cuantitativo, estableciéndose este estudio por medio de un diseño no experimental transaccional correlacional; aplicándose la escala de SL de Sonia Palma a 55 docentes quienes conformaron la muestra de estudio. Obteniéndose como resultado la existencia efectiva de correlación entre las variables mencionadas y que los educadores presentan niveles regulares de SL (Pintado Damián y Reyes Reyes, 2020).

Núñez Vilela (2017), realizó una investigación sobre la posición actitudinal de los educadores ante las nuevas invenciones

educativas, efectuadas por medio de la técnica de trabajo cooperativo y SL de los docentes pertenecientes a los ciclos III, IV y V de educación primaria; esto en las inmediaciones de la I.E. N°11523 ubicada en Pucalá (distrito). El objetivo fue establecer la existencia correlacional entre la actitud frente a la innovación y satisfacción laboral en docentes. Se aplicó la “escala denominada en siglas: “ESL-VP”; dispuesto por Anaya (2005), y la escala CAPIC, para la correspondiente evaluación de las actitudes ante la innovación. Obteniéndose una correlación u correspondencia positiva entre las variables estudiadas y la existencia de un grado regular de SL en los educadores. Siendo además las dimensiones salario y diseño de trabajo, en las que mayor insatisfacción presentan los docentes (92% y 85% respectivamente) (Núñez Vilela, 2017).

Chero Bautista (2019), indagaron sobre la SL en los colaboradores del centro denominado Lucky Star en la ciudad de Chiclayo. El objetivo fue la adecuada medición de la variable SL de los colaboradores de la empresa Lucky Star. Se efectivizó, la investigación mencionada con un enfoque cuantitativo, aplicado, analizándose los resultados de manera descriptiva y acentuándose en la investigación un corte transversal de diseño no experimental. Aplicándose el test SL-SPC de Sonia Palma a una población de 45 personas. Finalmente, la calificación “insatisfecho” predominó en la mayoría de respuestas, además, de un grado “promedio” en lo relacionado a SL (Chero Bautista, 2019).

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

Chiang, Martín & Núñez (2007) son autores que avalan los conceptos de Palma, afirmando que: “la SL, debe ser conceptualizado como un estado emocional placentero presente en un determinado individuo”; o en todo caso un estado de positividad que se representan en emociones expresadas en la

colaboración efectivizada de diligencias desarrolladas en su área de trabajo; siendo que ésta emoción positiva (satisfacción laboral), sería el resultado de aquella percepción subjetiva de las experiencias laborales del colaborador (Chiang, et. al., 2007).

Reafirmado a esto, Locke señala que, “no es hablar netamente de una vivencia actitudinal específica, sino de una vivencia actitudinal general (en conjuntos) que resulta de una gran variedad de comportamientos específicos que un personal colaborador tiene hacia su puesto laboral” (Locke, 1976).

Por su parte, Schneider (1985), citado por Chero Bautista (2019); señala que, en relación a las teorías de satisfacción laboral, los estudiosos del tema deben considerar aspectos muy importantes tales como:

- a. La satisfacción laboral es consecuencia de un desarrollo vivencial con la organización; es decir, es el resultado de la vida organizacional propiamente dicha.
- b. Se considera a la satisfacción laboral como un excelente predictor de conductas disfuncionales que presentan los colaboradores en sus organizaciones; tales como, cambios repentinos de puesto, absentismo, e incluso cambio de organizaciones. Tal es así, que la satisfacción en concordancia con la actividad en la que el colaborador se desenvuelve, debe ser visto como un componente determinante para con la categorización de bienestar que los individuos experimentan en su puesto. Y esto se debe mirar como un asunto de mucha importancia a tratar dentro de toda institución y/o organización, considerándoseles temas investigativos de eje primordial (Boada & Tous, 1993, citado por Chero Bautista, 2019).

Asimismo, Bravo (1996), nos indica con respecto a la satisfacción laboral; que ésta debe ser entendida como un comportamiento, actitud o conjunto de comportamientos y actitudes; que emergen de los colaboradores hacia su situación de trabajo; comportamientos que podrían ir direccionadas a su trabajo en general o a puntos específicos de su labor en la organización en la que se desenvuelven. Siendo que, la teoría de satisfacción laboral propuesta por bravo; se refiere a que la satisfacción es un concepto globalizador, que engloba a todas aquellas actitudes de los individuos multidireccionalmente a cada área y aspecto de su puesto, por lo que, al poner sobre la mesa a la SL, se tiene que poner también sobre la mesa a las actitudes (Bravo, 1996).

Consiguientemente, Palma (1999), afirma que la SL, en definitiva, es aquel comportamiento que el colaborador presenta frente a la ejecución laboral que realiza dentro de su organización; siendo sus comportamientos influenciados por su percepción en función del empleo en el que se desenvuelve; los mismos que influyen en determinados factores tales como: retribución, seguridad, progreso y compañerismo (Palma, 2005).

Considerando Palma a la satisfacción laboral como un asunto de categoría relevante a tratar al interior de toda institución y/o organización dada su connotación explicativa del comportamiento y presentándolo como indicador de la conducta del colaborador. Del mismo modo, refirió que el trabajador evidenciaba y mostraba determinadas actitudes, con la labor desempeñada en su organización, actitudes relacionadas al desarrollo personal, a los beneficios laborales que percibía, remuneraciones, políticas administrativas propias de la organización, la interrelación predominante entre colegas, su relación ante la autoridad, referente al contexto físico y material con los que contaba para desenvolverse adecuadamente y el adecuado desempeño de estas (Palma, 2001).

Siendo esto así, Palma (1999), propuso dimensiones que explican la teoría de SL, mismas que detallamos subsiguientemente:

- a. Condiciones físicas y/o materiales. Ésta es la primera dimensión considerada dentro de la teoría de satisfacción laboral. En el que se indica que los elementos materiales, como por ejemplo la infraestructura que presenta la organización influye notablemente en la satisfacción laboral del colaborador. Y es que, son los elementos materiales los que facilitan el desarrollo de las funciones de todo trabajador. Según Eustaquio (2016), a los colaboradores de las organizaciones les interesa en gran medida el ambiente en el que van a desenvolverse, desarrollando sus actividades; tal es así, que procuran un ambiente idóneo para desenvolverse de la mejor manera en la realización de sus labores en su organización, incentivando en ellos una ameritada sensación de bienestar personal, lo que les promueve a realizar una labor eficiente. Dicho en otras palabras, un marco contextual adecuado (físicamente agradable) y un diseño conveniente del sitio en el que se desarrollan las actividades; logrará no solo la satisfacción laboral del trabajador, sino mejorará su desempeño y productividad (Eustaquio, 2016). Asimismo, Carrillo (2003), citado por Bravo Saucedo (2019); refiere que dentro de esta dimensión se encuentra también el confort y todas aquellas comodidades brindadas por la organización; entre los cuales se considera además el orden, aseo, iluminación y ventilación.

- b. Beneficios laborales y remunerativos. La presente es la segunda dimensión y se encuentra relacionada al rango de agrado que presentan los colaboradores con la amortización de la paga y/o estímulo monetario que perciben por ante el resultado de la efectividad de su labor en la organización en la que se encuentran. Robbins (2012), en relación a esta

dimensión de la teoría de satisfacción laboral; indica que los colaboradores presentan tendencia a inclinarse por puestos que son considerados generadores oportunos de un desarrollo integral en cuanto a sus habilidades se refiere; Y es a pesar del ofrecimiento de una gran variedad de tareas para su desarrollo, el personal pueda sentir autonomía de su accionar y se les pueda brindar un feedback oportuno sobre su desempeño; y será esto lo que dotará al sitio de labores características desafiantes y atractivas para los colaboradores (Robbins, 2012). Así también esta dimensión, es considerada de gran importancia; dado a que es gracias a la gratificación, los sistemas de recompensas (sueldo, promociones) que se satisfacen un conjunto de necesidades fisiológicas del colaborador; brindándole incluso “status” palabra que simboliza seguridad, reconocimiento y proporciona mentalmente un sentido de libertad humana (Carrillo, 2003; citado por Bravo Saucedo, 2019).

- c. Políticas administrativas. La presente dimensión, se encuentra referida a aquel grado de acuerdo y/o desacuerdo que muestra y evidencia el colaborador con las normas institucionales o políticas que rigen la organización. Comprendiendo, además a todos aquellos elementos legales, institucionales y administrativos, por medio del cual el Estado ejecuta acciones de poder que, dirigen el camino de las demás dimensiones, haciendo manifiestas la interrelación de elegidos y electores (Robbins, 2012). Asimismo Carrillo (2003); citado por Bravo Saucedo (2019), refiere que básicamente, las políticas administrativas son la aceptación o rechazo de todos aquellos lineamientos institucionales que siendo aplicables al colaborador condicionan su actuar para que cumpla el propósito de la organización y a su vez alcance las metas y objetivos institucionales; sirviendo éstas normas como una guía para los colaboradores, sobre las actividades permisibles

a desarrollar; y siendo además base para los directivos, como medio para tomar decisiones sobre la coordinación de planes o control de la actuación del colaborador.

- d. Relaciones sociales. Esta dimensión, se refiere a la interrelación que presentan los colaboradores entre pares en su trabajo, efectuando diligencias diarias en la labor realizada. Asimismo, Chiavenato (2000), consideró que la relación social, es aquella acción, actitud y comportamiento emergido del contacto ambiental, que vivencia el personal que en ejercicio de su función interactúa con su medio circundante (grupos humanos). Siendo, que cada individuo presenta una determinada personalidad, que lo diferencia y que, a su vez, interviene en la formación de nuevas conductas de los grupos humanos de su alrededor, o con los que el individuo tiene contacto, pero, así como influye, también es influenciada por su medio circundante (personas que lo rodean y con quienes interactúa). Tal es así, que los seres humanos intentan acomodar sus conductas a modo de adaptación, por ante otros grupos humanos, buscando encontrar comprensión, ser aceptados, participando además de sus actividades con la finalidad de atender sus aspiraciones personales. Es decir, el comportamiento de las personas, logra observarse muy influenciado por todas aquellas conductas, comportamientos y reglamentaciones que se encuentran y son propias en el equipo con el que el trabajador se desenvuelve (Robbins, 2012). Así también, es importante recalcar que una adecuada relación social al interior de la organización, resultará en una adecuada relación interpersonal, caracterizada por la comunicación efectiva entre colaboradores, manifestándose entre ellos la empatía, responsabilidad y confidencialidad; lo que logrará a su vez afianzar las fortalezas personales que presenten (Carrillo, 2003; citado por Bravo Saucedo, 2019).

- e. Desarrollo personal. Dimensión referida a la realización de acciones que promuevan y direccionen el logro de la autorrealización del personal contratado. Siendo que, para que el ser humano, pueda seguir avanzando con el cumplimiento de su plan de vida, menester es para el personal colaborativo aprender en cada momento superar tanto las dificultades, como los retos que se nos presenten; Goleman (2006), menciona que la consecución de nuestras metas, y llegar al éxito deseado, radica en reaccionar favorablemente ante todo tipo de barreras que se nos puedan presentar y aprender a superarlas. Siendo esto así, la presente dimensión se refiere al crecimiento personal que busca el colaborador; entendido como el afán de superación que le causa esa motivación de seguir siempre adelante (Robbins, 2012). Carrillo (2003); citado por Bravo Saucedo 2019, refiere que el trabajo a realizar en una determinada organización, representará un mayor desafío para el personal, cuando la labor encomendada permita emplear cada una de las facultades y capacidades propias que el colaborador presente y a su vez la organización brinde actividades e información que mejoren su rendimiento; siendo que son este conjunto de características los que se relacionan con esta dimensión.
- f. Desempeño de tareas. En referencia a la SL, esta dimensión describe a la valoración que el colaborador da a las jornadas y ocupaciones cotidianas efectivizadas en su centro. Amaru, Contreras & Montoya (2008); señala que, para el trabajador el buen desempeño, es el resultado que logra. Indicando además que la efectividad responsable de las obligaciones, contribuyen positivamente al rendimiento y utilidad productiva que brinda la organización. Siendo que la motivación, es el determinante por excelencia, para que el colaborador y encargado de un cargo, realice eficientemente las tareas que le son requeridas en su trabajo (Robbins, 2012).

g. Relación con la autoridad. El colaborador efectúa una valoración (entiéndase esto como una apreciación) para con la persona que se encuentra jerárquicamente en un puesto de mayor rango y en función a las diligencias diarias que el contratado efectiviza (Carrillo, 2003; citado por Bravo Saucedo, 2019). Esta dimensión se encuentra direccionada a todas aquellas implicaciones prácticas de las organizaciones relacionadas con las relaciones de los gerentes y sus colaboradores; tal es así que, los gerentes tendrían que establecer y entablar una relación directa con sus trabajadores, siendo que esto será lo que generará mayor productividad en ellos (Nash, 1988).

1.4. Formulación del Problema.

¿Existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2020–2021?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio.

Hernández nos indica que la justificación de una investigación puede ser dividida en tres esferas principales, atribuyéndose a la justificación una relevancia teórica, práctica y metodológica. (Hernández et. al, citado en Bizquerra, 2009).

Siendo esto así, la efectividad del presente estudio de investigación, se justificó desde el aspecto teórico debido a que a la actualidad no se ha realizado alguna investigación similar que evalúe los niveles de SL en los colaboradores de las instituciones educativas objeto de estudio. Y siendo que es de completo interés

de las instituciones el promover niveles de SL óptimos tanto en docentes, como en el personal en general, que forman parte de los colaboradores de su plantel, se ha visto conveniente la aplicación de la "escala denominada SL-SPC-Sonia Palma", cuyo fin es el de identificar, el nivel conforme a sus dimensiones; constituyéndose la investigación en un precedente institucional para que en base a ello se logre promover la potenciación de la satisfacción laboral, tomando en cuenta los resultados obtenidos del estudio, sirviendo así como aporte a futuras investigaciones.

Del mismo modo, cabe recalcar que las instituciones cada vez se vuelven más competitivas y globalizadas, debido a ello el bienestar de los colaboradores se vuelve más vulnerable ante cualquier tipo de cambio en la administración del talento humano; siendo en relación a la justificación práctica muy importante conocer los niveles de satisfacción en el que se encuentran los docentes y personal del plantel educativo, porque será acorde a ello que se planteen mejoras que promuevan la eficiencia y productividad laboral; siendo además que, cada uno de los integrantes pertenecientes a una I.E. son piezas importantes para lograr un óptimo desarrollo tanto institucional como educativo, jugando un papel importante en el futuro de nuestro país, ya que en sus manos está el promover una excelente formación educativa, de calidad.

Constituyendo así este estudio un aporte esencial para los centros educativos en general; permitiendo que se identifique aquellas características a mejorar, ya sea en entidades de formación educacional o en instituciones similares.

Finalmente, con respecto a la metodología del presente estudio, este se justifica resaltando la aplicación de la escala propuesta por Sonia Palma, a fin de identificar los niveles de SL; siendo esta escala considerada para usarse también en otros estudios posteriores similares.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General de Investigación.

Existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la institución educativa pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2020-2021.

1.6.2. Hipótesis Específicas.

- Existe un nivel alto de satisfacción laboral de la I.E. privada San Pedro de la provincia de Chiclayo.
- Existe un nivel regular de satisfacción laboral de la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo.
- Existen diferencias del nivel de SL en la dimensión condiciones físicas y/o materiales; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Existen diferencias del nivel de SL en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Existen diferencias del nivel de SL en la dimensión políticas administrativas, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Existen diferencias del nivel de SL en la dimensión relaciones sociales, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro

y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.

- Existen diferencias del nivel de SL en la dimensión desarrollo personal, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.

- Existen diferencias del nivel de SL en la dimensión desempeño de tareas, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.

- Existen diferencias del nivel de SL en la dimensión relación con la autoridad, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar las diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2020-2021.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de la I.E. privada San Pedro de la provincia de Chiclayo.

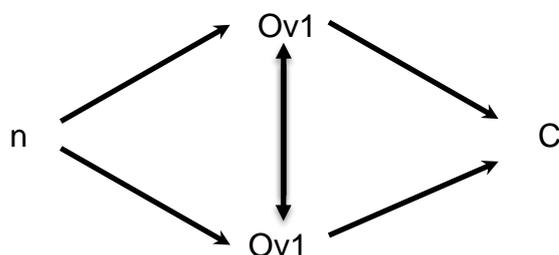
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo.

- Comparar el nivel SL en la dimensión condiciones físicas y/o materiales; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Comparar el nivel SL en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Comparar el nivel SL en la dimensión políticas administrativas, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Comparar el nivel SL en la dimensión relaciones sociales, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Comparar el nivel SL en la dimensión desarrollo personal, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Comparar el nivel SL en la dimensión desempeño de tareas, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
- Comparar el nivel SL en la dimensión relación con la autoridad, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO.

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Este estudio ha basado su caracterización en un análisis de enfoque cuantitativo; debido a los datos, propiedades y fenómenos cuantitativos que lo identifican; tal es así, que se ha planteado la delimitación concreta de un problema, una hipótesis que ha moldeado a su vez la recolección y análisis estadístico de los datos; midiendo y describiendo además numéricamente el comportamiento de un grupo particular de individuos (Hernández y Mendoza, 2018); consiguientemente, podemos indicar que la presente es una investigación descriptiva comparativa; esto debido a que en base a los datos recabados se efectivizó una comparación de datos entre las instituciones educativas en el cual se determinó las diferencias existentes. (Hernández y Mendoza 2018). Finalmente, al no manipularse premeditadamente las variables; se puede apreciar el diseño del estudio como no experimental (Hernández y Mendoza, 2018). Formulándose en el diagrama que presentamos a continuación, el diseño de estudio:



Donde:

n = Muestra censal de 55 individuos.

Ov1 = Observación y medición de la variable satisfacción laboral de la institución educativa privada “San Pedro”.

Ov1 = Observación y medición de la variable satisfacción laboral de la institución educativa pública “Juan XXIII”.

C = Comparación de datos obtenidos.

2.2. Población y Muestra.

Población.

Refiriéndonos a la población de esta investigación; debemos afirmar que es todo aquel grupo de sujetos a los que les identifican determinadas características y las comparten (Hernández y Mendoza, 2018). En base a ello, la población de este estudio al tener una delimitación numérica, es finita; estimándose 55 colaboradores de las instituciones educativas en las que se desarrolló la presente investigación; siendo 27 los participantes colaboradores considerados en la institución educativa privada “San Pedro” y 28 los colaboradores considerados en la institución educativa pública N°10825 “Juan XXIII”.

En el cuadro que subsigue a continuación, se puede apreciar de modo específico la población que es parte de este estudio:

Tabla 1.

Cuadro de especificación poblacional.

INSTITUCIÓN	CATEGORÍA	ÁREA	NÚMERO DE COLABORADORES	TOTAL
“San Pedro”	Privada	Promotor	1	
		Dirección	1	
		Subdirección	1	27
		Secretaría	1	
		Docentes	23	
“Juan XXIII”	Pública	Dirección	1	55
		Subdirección	1	
		Secretaría	1	28
		Docentes	23	
		Servicio	2	

Fuente: Reporte de colaboradores de las instituciones educativas.

Criterios de Inclusión.

- Colaboradores que se encuentren considerados en la institución educativa privada “San Pedro” o en la I.E pública “Juan XXIII”.
- Colaboradores con contrato vigente en la institución educativa.
- Colaboradores que no hayan sido sancionados o disciplinados por sus superiores.
- Colaboradores ejerciendo su función de contrato.
- Colaboradores que cumplan con los criterios de validez interna de la prueba, contestando todas las preposiciones propuestas por el test.

Criterios de Exclusión.

- Colaboradores no pertenecientes y/o no considerados en la institución educativa privada “San Pedro” o en la I.E pública “Juan XXIII”.
- Colaboradores sin contrato vigente en las instituciones educativas partes en la investigación.
- Colaboradores que hayan sido sancionados o disciplinados por sus superiores.
- Colaboradores que no cumplan con los criterios de validez interna de la prueba, tales como consignar respuestas incompletas y/o erróneas, entre otros.

Muestra.

Para la efectivización de esta investigación se ha tomado en cuenta a todo el conjunto poblacional descrito en párrafos anteriores; por tanto, se especifica que la muestra considerada es no probabilística de tipo censal. (Hernández y Mendoza, 2018).

2.3. Variables y Operacionalización.

Variable: Satisfacción Laboral.

Definición Conceptual.

La SL se define como la disposición que tienen los colaboradores de una determinada organización hacia el trabajo que realizan en él, siendo que esta disposición estará centrada en las ideas y sentimientos desde la propia experiencia en el trabajo (Palma, 2005).

Definición Operacional.

Operacionalizando la variable propuesta, hemos efectuado la medición del nivel de SL que presentan los colaboradores de las instituciones educativas parte del presente estudio de investigación; según dimensiones establecidas que se encuentran avaladas por la autora del test aplicable, denominada Escala SL-SPC Sonia Palma; validado para con la provincia de Chiclayo por Carpio (2020).

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de variable.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
SATIS- FACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas o materiales	Medios facilitadores.	1,13,21, 28,32	La herramienta instrumental aplicada fue la Escala SL-SPC, propuesto por Sonia Palma y Validado en Chiclayo por Carpio (2020).
	Beneficios laborales y remunerativos	Gratificación.	2,7, 14,22	

Políticas administrativas	Lineamientos y normas institucionales.	8,15,17, 23,33	El tiempo de aplicación es de 15 minutos
Relaciones Sociales	Interacción interna y externa del personal colaborador.	3,9,16,24	aproximadamente. La evaluación consta de 5 alternativas para cada ítem, calificada de la siguiente manera:
Desarrollo Personal	Potenciación de facultades y capacidades.	4,10,18, 25,29,34	5. Total Acuerdo.
Desempeño	Tareas cotidianas.	5,11,19, 26,30,35	4. De acuerdo. 3. Indeciso.
Relación con la autoridad	Estimación de la correspondencia colaborador – jefe.	6,12, 20,27, 31,36	2. Desacuerdo. 1. Total Desacuerdo.
			La prueba cuenta con 36 ítems, que deberán ser contestadas en su totalidad.

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Cuando nos referimos a la recolección de datos; podemos tomar como referente a Hernández y Mendoza (2018), indicando que son medios empleados por las personas que realizan estudios investigativos para lograr catalogar de manera específica los datos pertinentes, obteniendo así el registro acorde a las variables de estudio; considerando además como instrumentos a las encuestas, los cuestionarios, entrevistas, test y escalas. Siendo esto así, el instrumento usado para efectivizar la recolección de datos aplicado, fue la “Escala SL-SPC”.

Ficha Técnica.

Nombre	: Escala de S.L.
Autora	: Sonia Palma Carrillo.
Procedencia	: Perú.
Aplicación	: Individual o Colectiva.
Duración	: 20 minutos.
Grupos de aplicación	: Colaboradores dependientes de la relación laboral.
Interpretación	: Nivel general de satisfacción laboral y por sus dimensiones, las cuales son: Condiciones materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.
Finalidad	: Diagnóstico del nivel de satisfacción.
Materiales	: Manual y cuestionario en formato digital.
Validez y Confiabilidad	: Alfa de Cronbach 0.927; Carpio (2020).

Asimismo, en relación a la validez y confiabilidad de la herramienta instrumental descrita; cabe recalcar que, el instrumento base creado por Sonia Palma se validó por medio de la aplicación de la “Escala SL–SPC” a 1058 trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana, en el cual informáticamente se procesaron los datos obtenidos mediante SPSS con la finalidad de analizarlos estadísticamente, a efectos de establecer su validez y confiabilidad, siendo éstas premisas estimadas por medio del método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman, obteniendo así resultados mayores a 0.8.

Tabla 3.

Confiabilidad de Instrumento en Lima – Perú.

Método - Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna (Alfa de Cronbach)	.84
Mitades (Guttman)	.81
≤ 0.05	

Fuente: Manual SL-SPC (Palma, 2005).

Consiguientemente, Carpio (2020), adaptó y aplicó el mismo test en la ciudad de Chiclayo a una población de 12 colaboradores con relación laboral de dependencia, en la I.E. N°11606 Virgen de Cortes, Chiclayo, cuyo fin fue el de establecer los diferentes niveles de SL. Logrando la validez de este instrumento a través del juicio de expertos y logrando establecer la confiabilidad del test en base a la aplicación del método de Alfa de Cronbach, cuyas medidas y valores lograron superar el 0.9; siendo que esta medida es considerada adecuada para calificar como una buena herramienta instrumental de medición a la Escala SL-SPC certificando así su confiabilidad.

Tabla 4.

Confiabilidad de instrumento en Chiclayo.

Escala SL-SPC

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.927	36

Fuente: Aplicativo SPSS, escala SL-SPC (Carpio, 2020).

Ahora bien en referencia a la autorización del uso del test descrito párrafos anteriores cabe recalcar que el test elaborado y publicado por Sonia Palma denominado “Escala SL-SPC”, fue publicado objetivándose para ser utilizado en investigaciones y en la evaluación de los niveles o grados de SL en las organizaciones, según los investigadores crean convenientes; tal es así que se publicó el manual de la escala; misma en la que se detalla su modo de uso, aplicación y corrección; sin existir alguna prerrogativa que imposibilite su aplicación o contextualización (Palma, 2005).

Por su parte, Carpio (2020), obtuvo la confiabilidad pertinente y validó el test para Chiclayo, a fin de establecer el nivel de SL de su población objeto de estudio y cumplir con el desarrollo de su investigación; siendo que al publicarse su investigación en el repositorio respectivo con acceso abierto autoriza su publicación, misma que tiene como base jurídica el Decreto Legislativo 822, autorizando así la lectura de su investigación y su uso como base para otras investigaciones, siempre y cuando se cite adecuadamente. Asimismo, dado que el test validado no se encuentra registrado en copyright, según normas internacionales para el uso de test e instrumentos psicológicos, el test validado no se encuentra sujeto a restricciones impuestas, entendiéndose que es un test de libre acceso; al cual el titular ha concedido el libre acceso de uso (Copyright International Test Commission, 2014).

2.5. Procedimiento de Análisis de Datos.

Este estudio ha obtenido los datos informativos luego de aplicar la escala “SL-SPC”, misma que ha sido aplicada virtualmente usando las herramientas tecnológicas al alcance de los investigadores, siendo la principal la herramienta digital Google Forms, programa aplicativo que se encarga de recabar datos de las personas que

ingresen a su plataforma, presentando un software digitalizado para el recojo de información a través de encuestas online (Leyva, Pérez y Pérez, 2018). Cabe recalcar que, al ser un estudio no experimental, de corte descriptivo comparativo, no se han manipulado las variables que se están estudiando. Del mismo modo, para la obtención de los datos pertinentes que necesitó la investigación, los investigadores presentaron una solicitud a la I.E. privada “San Pedro” y a la I.E. pública N°10825 “Juan XXIII”, que fue despachada formalmente por las autoridades competentes de la Universidad Señor de Sipán (oficina de investigación), en la que se presentaba a los tesisistas y se requería formalmente el permiso para la aplicación digital de la escala pertinente. Asimismo, tal y como refiere Serrano (2013), los programas digitales tales como Excel y softwares netamente estadísticos como SPSS, propician el análisis acertado de datos; por ello se utilizaron los programas mencionados con el propósito de obtener los resultados, describirlos y presentarlos oportunamente; siendo las versiones Excel 2010 y SPSS v. 22.0.

2.6. Criterios Éticos.

Bien sabemos que el Informe Belmont (1978), propone los principales ejes éticos en base a los cuales cada una de las investigaciones desarrolladas debe ser parametrizada, y siendo que esta investigación no es ajena a ello; se ha considerado los siguientes delineamientos: Respeto por las personas, referente a que cada ser humano es autónomo, y esta característica única debe ser protegida y no alterada por las investigaciones en las que la persona humana es parte (Kennet, et. al., 1976); siendo tratada en todo momento con amabilidad, priorizándose además el consentimiento de los participantes en el estudio, sin poder ser obligados por ningún motivo a ser parte del proceso investigativo. Tal es así que deben conocer cada una de las aristas y características propias del estudio del que se será parte por medio

de un documento denominado consentimiento informado (Gaudlitz, 2008). Justicia, siguiendo todo principio normativo el investigado debe encontrarse bajo el resguardo y salvaguarda de todo posible riesgo que pueda ocurrir, a fin de no ser dañado física, moral o psicológicamente; asimismo, el tratamiento que se les da a los participantes no presenta algún tipo de privilegio o desigualdad, sino que siendo imparciales los investigadores establecen un equilibrio adecuado en el inicio, desarrollo y conclusión del estudio (Gaudlitz, 2008). Beneficencia, procurándose mantener altos estándares de competencia se debe garantizar la no maleficencia a fin de mejorar las condiciones de vida de los participantes, guardando además adecuadamente la información recabada y garantizando su confidencialidad en todo momento (USS, 2019).

Siendo todo esto así, la presente investigación respetará a los participantes, evaluándolos anónimamente, y brindándoles el consentimiento informado correspondiente; en donde cada participante hará prevalecer su autonomía luego de ser informado, si desea ser partícipe o no de la investigación. Asimismo, se efectivizará el criterio de justicia, al momento en el que no mediará ningún tipo de exigencia para aquellos participantes que no deseen ser objetos de estudio; siendo además tratados en todo momento con igualdad. Finalmente, se hará prevalecer el criterio de beneficencia, al momento en el que se guardará absoluta reserva de los datos obtenidos; haciendo uso de estos datos solo para fines específicos de la investigación, más no para otros fines ajenos a ella y para evitar posibles inconvenientes futuros la escala será aplicada de manera anónima.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Tomando en cuenta lo propuesto por Guba (1981), referidos al valor de la verdad, aplicabilidad, consistencia y neutralidad. Tenemos que, el criterio denominado valor de verdad; el mismo

que en la investigación cuantitativa hace referencia a la validez interna (isomorfismo entre la realidad y los datos), el criterio de aplicabilidad, que en hace referencia a la validez externa (grado en el que se puede aplicar los descubrimientos de un determinado estudio a otros sujetos y/o contextos), el criterio de consistencia, referido a la fiabilidad interna, es el grado en el que las escalas de medición repiten las mismas medidas en las mismas circunstancias, y neutralidad, referido a la objetividad y/o a la también llamada fiabilidad externa, es aquella garantía de que los resultados obtenidos no estarán sesgados por intereses personales (Casadevall, 2016). Los criterios que hemos tomado para el presente estudio son los detallados en el párrafo anterior, especificándolos por categorías; siendo que los datos que presentamos son verídicos y corroborables; así también, el instrumento a aplicar se encuentra debidamente validado, estimándose su validez y confiabilidad a través de análisis estadísticos en los que aplicaron el método de consistencia interna (coeficiente de alfa de Cronbach) y el método de mitades con el coeficiente de Guttman (Palma, 2005); asimismo este mismo instrumento fue debidamente validado en la ciudad de Chiclayo, basándose en el criterio de juicio de expertos y realizando el proceso de confiabilidad por medio de la aplicación del método estadístico de consistencia denominado Alfa de Cronbach, en el que se obtuvieron los índices pertinentes que aseguran su validez y confiabilidad (Carpio, 2020), demostrándose así la efectivización de los criterios de aplicabilidad y consistencia. Siendo además que aquellos datos recabados que devinieron de la utilización aplicativa fueron procesados mediante las fórmulas estadísticas pertinentes que los softwares detallados en el acápite denominado “procedimiento de análisis de datos” presentan como: “herramientas digitales pertinentes para las investigaciones” (Serrano, 2013); tal es así, que por medio de un proceso medible y demostrable se han obtenido resultados objetivos, corroborándose así el criterio de neutralidad.

III. RESULTADOS.

3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

Tabla 5.

Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la I.E. San Pedro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	4	14,8	14,8	14,8
	Parcial Satisfacción Laboral	11	40,7	40,7	55,6
	Regular	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

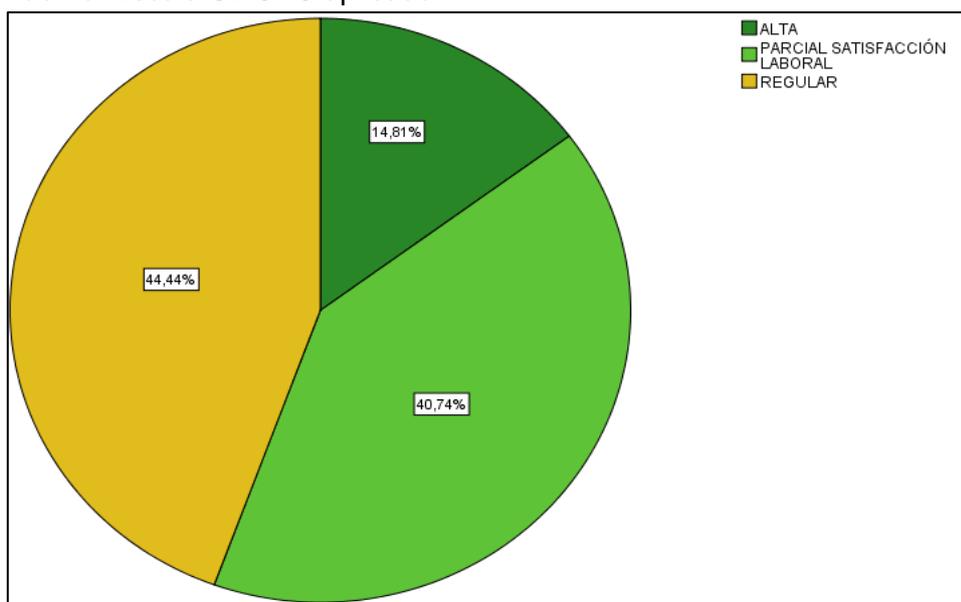


Figura: SL- I.E. San Pedro.

En la presente tabla 05 y su figura referente al nivel de SL de los colaboradores de la I.E. San Pedro; se puede evidenciar que, el estado emocional positivo que muestran en las actividades desarrolladas; tiene una predominancia de un nivel regular; mismo que hace referencia, a grados de acuerdo y complacencia que aún se deben mejorar. Así también, un conjunto de colaboradores muestra un nivel parcial de satisfacción laboral, cuya característica principal es sostener un aceptable grado de bienestar en el desarrollo de sus labores. Y un pequeño grupo evidencia un nivel alto, caracterizados por la predominancia de un estado emocional positivo en todo momento. Finalmente, no se evidencian colaboradores en niveles bajos y parciales de insatisfacción laboral.

Tabla 6.

Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la I.E. Juan XXIII.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial Satisfacción Laboral	10	35,7	35,7	35,7
	Regular	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

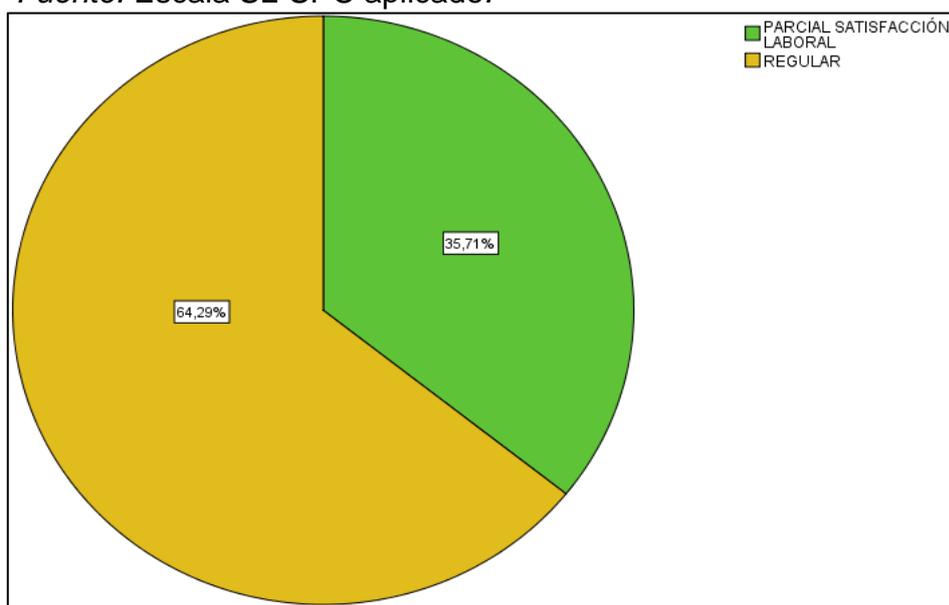


Figura: SL - I.E. Juan XXIII.

En la presente tabla 06 y su figura; se puede evidenciar que, el estado emocional positivo que muestran en cada una de las actividades desarrolladas en su espacio laboral respectivo; tiene una predominancia de un nivel regular; mismo que hace referencia, a la existencia de elementos, grados de acuerdo y complacencia que aún se deben mejorar. Del mismo modo, un conjunto de colaboradores evidencia un grado parcial de satisfacción laboral, cuya caracterización primordial es mostrar un estado emocional positivo y un aceptable grado de bienestar en el desarrollo de sus labores. Finalmente, no se evidencian colaboradores con un nivel alto, parcial insatisfacción y nivel bajo de satisfacción laboral.

Tabla 7.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

Condiciones físicas y/o materiales.	I.E. San Pedro		I.E. Juan XXIII	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta	7	25,9	2	7,1
Parcial Satisfacción Laboral	13	48,1	11	39,3
Regular	7	25,9	14	50,0
Parcial Insatisfacción Laboral	0	0	1	3,6
Total	27	100.0	28	100. 0

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

En la presente tabla siete; se puede apreciar que en la I.E. San Pedro, existe una predominancia del nivel denominado, parcial satisfacción laboral, nivel que revela la adecuada accesibilidad que tienen los colaboradores al material de trabajo. Seguidamente; un grupo presenta alta satisfacción laboral y en igual medida otro grupo muestra regular satisfacción laboral, siendo este último grupo, colaboradores que creen es conveniente mejorar algunos aspectos en las condiciones físicas y materiales de trabajo. Siendo además, que no se evidencian colaboradores que se encuentren en los niveles de parcial insatisfacción laboral y nivel bajo. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, tenemos que la predominancia es del nivel regular; indicando que, sí presentan accesibilidad a los materiales de trabajo, pero sería conveniente mejorar ciertos detalles en la optimización de los mismos. Asimismo, un grupo presenta parcial satisfacción laboral, y un pequeño grupo un nivel alto de SL, indicando que el material de trabajo y las instalaciones son óptimos. Así también, un grupo minoritario presenta el nivel de parcial insatisfacción laboral, que indica una pobre implementación y calidad de recursos físicos y materiales de la institución. Finalmente, no se evidencian colaboradores que se encuentren en un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

Beneficios laborales y/o remunerativos	I.E. San Pedro		I.E. Juan XXIII	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta	3	11,1	0	0
Parcial Satisfacción Laboral	8	29,6	1	3,6
Regular	14	51,9	17	60,7
Parcial Insatisfacción Laboral	1	3,7	8	28,6
Baja	1	3,7	2	7,1
Total	27	100,0	28	100,0

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

Esta tabla ocho, concerniente a la comparación de los niveles de SL en la dimensión especificada en el título de la tabla. Tenemos que, la I.E. San Pedro, predomina un nivel regular de satisfacción, lo que indica que el incentivo económico es aceptable, pero podría ser conveniente mejorarlo; seguidamente, un grupo presenta parcial satisfacción laboral y un pequeño grupo un nivel alto de satisfacción, indicando que la remuneración percibida es la adecuada en relación al trabajo que realizan; así también, un grupo pequeño presenta parcial insatisfacción y un nivel bajo en la presente dimensión, mostrándose insatisfechos con la remuneración y deseando mayores gratificaciones. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, se evidencia la predominancia de un nivel regular de satisfacción, indicando que es aceptable la remuneración y gratificaciones que perciben, pero que podrían mejorar. Asimismo, otro grupo presenta parcial insatisfacción laboral, encontrándose insatisfechos con las gratificaciones y un grupo pequeño presenta un nivel bajo de satisfacción, mostrándose en total descontento con la remuneración y gratificaciones percibidas. Así también, un grupo minoritario presenta parcial satisfacción, que indica la aceptabilidad de los beneficios económicos percibidos por su labor y finalmente no se evidencian colaboradores con un nivel alto.

Tabla 9.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas.

Políticas administrativas	I.E. San Pedro		I.E. Juan XXIII	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta	2	7,4	3	10,7
Parcial Satisfacción Laboral	11	40,7	1	3,6
Regular	13	48,1	17	60,7
Parcial Insatisfacción Laboral	1	3,7	7	25,0
Total	27	100,0	28	100,0

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

En la tabla nueve, referida a la comparación del nivel de SL en las dimensiones descritas en el título de la tabla. Se evidencia que la I.E. San Pedro, predomina el nivel regular, manifestando que las políticas institucionales y/o procedimientos podrían mejorar y ser más céleres, claras y específicas; otro grupo exhibe un grado de parcial satisfacción, mostrándose en acuerdo con las políticas y reglamentos de la institución, un pequeño grupo presenta un nivel alto, encontrándose satisfechos con todo lo establecido por su institución y un grupo minoritario presenta parcial insatisfacción, creyendo que existen aún varios elementos en la política, procedimientos y normativa de la institución por mejorar. Por su parte, la I.E. Juan XXIII, evidencia la predominancia del nivel regular, mostrándose medianamente satisfechos con las políticas de su institución, pero considerando deben mejorarse en pro del beneficio de los colaboradores, otro grupo presenta niveles de parcial insatisfacción laboral, encontrándose insatisfechos con la normatividad reglamentaria institucional, que regula sus relaciones laborales; asimismo un pequeño grupo presenta un nivel de alto grado de SL, encontrándose totalmente satisfechos y en acuerdo con los lineamientos institucionales. Finalmente, no se evidencian, en ninguna de las instituciones comparadas, colaboradores con niveles bajos de satisfacción.

Tabla 10.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales.

Relaciones sociales	I.E. San Pedro		I.E. Juan XXIII	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta	8	29,6	8	28,6
Parcial Satisfacción	8	29,6	9	32,1
Laboral				
Regular	11	40,7	11	39,3
Total	27	100,0	28	100,0

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

La tabla diez exhibida, referida al grado de gusto y complacencia que muestran los colaboradores en la interrelación con otros miembros de su institución. En la I.E. San Pedro, predomina el nivel regular, evidenciando la existencia de un mediano nivel de agrado y gusto de compartir el trabajo con sus compañeros de la institución, pero que existes ciertos aspectos de comunicación que podrían ser mejorados; asimismo otro grupo de colaboradores presenta un igual porcentaje en el nivel de parcial satisfacción y nivel alto, encontrándose satisfechos con la relación laboral entre compañeros y valorando el compartir las distintas actividades laborales cotidianas. Por su parte, la I.E. Juan XXIII, evidencia la predominancia del nivel propuesto como regular; mostrando un nivel medio de complacencia en la relación entre colaboradores, pero manifestando la existencia de ciertos aspectos comunicacionales y de interrelación por mejorar, otro grupo presenta un nivel de parcial satisfacción, encontrándose en general satisfechos con la relación con sus compañeros, y un grupo menor se ubica en un nivel alto, mostrándose totalmente satisfechos y a gusto en la armonización relacional entre pares colaborativos del trabajo. Finalmente, en ninguna institución se evidencia la existencia de colaboradores que se encuentren en los niveles bajos; ya sea de parcial insatisfacción o de nivel bajo de satisfacción en esta dimensión.

Tabla 11.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal.

Desarrollo personal	I.E. San Pedro		I.E. Juan XXIII	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta	9	33,3	6	21,4
Parcial Satisfacción Laboral	8	29,6	10	35,7
Regular	10	37,0	12	42,9
Total	27	100,0	28	100,0

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

Tabla once, concerniente a la comparación del nivel de SL en la dimensión de desarrollo personal. Se puede evidenciar que un prominente porcentaje de colaboradores muestra un regular grado de satisfacción, manifestando si podrían mejorar las actividades que promuevan la autorrealización de los colaboradores. Asimismo, otro grupo de encuestados presenta altos niveles de satisfacción en la presente tabla dimensional, considerando totalmente adecuadas las capacitaciones y otras actividades que promueven su desarrollo. Seguidamente un pequeño grupo de colaboradores presenta parcial satisfacción, encontrándose satisfechos con lo ofrecido por su institución para la promoción de actividades significativas y oportunidades de crecimiento personal. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII predomina mayoritariamente un nivel regular de satisfacción en la presente dimensión, encontrándose en acuerdo con las actividades desarrolladas, pero considerando pueden mejorarse. Otro grupo de colaboradores se encuentra en un nivel de parcial satisfacción y un menor grupo en un grado alto, encontrándose totalmente satisfechos con las capacitaciones impartidas y con las oportunidades brindadas por su institución para su desarrollo y autorrealización personal. Finalmente, en ninguna institución se evidencia la presencia de colaboradores con un nivel de parcial insatisfacción y bajos niveles.

Tabla 12.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas.

Desempeño de tareas	I.E. San Pedro		I.E. Juan XXIII	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta	10	37,0	6	21,4
Parcial Satisfacción Laboral	7	25,9	14	50,0
Regular	10	37,0	8	28,6
Total	27	100,0	28	100,0

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

La tabla número doce, en la que se coteja el nivel de SL en la dimensión designada con el nombre de “desempeño de tareas”. Tenemos que en la I.E. San Pedro, un mayoritario grupo de colaboradores presenta tanto un nivel alto de satisfacción, encontrándose totalmente complacidos con el desarrollo de sus actividades laborales, como un nivel regular de complacencia en el presente factor dimensional, valorando su trabajo, pero identificando ciertos desafíos y dificultades para la realización óptima del mismo. Así también, un grupo minoritario presenta un nivel de parcial satisfacción, mostrando acuerdo con las funciones realizadas e impuestas en su contrato laboral. Por otro lado, en la I.E. Juan XXIII, un grupo mayoritario de colaboradores ostenta un nivel de parcial SL, valorando el trabajo que realizan y encontrándose satisfechos con las labores efectivizadas a lo largo de su periodo laboral, otro grupo de colaboradores presenta un nivel regular de satisfacción, sintiendo que hacen su mejor esfuerzo por lograr el mejor desempeño posible, pero que existen ciertas dificultades y falencias que deben mejorar. Asimismo, un grupo minoritario de colaboradores presenta altos niveles de SL en el presente factor dimensional, mostrándose totalmente satisfechos y valorando las actividades que realizan, evidenciando además un desenvolvimiento audaz. Finalmente, en ninguna institución se presencia colaboradores que se encuentren en una escala de parcial insatisfacción y escalas bajas de SL en la presente dimensión.

Tabla 13.

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad.

Relación con la autoridad	I.E. San Pedro		I.E. Juan XXIII	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta	10	37,0	5	17,9
Parcial Satisfacción	7	25,9	13	46,4
Laboral				
Regular	10	37,0	10	35,7
Total	27	100,0	28	100,0

Fuente: Escala SL-SPC aplicado.

En la presente tabla trece, sobre comparación del nivel de SL con relación con la autoridad, se evidencia que en la I.E. San Pedro, predominan tanto el nivel alto de satisfacción, mostrándose los colaboradores altamente satisfechos con la relación con sus jefes, mostrándose complacidos con la atención, acoso óptimo de opiniones y actividades de mejora relacional; como el nivel regular, encontrándose en este nivel colaboradores que sienten aceptación por la relación con sus jefes, pero creen que se podría mejorar. Asimismo, una minoría de colaboradores muestra parcial satisfacción, mostrándose satisfechos y creyendo que la relación que actualmente tienen con sus jefes inmediatos es la adecuada. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, predomina la escala parcial de SL, evidenciando que el personal se encuentra satisfecho con la interacción preexistente con sus jefes inmediatos y ellos, sintiéndose escuchados y valorando las actividades propuestas por sus jefes para el desarrollo de su interrelación. Seguidamente, un grupo de colaboradores presenta una escala regular en cuanto a su nivel de SL en este factor dimensional, encontrándose en acuerdo con la relación existente con sus jefes inmediatos, pero considerando que la interrelación puede mejorar. Asimismo, un grupo minoritario presenta un nivel alto, mostrándose totalmente satisfechos con sus jefes inmediatos y calificando a su relación como óptima. Finalmente, en ninguna institución se presencia colaboradores que se encuentren en el nivel de parcial insatisfacción y nivel bajo.

3.2. Discusión de resultados.

En este acápite, se especifican y discuten los resultados obtenidos luego de efectivizar la aplicación de la escala de satisfacción laboral propuesta por Palma (2005) y validada por Carpio (2020), a una muestra censal de 55 colaboradores pertenecientes a dos entidades de educación básica regular ubicadas en Chiclayo provincia; siendo 27 colaboradores de la I.E. San Pedro y 28 colaboradores de la I.E. Juan XXIII. Asimismo, los resultados presentados en el acápite que antecede; concuerdan fehacientemente con los fines investigativos esbozados en el capítulo I; con el fin de determinar las diferencias en los niveles de SL entre los colaboradores de las instituciones mencionadas, se comparen los niveles por dimensiones. Y es que, sabiendo que la SL es una variable sumamente útil para diagnosticar la salud de la organización e identificar posibles problemas que puedan estar afectando tanto a los colaboradores como a toda la organización (Fritzsche & Parrish, 2005, citado por Pujol, 2019). Es necesario que, hoy más que nunca se evalúe la satisfacción en el trabajo para que las instituciones puedan funcionar de manera óptima y generen alto rendimiento en sus funciones (Kú y Pool, 2017). Especialmente en las instituciones educativas de las que depende la formación académica de los menores que serán el futuro de nuestro país (Tomás, De Los Santos y Fernández, 2019); y en las que se encuentra brindando escasa atención a los colaboradores en su aspecto personal, bienestar emocional, realización y seguridad que pueda sentir en el desempeño de su labor (Patazca, 2016).

Tal es así que, en relación al nivel general de SL, encontrada en la I.E. San Pedro; 12 colaboradores que equivalen al 44,4% evidencian un regular nivel de satisfacción; 11 colaboradores que representan el 40,7% evidencian un parcial grado de satisfacción y 4 colaboradores equivalentes al 14,8% muestran en relación a la satisfacción un alto nivel; siendo el mayor porcentaje, 55,5%

acumulado, relativo a un alto grado (nivel), considerados normales de satisfacción. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, 18 colaboradores que equivalen al 64,3% evidencian un nivel regular de satisfacción y 10 colaboradores que representan el 35,7% muestran un nivel parcial de satisfacción; lográndonos percatar que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio y regular, requiriendo cierto tipo de intervención para su mejora.

Percatándonos de que sí existen diferencias en el nivel de SL entre las instituciones parte de la investigación. Siendo esto así, los resultados obtenidos se asemejan a los resultados obtenidos por Cabrera Flores (2020), quién identificó el nivel de SL en dos entidades educadoras básicas regulares de Lima Metropolitana, encontrando que en la I.E. Amauta Mariátegui, el 13,30% del total de la muestra presentó bajos niveles de satisfacción y el 86,70% mostró regulares niveles; sin embargo, en la I.E. Manuel Scorza, el 90% evidenció un alto nivel de satisfacción; concluyendo en su investigación que existen diferencias en el nivel de SL entre instituciones.

Concordando además con la investigación realizada por Toralva Mejía (2018), quien evaluó la SL en una I.E. de la ciudad de Lima, encontrando que el 50% de colaboradores se encontró en un nivel satisfactorio, el 30% presentaban insatisfacción laboral y el 20% evidenciaban un nivel moderadamente satisfecho. Específicamente los resultados obtenidos en la I.E. Juan XXIII, se asemejan a los resultados mostrados por García Díaz (2017), quien evaluó la SL en las I.E. de Chancay, encontrando que la gran mayoría porcentual se encontraba en el nivel moderado o regular (72,22%) y un menor porcentaje en los niveles altos de adecuada satisfacción laboral (27,78%). Concordando también, los resultados de la I.E. Juan XXIII con los evidenciados en la investigación de Vega Sorroza (2016), quién evaluó la satisfacción laboral en una I.E. en el Callo y encontró que el porcentaje

mayoritario se encontraba en el nivel promedio y/o regular (54%) y los porcentajes minoritarios se encontraban en los niveles altos (22%), esto también se logra ver en lo obtenido como resultado en la I.E. Juan XXIII. Sin embargo, nuestros resultados presentados, difieren con los resultados obtenidos por Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018), quienes en su investigación evaluaron la SL de los colaboradores de las I.E. particulares de Cajamarca, encontrando la predominancia de grados y escalas bajas de SL. Y en nuestra investigación se evidencia la predominancia de los niveles regular y alto de SL.

Asimismo, en relación a la primera dimensión denominada “condiciones físicas y/o materiales”, referente al grado de aceptación y agrado hacia los diferentes elementos materiales y ambientes físicos que constituyen la facilitación de sus labores (Carpio, 2020); en la I.E. San Pedro, 13 colaboradores, que equivalen al 48,1% presenta un nivel parcial de satisfacción; 7 colaboradores que representan el 25,9% evidencian un nivel alto de satisfacción y 7 colaboradores que representan a otro 25.9% presenta un nivel regular de satisfacción. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, 14 colaboradores que representan el 50%, evidencian un nivel regular de satisfacción, 11 colaboradores equivalente al 39,3% muestra un nivel parcial de satisfacción, 2 colaboradores que conforman el 7,1% evidencian un nivel alto de satisfacción y 1 colaborador que equivale al 3,6% manifiesta un nivel parcial de insatisfacción. Determinándose que en el nivel alto y de parcial satisfacción, niveles que refieren un estado normal y aceptable, en la I.E. San Pedro, se suma un total de 20 colaboradores equivalentes al 74% acumulado. Y, en la I.E. Juan XXIII, se suma un total de 13 colaboradores equivalentes al 46,4% acumulado, encontrándose en esta institución el mayor porcentaje de colaboradores en el nivel regular y de parcial insatisfacción, con un 53,6% acumulado, niveles que evidencian el requerimiento de atención y mejoras. Siendo que estos resultados se asemejan a los

encontrados por Zapata Luque (2020), quién en su investigación refiere que el 64,5% de colaboradores de la I.E. de Chincha Alta refieren que disponen de los recursos materiales para la realización de sus labores; esto en la dimensión condiciones de trabajo, equivalente a la dimensión condiciones físicas y/o materiales. Apreciándose que el porcentaje se asemeja más a las evidenciadas por la I.E. San Pedro, dado que el porcentaje mayoritario se encuentra en los niveles altos; que en la evidenciadas en la I.E. Juan XXIII, donde el porcentaje mayoritario se encuentra en los niveles medios y regulares.

Así también, con respecto a la segunda dimensión denominada, beneficios laborales y/o remunerativos. Podemos apreciar que, en la I.E. San Pedro, 14 colaboradores que equivalen al 51,9% presentan un nivel regular de satisfacción; 8 colaboradores que representan el 29,6% evidencian un nivel parcial de satisfacción; 3 colaboradores equivalentes al 11,1% muestran un alno nivel de satisfacción; 1 colaborador (3,7%) evidencia un nivel de parcial insatisfacción y 1 colaborador (3,7%) presenta un nivel bajo de satisfacción. Siendo que el mayor porcentaje se ubica en el nivel regular de satisfacción. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, 17 colaboradores que representan el 60,7%, se ubican en un nivel regular de satisfacción en relación a los beneficios laborales; 8 colaboradores que equivalen el 28,6% de los colaboradores evidencian un nivel parcial de insatisfacción; 2 colaboradores equivalentes al 7,1% presentan un nivel bajo de satisfacción y 1 colaborador (3,6%) se encuentra en un nivel parcial de satisfacción. Denotándose que el mayor porcentaje se ubica en el nivel regular de satisfacción en relación a la remuneración y beneficios laborales percibidos, aceptándolo, pero considerando se podría mejorar. Acorde a lo mencionado, presenta semejanza con el estudio de Zapata Luque (2020), en el que se refiere que el 55,1% de los colaboradores está en acuerdo con los beneficios salariales. No obstante; difiere con los resultados obtenidos por

Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018), quienes refieren que el 59% de los colaboradores nunca percibe a su salario como apropiada en relación al trabajo que efectúan. Por otro lado, Núñez Vilela (2017), quien evaluó la satisfacción laboral en la I.E. N°11523 del distrito de Pucalá, convino que el 92% de los evaluados manifestaban insatisfacción en sus labores en relación a la dimensión de remuneración y salario.

Con respecto, a la tercera dimensión, denominada políticas administrativas; en la I.E. San Pedro, el 48,1% presenta un nivel regular de satisfacción; el 40,7% evidencia un nivel parcial de satisfacción; el 7,4% muestra un nivel alto y el 3,7% presenta un nivel de parcial insatisfacción. Detectándose que el porcentaje mayoritario, se encuentra en el nivel regular. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, el 60,7% de los colaboradores se encuentra en el nivel regular, el 25% en un nivel de parcial insatisfacción; el 10,7% evidencia un nivel alto de satisfacción y el 3,6% un nivel de parcial satisfacción. Se puede apreciar que en ambas instituciones predomina el nivel regular de satisfacción; sin embargo, la I.E. Juan XXIII presenta un porcentaje mayor en el nivel de parcial insatisfacción a comparación que la I.E. San Pedro. Siendo que estos resultados se asemejan a los presentados por Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018); quienes evidencian que el 42% de los colaboradores algunas veces se siente bien en su trabajo, en relación a los lineamientos institucionales. Por otro lado, nuestros resultados, difieren con la investigación de Núñez Vilela (2017), quien refiere en su investigación que el 85% de colaboradores presenta insatisfacción en relación al diseño de trabajo y lineamientos normativos del mismo.

Consiguientemente, en relación a la cuarta dimensión, referente al nivel de satisfacción en las relaciones sociales; podemos apreciar que en la I.E. San Pedro, el 40,7% presenta un nivel regular de satisfacción; el 29,6% evidencia un nivel de parcial satisfacción y

el 29,6% muestra un nivel alto de satisfacción en las relaciones sociales. Siendo que, es el 59,2% acumulado de las categorías altas y que representan un nivel adecuado de SL en esta dimensión, el porcentaje predominante en la institución. Por su parte en la I.E. Juan XXIII, el 39,3% presenta un nivel regular; el 32,1% presenta un nivel de parcial satisfacción y el 28,6% evidencia un nivel alto de satisfacción. Siendo que, es el 60,7% acumulado de las categorías altas y que representan un nivel adecuado de SL en esta dimensión, el porcentaje predominante en la institución. Lo que refiere que en las dos instituciones predomina un buen nivel de interrelación con otros miembros de la institución, mostrando los colaboradores gusto y agrado de compartir actividades laborales cotidianas con sus compañeros. Resultados que son semejantes a los obtenidos por Zapata Luque (2020), en el que se encontró que el 57,0% manifiesta que la relación con sus compañeros es buena. Semejantes también a los resultados obtenidos por Nieto y López (2015), quienes evaluaron la SL en entidades de educación pública y encontraron que el 64,7% presenta una relación adecuada con sus compañeros de trabajo. Y difiriendo un tanto con la investigación de Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018), en la que se evidenció que solo el 36% siempre se siente a gusto con sus compañeros de trabajo; y en la que los mayores porcentajes se encontraban en los niveles medios y bajos; en cambio en la presente investigación realizada; los porcentajes predominantes se encuentran en los niveles altos.

Con respecto a la quinta dimensión denominada, desarrollo personal. En la I.E. San Pedro, se puede evidenciar que el 37% presenta un nivel regular, el 33,3% muestra un nivel alto de satisfacción, y el 29,6% un nivel de parcial satisfacción.

Siendo que el porcentaje acumulado en los niveles altos es de 62.9%, que refiere adecuados niveles de satisfacción en relación a las actividades significativas que se realizan en la I.E. para promover la autorrealización de los colaboradores. Por su parte, en

la I.E. Juan XXIII, el 42,9% se encuentra en un nivel regular de satisfacción, el 35,7% evidencia un nivel de parcial satisfacción y el 21,4% de los colaboradores muestran altos niveles de satisfacción; siendo que el porcentaje acumulado en los niveles altos es de 57,1%, que refiere adecuados niveles de satisfacción. Siendo esto así, se puede apreciar en el nivel regular en la I.E. Juan XXIII, es un tanto más elevado que el de la I.E. San Pedro. Así también, estos resultados se asemejan a los presentados por Zapata Luque (2020), en el que se refiere que el 52,3% refiere que recibe capacitaciones que promueven su desarrollo personal. Asimismo, nuestros resultados se alejan un tanto en los porcentajes obtenidos por Nieto y López (2015), en donde se evidencia la predominancia de los niveles bajos, ya que solo un 37,5% siente que su trabajo es apropiado en relación a sus competencias y destrezas personales; nos obstante en nuestra investigación predominan los niveles promedio y altos.

En cuanto nos referimos a la penúltima dimensión denominada desempeño de tareas, se evidencia que en la I.E. San Pedro, el 37% presenta un nivel regular de satisfacción, otro 37% de colaboradores muestran niveles altos de satisfacción, y el 25,9% presenta parcial satisfacción. Asimismo, en la I.E. Juan XXIII, el 50% presenta parcial satisfacción; el 28,6% evidencia un nivel regular de satisfacción y el 21,4% de colaboradores muestran altos niveles de satisfacción, en relación a la valoración y destreza en el trabajo, tareas cotidianas y actividades laborales a realizar. Podemos apreciar que mientras en la I.E. San Pedro Predomina el nivel regular, en la I.E. Juan XXIII, predominan los niveles altos de satisfacción en la presente dimensión. Lo mencionado tiene bastante semejanza por lo obtenido por Zapata Luque (2020), quien encontró que el 58% de los colaboradores se encontraba en acuerdo con la distribución de la carga laboral para el desarrollo de las tareas y actividades laborales encomendadas. No obstante, los resultados de nuestra investigación en la que predominan los

niveles regular y alto; difieren un tanto con la investigación de Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018), en la que predominan niveles bajos en relación al desempeño de las actividades laborales a realizar en la institución educativa.

Asimismo, en la dimensión siete, referida a la relación con la autoridad se puede apreciar que, en la I.E. San Pedro, el 37% presenta un nivel regular de satisfacción, otro 37% de colaboradores muestran niveles altos de satisfacción, y el 25,9% presenta parcial satisfacción. Por su parte, en la I.E. Juan XXIII, el 46,4% presenta parcial satisfacción; el 35,7% evidencia un nivel regular de satisfacción y el 17,9% de colaboradores muestran altos niveles de satisfacción, en relación a la apreciación valorativa que efectivizan los colaboradores en la interrelación que mantienen con sus jefes inmediatos a fin de lograr efectuar adecuadamente sus actividades cotidianas. Datos de la investigación que evidencian la predominancia de los niveles altos de satisfacción en relación a la investigación y que concuerdan con los datos obtenidos por Zapata Luque (2020), en el que se evidencia que el 72% presenta una adecuada y buena comunicación con la autoridad competente de su I.E. No obstante, Coila Osnayo y Bautista Peralta (2018), encontraron que el 68% algunas veces se lleva bien con sus jefes inmediatos, evidenciándose la predominancia de niveles bajos de SL en la presente dimensión.

Dada la consecución de resultados podemos apreciar que, tanto de manera general como en dimensiones, existen porcentajes considerables que se encuentran en los niveles promedio; y que son convenientes mejorarlos; concordando con lo referido por Tomás, De Los Santos y Fernández, (2019); quienes manifiestan que la SL en las I.E. son pieza fundamental para lograr una buena calidad educativa; y que por ello, es de suma importancia tener en cuenta todas las dimensiones de la SL para promover el desarrollo de políticas educativas que mejoren y eleven el nivel educacional.

Siendo que, en este estudio investigativo, se ha tomado en cuenta no solo los niveles generales de satisfacción laboral, sino también todas las dimensiones que la componen. Asimismo, nuestra investigación concuerda también con el estudio realizado por Páramo, Hernández y León (2016), en el que refieren que las instituciones educativas no son organizaciones ajenas a la evaluación de SL y que los niveles de satisfacción de los colegios deben ser mejorados para permitir una enseñanza eficaz. Siendo que, nuestra investigación ha demostrado la aplicabilidad de determinar los niveles de SL, datos que serán compartidos a fin de continuar con la mejora del servicio organizacional y educativo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. Conclusiones.

1. Se corrobora la hipótesis de investigación, estableciéndose que existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública Juan XXIII de la provincia de Chiclayo.
2. Se identificó el nivel SL de la I.E. Privada San Pedro de la provincia de Chiclayo; en el que, por medio de un porcentaje acumulado entre los niveles considerados altos, se evidencia la predominancia de los mismos.
3. Se identificó el nivel SL de la I.E. Pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo; en el que se puede evidenciar la predominancia del nivel regular de satisfacción.
4. Se comparó el nivel SL en la dimensión condiciones físicas y/o materiales entre las entidades educativas partícipes del estudio; evidenciándose que en la I.E. San Pedro, predominan los niveles altos de satisfacción y en la I.E. Juan XXIII, predomina el nivel regular.
5. Se comparó el nivel SL en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, entre las entidades educativas partícipes del estudio; evidenciándose que en ambas instituciones predominan el nivel regular.
6. Se comparó el nivel SL en la dimensión políticas administrativas entre las entidades educativas partícipes del estudio; evidenciándose que en ambas instituciones predominan el nivel regular. Sin embargo, en la I.E. Juan XXIII, más de la mitad de colaboradores se encuentra considerado en esta categoría; y por su parte en la I.E. San Pedro, se

considera a menos de la mitad de los colaboradores en esta categoría diagnóstica.

7. Se comparó el nivel SL en la dimensión relaciones sociales, entre las entidades educativas partícipes del estudio; evidenciándose por medio de un porcentaje acumulado entre las categorías diagnósticas consideradas altas, que en ambas instituciones predominan los niveles altos de satisfacción.
8. Se comparó el nivel SL en la dimensión desarrollo personal, entre las entidades educativas partícipes del estudio; evidenciándose por medio de un porcentaje acumulado entre las categorías diagnósticas consideradas altas, que en ambas instituciones predominan los niveles altos de satisfacción.
9. Se comparó el nivel SL en la dimensión desempeño de tareas, entre las entidades educativas partícipes del estudio; evidenciándose por medio de un porcentaje acumulado entre las categorías diagnósticas consideradas altas, que en ambas instituciones predominan los niveles altos de satisfacción; sin embargo, la I.E. Juan XXIII, presenta un mayor porcentaje en esta categoría que su contraparte homóloga, la I.E. San Pedro.
10. Se comparó el nivel SL en la dimensión relación con la autoridad, entre las entidades educativas partícipes del estudio; evidenciándose por medio de un porcentaje acumulado entre las categorías diagnósticas consideradas altas, que en ambas instituciones predominan los niveles altos de satisfacción; sin embargo, la I.E. Juan XXIII, presenta un mayor porcentaje en esta categoría que su contraparte homóloga, la I.E. San Pedro.

4.2. Recomendaciones.

1. Continuar con las indagaciones investigativas y estudios científicos sobre los alcances de la satisfacción laboral en las instituciones educativas de nuestro medio; siendo que en base a nuevos análisis científicos se logre la complementación de este estudio; investigaciones recomendablemente propositivas; a fin de lograr que, con los datos derivados de este estudio, se pueda proponer un programa que beneficie y potencie la SL en los colaboradores de toda I.E. objeto de estudio, tomando en cuenta las dimensiones diagnosticadas.
2. Proponer e implementar un programa organizacional para mejorar los niveles SL en la I.E. privada San Pedro de la provincia de Chiclayo.
3. Proponer e implementar un programa organizacional para mejorar los niveles SL en la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo.
4. Mejorar las condiciones y elementos materiales requeridos por los colaboradores para el desenvolvimiento eficiente en sus labores en las instituciones educativas objeto de estudio de la presente investigación.
5. Proponer e implementar un programa organizacional en el que se trabaje en la potenciación SL en la dimensión de beneficios laborales y remunerativos, de las instituciones objetos de estudio de la presente investigación.
6. Sugerir el establecimiento, de nuevas políticas organizacionales y de administración pro - potenciación de mejora en el nivel SL de ambos entes educativos partes de la presente investigación.

7. Proponer e implementar un programa organizacional en el que se trabaje en la potenciación SL en la dimensión de relaciones sociales, de las instituciones objeto de estudio de la presente investigación.
8. Proponer e implementar un programa organizacional en el que se trabaje en la potenciación SL en la dimensión de desarrollo personal, en los entes educacionales parte de la presente investigación.
9. Sugerir la implementación, de un programa a trabajar con los colaboradores de la institución en pro de la potenciación y mejora de los niveles SL en la dimensión de desempeño de tareas, en las entidades educativas parte de la presente investigación.
10. Capacitar a los jefes inmediatos sobre las eficientes relaciones que deben tener con sus colaboradores; por medio de la implementación de un programa que potencie la dimensión denominada, relación con la autoridad, en las entidades objeto de estudio de la presente investigación.

REFERENCIAS.

- Amaru, M., Contreras, J., Montoya, S. (2008). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología*. Revista Enseñanza e investigación en Psicología, 14 (1). <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Bizquera A., R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. [Versión Adoba Acrobat Reader DC]. Madrid: Editorial La Muralla, S.A., 2009. https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf
- Bravo, J. (1996). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S. S. del distrito de Trujillo- 2014*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA
- Bravo Saucedo, M. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29572/Bravo_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera Flores, J. M. (2020). *Satisfacción laboral de docentes en dos instituciones educativas de Lima Metropolitana*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_67a5edcaf3dedf0da41cc19e875590db
- Carpio, E. M. (2020). *Programa de engagement para mejorar la satisfacción laboral de los docentes de la I.E. N°11606 Virgen de Cortes, Chiclayo*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50271/Carpio_GEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casadevall, A. et al. (2016). *Rigorous Science: A How-To Guide*. Vol. 07. <https://mbio.asm.org/content/7/6/e01902-16>

Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. McGraw- Hill

Chero Bautista, M. F. D. R. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star*. Perú: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2033>

Chiang, M.; Martin, J. y Núñez, A. (2007). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Comillas.

Coila Osnayo, J. E. y Bautista Peralta, P. O. (2018). *Satisfacción laboral en el personal administrativo de los colegios particulares en la ciudad de Cajamarca*. Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/828>

Copyright International Test Commission, (2014). *El uso de los test y otros instrumentos de evaluación en investigación*. Comisión Internacional de Test. https://www.intestcom.org/files/statement_using_tests_for_research_spanish.pdf

Eustaquio, D. (2016). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

García Díaz, J. L. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los docentes del nivel primaria de Chancay – 2016*.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_80d1f3323dd78d2b4360502cc81d19ad

Gaudlitz, M. (2008). *Reflexiones sobre los principios éticos en investigación biomédica en seres humanos*. Revista chilena de enfermedades respiratorias. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-73482008000200008&script=sci_arttext

Gil, J. (2017). *Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado*. España: Revista de Psicodidáctica. [https://scihub.wikicn.top/10.1016/S1136-1034\(17\)30039-4](https://scihub.wikicn.top/10.1016/S1136-1034(17)30039-4)

Goleman, A. (2006). *Dirección de personas, un timón en la tormenta*. Alcalá, España: 2ª ed. Díaz de santos.

Guba, E.G. (1981). *Criterios de credibilidad en la investigación naturalista*. En Gimeno Sacristán, J. y Pérez Gómez, A. *La Enseñanza: Su teoría y su práctica*. Madrid: Akal, 148 – 165.

Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas, cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.

Informe Belmont, (1978). *Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación*. Sociedad Universitaria de Neurociencias. <http://www.bvs.hn/Honduras/SUN.THEPIXIE.NET/files/007BELMONT.pdf>

Kennet, J., Joseph, V., Robert, E., Height, D., Josen, A., King, P., Lebacqz, K. y Turtle, R. (1976). *Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación*. https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf

- Kú, O. y Pool, W. (2017). *Evaluación del desempeño docente en Yucatán: un análisis a partir de las características de los docentes*. México: Journal of Behavior, Health & Social Issues. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2007078018300117?token=8F6B0D0C8AE6E4F8F32BCE737850CCBC056DE6E643B6500F698D2211A4ABF4649FBE88A5E8649D5044A511364D44AC24>
- Leyva López, P., Pérez Vera, M y Pérez Vera, M. (2018). *Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la licenciatura en turismo*. México. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, vol 9, num. 17. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4981/498160178004/html/index.html>
- Locke, Y. (1976). *Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 11 (2) http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst02210.htm
- Nash, A. (1988) *Estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la clínica estomatológica central de la facultad de estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ANNEJOSEPHINEMCLAUHLANBAKIC.pdf>
- Nieto, D. A. y López, M. E. (2015). *Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria*. RIE: Revista de Investigación Educativa, 33(2), 435–452. <https://doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>
- Núñez Vilela, B. (2017). *Actitud frente a la innovación educativa mediante la técnica de trabajo cooperativo y satisfacción laboral de los docentes de educación primaria de la Institución Educativa Inmaculada N° 11523 del distrito de Pucalá – Lambayeque*. Perú: Universidad Nacional de

Educación Enrique Guzman y Valle.
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1419>

Palma, S. (1999). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.

Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Materiales.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Palma, S. (2001) *Factores de Satisfacción Laboral*. *Revista Debates* N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP

Páramo, D., Hernández, C. F., y De León, L. V. D. (2016). *Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico*. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 173–176. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000300173>

Patazca, C. (2016). *Comparación de la satisfacción laboral en docentes de una institución pública y una privada de dos distritos de Lima sur*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3299/1/2016_Patazca-Robles.pdf

Pintado Damián, M. D. P., y Reyes Reyes, C. A. (2020). *Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional De Los Docentes De La Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas Y Contables- FACEAC, UNPRG; LAMBAYEQUE, 2017-2018*. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1347/1438>

Pujol, L. (2019). *Satisfacción laboral. Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Buenos Aires. CONICET.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Rabanal Villanueva, K. S. y Zambrano Cubas, F. M. (2019). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la institución educativa San Vicente de Paúl, Otuzco*. Perú: Universidad Privada del Norte. <https://1library.co/document/qvpgmorq-organizacional-relacion-satisfaccion-laboral-colaboradores-institucion-educativa-vicente.html>

Robbins, F. (2012). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012*. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1

Serrano Angulo, J. (2013). *Respuestas múltiples en la investigación educativa: codificación, tabulación y análisis*. España. Revista de investigación educativa, vol. 31, núm. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283328062010.pdf>

Tomás, J. M., De Los Santos, S., & Fernandez, I. (2019). Satisfacción Laboral en el Docente Dominicano: Antecedentes Laborales. Revista Colombiana de Psicología, 28(2), 63–76. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n2.71675>

Toralva Mejía, A. D. (2018). *Comparación de la Satisfacción laboral de dos grupos de docentes de una Institución Educativa*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_563a4787d4bfa531c5d8d5db328c6d56

USS, (2019). *Código de ética para la investigación de la Universidad Señor de Sipán*. Perú: Universidad Señor de Sipán S.A.C.

Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón de Lambayeque*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Vega Sorroza, J. M. (2016). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa en el Callao*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21997>

Zapata Luque, P. E. (2020). *Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9909>

ANEXOS.

Anexo 1. Carta de presentación para la recolección de datos, a la I.E. San Pedro.



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Pimentel, 27 de mayo de 2021

Señora
Mg. YERISF MARYLIN CAICEDO LIMO
Directora I.E. San Pedro
Presente. -

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO PSICOLÓGICO

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Escuela de Psicología de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicitamos gentilmente autorice al estudiante LLÚNCOR CENTIRUIÓN ALEX HARRY con DNI 74368747, quién cursa el XI Ciclo para que aplique el instrumento psicológico "ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO", de su investigación denominada SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR Y UNA I.E. PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO. 2020 - 2021

el mismo que tiene como objetivo determinar las diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la institución educativa pública N°10825 Juan XXIII, de considerarse aceptada la presente se solicita de 6 a 10 días para responder a dicho instrumento con una duración de 45 minutos por día.

Agradeciendo por anticipado la atención, me despido.

Atentamente,

Mg. Daniel Guillermo Cabrera Leonardini
Decano de la Facultad de Derecho y Humanidades
Universidad Señor de Sipán

ADMISIÓN E INFORMES

84 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Anexo 2. Carta de presentación para la recolección de datos, a la I.E. N°10825 Juan XXIII.



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Pimentel, 27 de mayo de 2021

Señora
Mg. MARÍA ELITA VÁSQUEZ MERA
Directora I.E. N°10825 Juan XXIII
Presente. -

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO PSICOLÓGICO

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Escuela de Psicología de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicitamos gentilmente autorice al estudiante SÁNCHEZ MEDINA TITO ADÁN con DNI 72176057, quién cursa el XI Ciclo para que aplique el instrumento psicológico **"ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO"**, de su investigación denominada SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR Y UNA I.E. PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO. 2020 - 2021

el mismo que tiene como objetivo determinar las diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la institución educativa pública N°10825 Juan XXIII, de considerarse aceptada la presente se solicita de 6 a 10 días para responder a dicho instrumento con una duración de 45 minutos por día.

Agradeciendo por anticipado la atención, me despido.

Atentamente,

Mg. Daniel Guillermo Cabrera Leonardini
Decano de la Facultad de Derecho y Humanidades
Universidad Señor de Sipán

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Anexo 3. Carta de aceptación de la institución para la recolección de datos, I.E.
San Pedro.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
"San Pedro"

R.M- N° 12366 -Ampliación RDRS N° 1328 -2006
Código Modular Primaria: 0446492 - Secundaria: 1323237
Av. Víctor Andrés Belaúnde N° 390 - Monsefú



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Quien suscribe, Yerisf Marilyn Caicedo Limo, quien ejerce el cargo de directora de la institución educativa particular "San Pedro" de Monsefú, deja constancia:

Que el señor **Alex Harry LLúncor Centurión**, identificado con DNI 74368747, estudiante de la Escuela de Psicología de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Ha realizado una evaluación psicológica concerniente al diagnóstico del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la presente institución educativa (personal docente, administrativo y de servicio), el presente año 2021.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Monsefú, 22 de junio del 2021

Atentamente



YERISF MARYLIN CAICEDO LIMO
DIRECTORA

¡ESTUDIO, RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA!

Anexo 4. Carta de aceptación de la institución para la recolección de datos, I.E.
Juan XXIII.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 10825 “*JUAN XXIII*”
URB. EL INGENIERO I-Mz. “N” – CHICLAYO Teléf.: 416162

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Quien suscribe, **María Elita Vásquez Mera** quien ejerce el cargo, de Directora de la Institución Educativa N°10825 “JUANXXIII-CHICLAYO”, deja constancia:

Que el señor **Tito Adán Sánchez Medina**, identificado con DNI 72176057, estudiante de la Escuela de Psicología de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Ha realizado una evaluación psicológica concerniente al diagnóstico del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la presente institución educativa (personal docente, administrativo y de servicio), el presente año 2021.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chiclayo 14 junio del 2021

Atentamente.




Mg. María Elita Vásquez Mera
DIRECTORA

Anexo 5. Matriz de Operacionalización de variable.

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>La satisfacción laboral se define como la disposición que tienen los colaboradores de una determinada organización hacia el trabajo que realizan en él, siendo que esta disposición estará centrada en las ideas y sentimientos desde la propia experiencia en el trabajo (Palma, 2005).</p>	<p>Para la Operacionalización en la presente variable, se efectivizará la medición del nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de las instituciones educativas parte del presente estudio de investigación; según dimensiones propuestas por la autora del test aplicable, denominada Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Sonia Palma; validado en la provincia de Chiclayo por Carpio (2020).</p>	Condiciones físicas o materiales	Medios facilitadores.	1,13,21, 28,32	<p>El instrumento desarrollado fue la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, propuesto por Sonia Palma y Validado en Chiclayo por Carpio (2020).</p> <p>El tiempo de aplicación es de 15 minutos aproximadamente.</p> <p>La evaluación consta de 5 alternativas para cada ítem, calificada de la siguiente manera:</p> <p>5. Total Acuerdo.</p> <p>4. De acuerdo.</p> <p>3. Indeciso.</p> <p>2. Desacuerdo.</p> <p>1. Total Desacuerdo.</p> <p>La prueba cuenta con 36 ítems, que deberán ser contestadas en su totalidad.</p>
			Beneficios laborales y remunerativos	Gratificación.	2,7,4,22	
			Políticas administrativas	Lineamientos y normas institucionales.	8,15,17,23,33	
			Relaciones Sociales	Interacción interna y externa del personal colaborador.	3,9,16,24	
			Desarrollo Personal	Potenciación de facultades y capacidades.	4,10,18, 25,29,34	
			Desempeño	Tareas cotidianas.	5,11,19, 26,30,35	
			Relación con la autoridad	Apreciación de la correspondencia colaborador – jefe.	6,12, 20,27,31,36	

Anexo 6. Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la institución educativa pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2020-2021?	Determinar las diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la institución educativa pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2020-2021.	Existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa privada San Pedro y la institución educativa pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2020-2021.
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Especificas
-¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de la I.E. privada San Pedro de la provincia de Chiclayo?	-Identificar el nivel de satisfacción laboral de la IE. Privada San Pedro de la provincia de Chiclayo.	-Existe un nivel alto de satisfacción laboral de la I.E. privada San Pedro de la provincia de Chiclayo.
-¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Identificar el nivel de satisfacción laboral de la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo.	-Existe un nivel regular de satisfacción laboral de la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo.
-¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Comparar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.	-Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
-¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Comparar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.	-Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios laborales y remunerativos; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
-¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Comparar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.	-Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
-¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Comparar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.	-Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
-¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Comparar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.	-Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
-¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Comparar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.	-Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral en la dimensión desempeño de tareas; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
-¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad, entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo?	-Comparar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.	-Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad; entre los colaboradores de la I.E. privada San Pedro y la I.E. pública N°10825 Juan XXIII de la provincia de Chiclayo en el año 2021.
ENFOQUE	TIPO	DISEÑO
Cuantitativo	No Experimental	Descriptivo Comparativo
La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que se utilizará la recolección de datos para medir la variable planteada; asimismo, se presentará medición y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento según las dimensiones de la variable de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).	El tipo de investigación es no experimental, debido a que no se manipularán deliberadamente las variables propuestas, sino que la investigación se centrará en observar las variables en su ambiente natural, sin necesidad de emularlos en un entorno controlado (Hernández & Mendoza, 2018).	Finalmente, la presente investigación presenta un diseño descriptivo comparativo; dado a que además de describirse las características y los datos de la población objeto de estudio, se comparan los mismo interinstitucionalmente (Hernández & Mendoza, 2018).

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Total, Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total
Desacuerdo: TD

	T A	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que la actividad que realizo calma mis expectativas.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Ante una consulta percibo interés por parte de mi jefe					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. El sueldo que recibo cumple con mis expectativas					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Realizo mis actividades con autonomía					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. Percibo que tengo oportunidades de desarrollo					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Me siento cómodo con el ambiente físico laboral					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	II	III	IV	V	VI	VII		
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial Satisfacción Laboral	20 a	15 a	20 a	17 a	26 a	26 a	25 a	149 a
	22	17	22	18	28	28	28	167
Regular	15 a	9 a	15 a	12 a	19 a	20 a	19 a	112 a
	19	14	19	16	25	25	24	148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a	7 a	11 a	8 a	14 a	14 a	14 a	93 a
	14	8	14	11	18	19	18	111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

Anexo 8. Consentimiento Informado utilizado.

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ASIGNATURA: INVESTIGACIÓN I**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN.

I. INFORMACIÓN

El presente formulario de CONSENTIMIENTO INFORMADO, está dirigido a las personas mayores de edad, que serán invitadas para participar en la investigación **SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR Y UNA I.E. PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO. 2020-2021.**

que se realizará como parte de la formación profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología, Facultad de Derecho y Humanidades, de la Universidad Señor de Sipán, de Chiclayo.

La investigación es conducida y asesorada por el docente de la asignatura Investigación I, MSc. Juan Montenegro Ordoñez. Tiene el propósito de complementar la formación profesional de los estudiantes del XI ciclo de psicología, con actividades prácticas, en lugares fuera del campus universitario.

Autonomía y voluntariedad. Usted es una persona autónoma. Por lo tanto, usted decidirá participar o no en la presente investigación. Si usted acepta participar en la presente investigación, se le pedirá que responda algunas preguntas en una entrevista que durará aproximadamente 60 minutos. La entrevista será grabada utilizando un equipo de audio, o si usted desea, será filmada utilizando un equipo de audiovideo. En el caso que usted nos permita utilizar un equipo de audiovideo o de filmación, no se mostrará su rostro.

La grabación realizada, será para después poder transcribir la entrevista. Una vez transcrita la entrevista, la grabación será destruida.

La entrevista consistirá en preguntas sobre su vida. Desde su nacimiento hasta la actualidad, sus preferencias, sus cosas, sus experiencias, sus conocimientos, sus sueños, entre otras cosas. Este tipo de entrevista se aplica en las investigaciones que se llaman HISTORIA DE VIDA. Nuestra investigación, es una Historia de Vida.

Así como usted decide participar en la investigación, también decidirá participar hasta que concluya la entrevista, o decidirá retirarse cuando lo quiera, sin ningún daño o perjuicio para su bienestar.

Los fines de la investigación son estrictamente académicos. La información que usted nos proporcione, solo será empleada para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, dichos objetivos, tienen el propósito de contribuir a la formación profesional de los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán, en el ámbito de la formación práctica, que es la que complementa a la formación teórica.

Justicia. Su participación en la presente investigación, no significará ningún riesgo para usted, ni le ocasionará daño alguno. Asimismo, tampoco le proporcionará beneficios directos. Solo, que usted, ha participado y contribuido voluntariamente, a la formación profesional de los estudiantes responsables de la investigación, de la Universidad Señor de Sipán.

II. **COMPRENSIÓN**

Por favor, deseamos que nos diga si ha entendido lo que hemos conversado hasta este momento. Díganos qué dudas tiene o qué no ha entendido bien. Volveremos a explicárselo. Es necesario que haya entendido, porque solo si ha entendido, tiene sentido su participación en la investigación.

En cualquier momento de la investigación, usted puede realizar las preguntas que desea, por ello, le proporcionaremos un número telefónico, al cual usted llamará con ese fin. El número de teléfono, es el siguiente: 964087886.

¿Ha entendido? ¿Todo está claro? ¿Tiene alguna pregunta?

III. **VOLUNTARIEDAD**

Su participación en la investigación es voluntaria. Por lo mismo, puede retirarse cuando usted lo decida.

Confidencialidad. No utilizaremos su nombre en la investigación. Por ellos usted decidirá qué seudónimo utilizaremos. Si desea, puede elegir un seudónimo por sorteo. Escribiremos unos 10 nombres que usted desea, o nosotros le presentaremos 10 opciones, y elegirá uno de ellos al azar. El nombre elegido, será su seudónimo.

Solo los estudiantes, investigadores responsables de la investigación, conocerán su seudónimo.

SEGUNDA PARTE: FORMULARIO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo, he aceptado voluntariamente la invitación de participar en la investigación titulada **SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR Y UNA I.E. PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO. 2020-2021.**

Me han informado claramente sobre los responsables de la investigación, y a qué institución pertenecen. Asimismo, me han explicado sobre el propósito de la investigación, y que responderé a una entrevista sobre mi vida, de aproximadamente, 60 minutos.

También sé, que la información que proporcionaré es confidencial, y solo será utilizada para los fines de la investigación. La entrevista será grabada, y luego de ser transcrita, será destruida.

Me han informado de los riesgos y beneficios. Me han dicho y sé, que mi participación es voluntaria y confidencial, por ello, solo me identificaré con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión.

La persona que me ha leído el presente documento que se llama CONSENTIMIENTO INFORMADO, me ha dicho que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación, incluso, durante la entrevista. Me ha proporcionado un número de teléfono, al cual llamaré ante cualquier duda.

Asimismo, me han dicho, que me darán una copia del presente documento. Y como prueba que entendí lo que me han leído y explicado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo:

Mi firma:

Fecha:

Anexo 9. Reporte de colaboradores de la I.E. San Pedro.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "San Pedro"

R.M- N° 12366 -Ampliación RDRS N° 1328 -2006
Código Modular Primaria: 0446492 - Secundaria: 1323237
Av. Víctor Andrés Belaúnde N° 390 - Monsefú



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de
Independencia”

NÚMERO DE INTEGRANTES EN LA INSTITUCIÓN

CARGO	CANTIDAD
PROMOTOR	1
DIRECTOR	1
SUB DIRECTOR	1
SECRETARIA	1
DOCENTES	23

Monsefú, 21 de mayo del 2021



¡ESTUDIO, RESPONSABILIDAD Y DISCIPLINA!

Anexo 10. Reporte de colaboradores de la I.E. Juan XXIII.

AREA	SITUACION ACTUAL	COLABORADORES
DIRECCION	ACTIVO	1
SUB DIRECCION	ACTIVO	1
SECRETARIA	ACTIVO	1
DOCENTES	ACTIVO	23
SERVICIO	ACTIVO	2
TOTAL		28

CHICLAYO 20 DE MAYO DEL 2021

Atentamente.




Mg. María Elita Vásquez Mera
DIRECTORA