



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
PIRHUA

# NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESORES DE INGLÉS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTA MARGARITA DE SURCO, LIMA - PERÚ

Eleonora Días-Chiappe

Piura, marzo de 2015

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa

Días, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú*. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú.



Esta obra está bajo [una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

**ELEONORA DÍAS CHIAPPE**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
PROFESORES DE INGLÉS DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA PRIVADA SANTA MARGARITA DE  
SURCO, LIMA - PERÚ**



**UNIVERSIDAD DE PIURA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**  
**MENCIÓN EN TEORÍAS Y PRÁCTICA EDUCATIVA**

**2015**

## APROBACIÓN

---

La tesis titulada “*Nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima - Perú*”, presentada por la Lic. Eleonora Días Chiappe, en cumplimiento con los requisitos para optar el Grado de Magíster en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa, fue aprobada por la asesora Mgtr. Milagros Ramos López y defendida el .....de..... de 2015 ante el Tribunal integrado por:

.....  
Presidente

.....  
Informante

.....  
Secretario

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por su comprensión y apoyo incondicional. ¡Gracias por regalarme tiempo para crecer profesionalmente!

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi sincero y profundo reconocimiento:

A la Universidad de Piura, por ampliar mis horizontes como investigadora.

Al Colegio Santa Margarita, que me enseña día a día el significado de la generosidad y la excelencia.

A los Profesores de Inglés del Colegio Santa Margarita, gran equipo de educadores comprometidos con la formación integral de sus alumnos.

Al Señor Edistio Cámere, por favorecer siempre la capacitación de los docentes y apoyarnos en el logro de nuestras metas profesionales.

Al Profesor Marcos Zapata, quien guió esta investigación con sus conocimientos y paciencia.

A la Profesora Milagros Ramos, por enriquecer este trabajo con sus acertados aportes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

	<u>Pág.</u>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	5
1.1. Caracterización de la problemática	5
1.2. Problema de investigación	8
1.3. Justificación de la investigación	8
1.4. Objetivos de la investigación	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Hipótesis de investigación	10
1.6. Antecedentes de estudio	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	19
<b>LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN EL CENTRO EDUCATIVO</b>	
2.1. Satisfacción Laboral	19
2.1.1. Definición de satisfacción laboral	20
2.1.2. Importancia de la satisfacción laboral	23
2.1.3. La satisfacción laboral en el ámbito educativo	24
2.2. Variables que inciden en la satisfacción laboral	26
2.2.1. Relaciones Interpersonales	28
2.2.2. Desempeño Profesional	30
2.2.3. Condiciones Laborales	32
2.2.4. Valoración del Trabajo Desarrollado	34
2.2.5. Consejo Directivo y Jefe Inmediato Superior	36
2.2.6. Participación	39
2.2.7. Factores Organizacionales	40
2.2.8. Ambiente Físico	42

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Sujetos de investigación	46
3.3. Diseño de investigación	47
3.4. Variables de la investigación	50
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	52
3.6. Procedimiento de organización y análisis de resultados	56
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	61
4.1. Contexto y sujetos de investigación	61
4.1.1. Descripción del contexto de investigación	61
4.1.2. Descripción de los sujetos de investigación	63
4.2. Presentación e interpretación de los resultados	69
4.2.1. Promedios globales obtenidos en cada una de las dimensiones	70
4.2.2. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales	71
4.2.3. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Desempeño Profesional	72
4.2.4. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Condiciones Laborales	73
4.2.5. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Valoración del trabajo desarrollado	75
4.2.6. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Consejo Directivo	76
4.2.7. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Jefe Inmediato Superior	77
4.2.8. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Participación	78
4.2.9. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Factores Organizacionales	79
4.2.10. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Ambiente Físico	80
4.2.11. Presentación e interpretación de los resultados de la relación entre la dimensión Condiciones Laborales (ítems 25 y 32) y el factor sociodemográfico Años de servicio en la institución educativa	81

4.2.12. Presentación e interpretación de los resultados de la relación entre la dimensión Ambiente Físico (ítems 34, 39 y 40) y el factor sociodemográfico Años de servicio en la institución educativa	83
4.3. Análisis y discusión de los resultados	86
<b>CAPÍTULO V: RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	99
5.1. Conclusiones de la investigación	99
5.2. Recomendaciones de la investigación	103
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	105
<b>ANEXOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	113
Anexo 1 : Organigrama de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima - Perú	115
Anexo 2 : Matriz de Investigación	
Anexo 3 : Instrumento de Investigación: Cuestionario EMSLD	117
Anexo 4 : CD con base de datos en el programa SPSS 22	124
Anexo 5 : Fotos	125

## LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

---

	<u>Pág.</u>
Tabla N° 3.1. : Docentes en la Institución Educativa	46
Tabla N° 3.2. : Categorías y Sistemas	51
Tabla N° 3.3. : Categorías e Ítems	56
Tabla N° 3.4. : Ejemplo de Tablas Cruzadas	58
Tabla N° 3.5. : Ejemplo de Tabla con Resultados por Dimensión	58
Gráfico N° 3.6. : Ejemplo de Gráficos	59
Gráfico N° 4.1. : Años de Servicio en la Institución Educativa	65
Gráfico N° 4.2. : Nivel en el que Enseña	66
Gráfico N° 4.3. : Sexo	67
Gráfico N° 4.4. : Grado de Instrucción en Educación (Especialidad Inglés)	68
Tabla N° 4.5. : Promedio por Dimensión	71

Tabla N° 4.6.	: Resultados de la Dimensión Relaciones Interpersonales	72
Tabla N° 4.7.	: Resultados de la Dimensión Desempeño Profesional	73
Tabla N° 4.8.	: Resultados de la Dimensión Condiciones Laborales	74
Tabla N° 4.9.	: Resultados de la Dimensión Valoración del Trabajo Desarrollado	75
Tabla N° 4.10.	: Resultados de la Dimensión Consejo Directivo	77
Tabla N° 4.11.	: Resultados de la Dimensión Jefe Inmediato Superior	78
Tabla N° 4.12.	: Resultados de la Dimensión Participación	79
Tabla N° 4.13.	: Resultados de la Dimensión Factores Organizacionales	80
Tabla N° 4.14.	: Resultados de la Dimensión Ambiente Físico	80
Tabla N° 4.15.	: Ítem 25 y Años de Servicio	82
Tabla N° 4.16.	: Ítem 32 y Años de Servicio	83
Tabla N° 4.17.	: Ítem 34 y Años de Servicio	84
Tabla N° 4.18.	: Ítem 39 y Años de Servicio	84
Tabla N° 4.19.	: Ítem 40 y Años de Servicio	85

## INTRODUCCIÓN

---

La satisfacción laboral es un aspecto sumamente importante vinculado con la gestión de personas. La literatura revisada con motivo del presente trabajo de investigación, da cuenta de la relación de esta con el compromiso organizacional, la identificación con las metas de la empresa y el desempeño de los trabajadores.

El tema del presente estudio gira en torno al nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima - Perú, con el propósito de conocer esta realidad de forma objetiva y comprenderla y explicarla de la manera en que se presenta, sin manipular alguna variable. Esto lo sitúa dentro del paradigma positivista, bajo un enfoque cuantitativo y de corte transversal.

En el primer capítulo se plantea la investigación. En él la autora hace explícito el problema y lo caracteriza. De igual forma, esto se complementa con información importante relacionada con la justificación de la investigación, los objetivos y la hipótesis. Finalmente, en el mismo capítulo, se incluyen antecedentes de estudio, que van enmarcando el trabajo y dando pautas respecto a la bibliografía y los posibles instrumentos de recolección de información que se utilizará.

El segundo capítulo se basa principalmente en el marco teórico, que da soporte a la investigación y la orienta. En él se operativizan los conceptos que acompañarán a todo el estudio y que servirán para la posterior realización del análisis. En el marco teórico se parte de una concepción antropológica del tema de estudio, para luego pasar a definir la satisfacción laboral, su implicancia en la docencia, así como la definición de cada una de las variables de estudio.

La metodología de la investigación abarca todo el tercer capítulo. Es importante por cuanto la planificación y la sistematización cumplen un papel trascendental si se busca rigor científico. En este capítulo se explica el tipo de investigación, así como quiénes son los sujetos de investigación y cómo es el diseño, proporcionando un detalle pormenorizado de las fases del mismo. A fin de tener una comprensión del objeto de estudio, se definen las variables para luego pasar a explicar las técnicas e instrumentos de recolección de la información empleados, así como el procedimiento de organización y análisis de los resultados.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación. Un aspecto que ayuda a su comprensión, es la información referente al contexto y los sujetos de investigación, así como el uso correcto de herramientas de lectura de resultados cuantitativos, como tablas y gráficos, que van de acuerdo a los objetivos de estudio. Más adelante se exponen estas herramientas, acompañadas de su interpretación y análisis a la luz de la revisión bibliográfica relacionada con los temas en cuestión.

Finalmente, a modo de cierre, el quinto capítulo abarca el resumen de la investigación, considerando tanto las conclusiones como las recomendaciones, lo cual representa el aporte de la investigadora a la comunidad educativa.

El trabajo, desde su concepción hasta la presentación de las recomendaciones, dará luces respecto a las variables que influyen en la satisfacción laboral, la cual, por situarse en el ámbito educativo para

efectos del presente estudio, comporta un matiz especial y único, en comparación con otras áreas laborales, por cuanto los sujetos de estudio son personas que se dedican a ayudar a otras personas a lograr su perfeccionamiento y por ende su felicidad.

*La autora*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

---

El conocimiento de una situación problemática debe llevar al docente-investigador a plantear formas de solucionarla. Hacer explícito el problema, revisar la literatura al respecto y la propia experiencia son aspectos previos a la investigación, relacionados con esta parte del quehacer educativo. Esto puede dar pie a un estudio que más adelante logre conclusiones y recomendaciones que aporten al bien de los alumnos y a la mejora de la calidad del servicio educativo.

#### **1.1. Caracterización de la problemática**

La institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú cuenta con más de 60 años de vida institucional y con un gran prestigio en cuanto a la calidad del servicio educativo que ofrece. Es un colegio mixto, laico que brinda una educación centrada en la persona. Una de las áreas que cuenta con mejores resultados tanto a nivel interno como externo es el área de Inglés, a pesar de no ser un colegio bilingüe.

En el Primer y el Segundo Nivel (desde Prekinder hasta 4° de Primaria) los alumnos llegan a tener hasta diez horas de Inglés a la semana. En el Tercer Nivel (5°, 6° de primaria, I y II de secundaria) los alumnos llevan ocho horas de Inglés a la semana. En el Cuarto Nivel, que comprende III, IV y V de secundaria, las horas se reducen a seis por semana. En todos los niveles, además, hay talleres, ya sean obligatorios o electivos, que complementan el aprendizaje del idioma.

El colegio Santa Margarita cuenta con una plana docente de 70 profesores, de los cuales, 17 enseñan Inglés, ya sea como curso regular o como taller. Esto quiere decir que los profesores de Inglés comprenden el 24.28% del total de docentes de la institución.

Cabe explicar que en Secundaria los alumnos están agrupados por niveles durante las clases de Inglés. Esto significa que a partir de primero de Secundaria, existen tres grupos de Inglés por grado, uno de mayor nivel de avance, uno intermedio y uno de refuerzo. Los grupos no son cerrados, es decir, los alumnos pueden ser promovidos de grupo durante el año, dependiendo de su rendimiento, así como también pueden pasar a un grupo de avance menos rápido, en caso necesiten reforzar su nivel de Inglés.

La Coordinadora de Inglés del Colegio tiene a su cargo el seguimiento del trabajo de los profesores (programación, elaboración de materiales, trabajo en aula, informes, entre otros), así como el avance de los alumnos en cuanto a su rendimiento, el cual incluye, en Secundaria, la obtención de certificados de reconocimiento internacional que respalden el nivel de Inglés logrado. Estos certificados son los de la Universidad de Cambridge, Inglaterra, y van desde el PET, que los alumnos empiezan a rendir en II de Secundaria, hasta el CAE, que llegan a tomar algunos alumnos de V de Secundaria, siempre con muy buenos resultados.

La persona que realiza la presente investigación es a su vez la Coordinadora de Inglés de Inicial, Primaria y Secundaria desde el 2010. Además del seguimiento de los profesores y alumnos, ella tiene a su cargo otros aspectos y actividades del área, como sus propias clases de Inglés, concursos, intercambios internacionales, presentaciones, entre otros.

Con respecto a la evaluación anual de profesores, la Coordinadora de Inglés realiza la parte que corresponde al área académica. Hay otras áreas que evalúan los directivos del colegio. Respecto al área académica, los criterios de evaluación son:

- Dominio de la materia
- Didáctica
- Evaluación
- Relación con los alumnos
- Cumplimiento de obligaciones como maestro

- Gobierno de clase

Por lo general, la evaluación de los profesores de Inglés en esta área tiene un resultado que está por encima del 90%.

Durante el año, cada coordinador se reúne periódicamente con los profesores de su área para tratar temas académicos y, hablando del caso de Inglés, difícilmente se conversa acerca de su nivel de satisfacción respecto a su labor docente. Esto no significa que no se hable de temas personales diversos, por el contrario, siempre hay una conversación fluida y un trato muy cordial entre la coordinadora y los otros docentes del área. Sin embargo, no se trata específicamente ese punto en particular.

A partir de esta realidad, hace falta en el colegio Santa Margarita indagar respecto a la satisfacción laboral de los profesores de Inglés, entendiendo ésta como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo; esto es, refiere a cómo la gente se siente en relación con sus trabajos o con los diferentes aspectos de sus trabajos. En definitiva, al grado en el que a uno le gusta su trabajo (Benkelman, 2004). Esta definición representa un punto de partida simplemente por cuanto más adelante se tratará el concepto de satisfacción laboral en forma más detallada.

Es en este contexto en el cual se enmarca el presente trabajo de investigación. Es necesario para la Coordinadora de Área, conocer el sentir de los profesores a quienes acompaña y tiene a su cargo y en una primera instancia tener un mejor entendimiento de las personas con quienes trabaja. De igual forma, será importante prestar atención a sus dificultades o carencias con el fin de proponer mejoras que eventualmente incrementen su nivel de satisfacción, entendiendo que un buen entorno laboral, con personas a gusto, ayuda a la mejora en los procesos y por ende en los resultados. Esto, definitivamente no solo es importante para el área de Inglés, sino también para el colegio, que brinda a los alumnos una educación centrada en la persona; atendiendo a sus dimensiones física, intelectual, social, espiritual y afectiva. Por ello, como responsables de un grupo humano dentro de la institución, los coordinadores académicos deben preocuparse no solo de la faceta docente de los profesores de sus áreas, sino también de su lado humano.

## **1.2. Problema de investigación**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima - Perú?

## **1.3. Justificación de la investigación**

Una segunda definición de satisfacción laboral es la de Muñoz (1990:76) quien la describe como

*“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.*

En el capítulo dos se retomará esta definición por cuanto, unida a otras, permitirá esbozar un concepto propio que se considerará en la presente tesis. A partir de esta definición se pueden considerar las siguientes dimensiones (Barraza y Ortega, 2009) relacionadas con la satisfacción laboral, que se analizarán en el marco teórico de la presente investigación:

- Relaciones interpersonales
- Desempeño profesional
- Condiciones laborales
- Valoración del trabajo desarrollado
- Consejo Directivo
- Jefe inmediato superior
- Participación
- Factores organizacionales
- Ambiente físico

Además de la explicación presentada en la caracterización de la problemática, se debe añadir que la presente investigación se justifica por cuanto dará luces al aportar datos que sirvan para que los directivos adopten, si resultara pertinente, medidas que mejoren el nivel de satisfacción de los profesores de Inglés, lo cual mejoraría su práctica docente a partir de la reasignación de cursos y grados, la participación en

cursos de formación docente, la modificación de horarios, entre otras medidas que se podrían adoptar.

De igual forma, tanto el Consejo Directivo como la Coordinadora de Inglés recibirían retroalimentación respecto a su trabajo de seguimiento, dirección y acompañamiento a fin de mantener o modificar sus prácticas, si resultara pertinente, con miras a mantener o mejorar el grado de compromiso de los docentes a su cargo.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

A continuación se mencionan los propósitos de la investigación:

##### **1.4.1. Objetivo General**

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Conocer la manera en la que está constituida el Área de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita, mediante la interpretación de la información referente a factores sociodemográficos de sus miembros.
- Conocer las variables o dimensiones relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los profesores de Inglés de Santa Margarita respecto a cada uno de los ítems o reactivos que componen las distintas dimensiones relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.
- Analizar aquellos ítems o reactivos con valoraciones bajas por parte de los profesores de Inglés de Santa Margarita, con relación al factor sociodemográfico “Años de servicio en la institución educativa”.

## 1.5. Hipótesis de investigación

El mayor nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú se encuentra en las relaciones interpersonales que tienen con los alumnos de la institución.

## 1.6. Antecedentes de estudio

### A. Antecedente 1

- **Título:** El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Artículo.
- **Autora:** Katia Caballero Rodríguez. Becaria investigación, Universidad de Granada, España.
- **Objetivo:** Revisar el concepto de satisfacción laboral proyectándolo al ámbito educativo.
- **Relación con la investigación que se viene realizando:**

Este artículo representa un buen punto de partida para poder comprender el concepto de satisfacción en el ámbito laboral, principalmente en el área de educación. En él se tratan tres grandes temas:

- El concepto de satisfacción en el trabajo, en el cual se presentan definiciones y puntos de vista de distintos autores con respecto al tema tratado. A modo de resumen, la autora la define como “un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo, que nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de alguna forma influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona”.
- Teorías de la satisfacción en el trabajo y de la motivación del trabajador, donde se describen dos teorías, La teoría de los dos factores, de Herzberg, y El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, de Lawler. La primera no fue tomada en cuenta en esta parte del trabajo por cuanto refiere la autora que ha

sido objeto de controversia, sin embargo, más adelante se considerará en el marco teórico por la información valiosa que proporciona. La segunda propone que la satisfacción se produce cuando la persona recibe una recompensa (no necesariamente monetaria) por el trabajo realizado, que es igual o superior a sus expectativas.

- La aplicación del concepto de satisfacción en la enseñanza. En esta parte del artículo se hace referencia a la satisfacción personal y la satisfacción profesional y se destaca el hecho que en el caso del profesorado, la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de la labor docente y con las características de la personalidad del profesor.

## **B. Antecedente 2**

- **Título:** Análisis del grado de satisfacción del profesorado de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente. Artículo.
- **Autores:** José Antonio Torres González y equipo de investigación Grupo D.I.E.A. Universidad de Jaén, España.
- **Objetivo:** Indagar acerca de los niveles de satisfacción del profesorado en el ejercicio de su labor docente.
- **Metodología:** La muestra del estudio estuvo constituida por 32 centros y 902 profesores. Se utilizó como instrumento de recogida de información un cuestionario con 175 ítems configurados en torno a seis dimensiones: Nivel de satisfacción-insatisfacción en la docencia, en el desarrollo del ejercicio profesional, en las relaciones interpersonales, en la estructura organizativa del centro, con la estructura de la Educación Secundaria en el sistema educativo y con las bases teóricas del desarrollo normativo y organizativo de la Educación Secundaria.
- **Conclusión:** De manera general, el profesorado de Educación Secundaria se encuentra bastante satisfecho con el desarrollo de su profesión docente. A pesar de las dificultades, sigue trabajando y avanzando tanto a nivel académico como personal. Sin embargo, el grado de insatisfacción se evidencia en las relaciones con la

Administración Educativa y con las bases teóricas que sustentan el actual sistema educativo.

- **Relación con la investigación que se viene realizando:**
- Este segundo antecedente ha sido de suma utilidad para la elección del instrumento de recogida de información, por cuanto presenta seis dimensiones que serán tomadas en cuenta al momento de adaptar o elegir el cuestionario que se utilizará en esta tesis.
- De igual forma, la presentación de los resultados y su posterior explicación dan luces respecto a la manera en que se puede aprovechar la información proporcionada una vez aplicado el instrumento, observando detalladamente los resultados y sacando conclusiones a partir de los mismos.

### C. Antecedente 3

- **Título:** Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. Trabajo de investigación.
- **Autores:** Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suárez Riveiro. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España.
- **Objetivos:**
- Evaluar la satisfacción laboral de los profesores españoles de infantil, primaria y secundaria y aportar datos que posibiliten la adopción de medidas que permitan su mejora, si esto resultara pertinente.
- Obtener un modelo de satisfacción laboral subyacente al profesorado de infantil, primaria y secundaria.
- Validar la Escala de Satisfacción Laboral –Versión para Profesores como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral.
- **Metodología:** Se contó con una muestra incidental de 2562 profesores de centros públicos (78%) o privados (22%) distribuidos por todo el país (España) y quienes, entre el 2003 y el 2004,

ejercían como docentes de infantil, primaria o secundaria. De ellos, 68% eran mujeres y 32% hombres.

Por un lado, se recogió información respecto a las facetas que los profesores consideraban importantes en cuanto a la satisfacción laboral, con el fin de obtener un modelo descriptivo. Se calculó la media de la importancia que los profesores otorgaron a cada uno de los 44 ítems presentados y se seleccionaron los que contaban con una media superior a 4, conservando 32 ítems, que vienen a ser las facetas agrupadas en 5 dimensiones; que luego conformaron la escala final.

Asimismo, se indagó respecto a si aquellas facetas estaban realmente presentes en los respectivos trabajos de los maestros encuestados. Esto, con el fin de obtener la evaluación de la satisfacción laboral de los profesores en ese momento.

Se abordó la satisfacción laboral desde dos puntos de vista: global y de facetas (estructuradas en cinco dimensiones). Ambos tipos de información fueron recogidos mediante una forma experimental de la Escala de Satisfacción Laboral –Versión para Profesores (Anaya, 2003).

- **Conclusión:** La conclusión más relevante, debido a su relación con el presente trabajo de investigación, es que a partir de la amplia muestra de profesores en los tres niveles de enseñanza, se obtuvo un modelo descriptivo de la satisfacción laboral del profesorado considerando los hechos que estos profesores mencionaron como importantes para estar satisfechos con su trabajo. De igual forma, proporcionaron información respecto al grado en que estos hechos estaban realmente presentes en sus trabajos. Este modelo estructura la satisfacción laboral en los niveles global, dimensional y de faceta y contempla cinco dimensiones: el diseño del trabajo, las condiciones de vida asociadas al trabajo, la realización personal, la promoción y superiores, y el salario.

- **Relación con la investigación que se viene realizando:**
- Independientemente de las definiciones y la bibliografía facilitadas en la presente investigación, lo que resalta en la misma es la manera en que se estructuró el modelo que fundamenta la Escala de Satisfacción Laboral –Versión para Profesores por cuanto se tomó como punto de partida la información proporcionada por los mismos profesores.
- De otro lado, este modelo proporciona medidas globales que responden a un promedio de satisfacción en base a diferentes aspectos. No obstante, el autor deja en claro que son más importantes las medidas a nivel faceta por cuanto resultados globales similares entre profesores pueden deberse a distintos motivos si se analiza el problema a mayor profundidad e indican específicamente en qué factores de qué dimensiones los profesores se encuentran satisfechos o insatisfechos.

#### **D. Antecedente 4**

- **Título:** Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. Trabajo de investigación.
- **Autores:** Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suárez Riveiro. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España.
- **Objetivos:** En el presente trabajo los objetivos se centran en averiguar las diferencias en la satisfacción laboral de los profesores respecto a los factores sociodemográficos de género, antigüedad en el ejercicio de la profesión y etapa educativa en la que los profesores enseñan.
- **Metodología:** La metodología es la misma que en el trabajo anterior puesto que se trata de la misma investigación, con la diferencia que, mientras en el otro se explica mayormente la importancia del modelo y la escala en cuestión; en este, se explica el estudio de las diferencias de satisfacción laboral en función del género, la antigüedad en el ejercicio de la profesión y la etapa educativa en la que los profesores ejercen la docencia. Es en este

punto en el que radica su relevancia como antecedente para el presente trabajo de investigación.

- **Conclusiones:**

Se presentaron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- La satisfacción laboral global de los profesores en los tres niveles de enseñanza se presenta como medio-alta.
- Los profesores de Secundaria aparecen menos satisfechos que los de Primaria e Infantil, los noveles se muestran más satisfechos que los profesores de mayor antigüedad, y las mujeres, más que los hombres.

- **Relación con la investigación que se viene realizando:**

- Los investigadores han sido minuciosos al analizar los resultados, no solo de manera global, sino también por dimensiones y facetas. De igual forma, en esta investigación se aprecia claramente el estudio de la relación entre las características de los encuestados y sus respuestas y la presentación de los hallazgos se hace de una manera muy clara y didáctica, empleando tablas. Esta manera de presentar los resultados y la forma en que se explican, servirán de base al momento de hacer lo propio en la presente investigación.

**E. Antecedente 5**

- **Título:** Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07. Trabajo de investigación.
- **Autora:** Zully Melina Ventura Castillo. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú.
- **Objetivo:** Analizar las percepciones sobre satisfacción laboral de los docentes-directivos con sección a cargo de cuatro Instituciones de Educación Inicial pertenecientes a la UGEL 07.
- **Metodología:** El trabajo de investigación fue de corte empírico, cualitativo e interpretativo. El instrumento que se aplicó fue una

entrevista con guión semi estructurado a seis docentes con puesto directivo, la cual fue analizada en cada caso. Se realizó un estudio de los resultados de los casos comparándolos de modo transversal, evidenciando constancias y diferencias.

- **Conclusiones:**

- En términos generales, los docentes manifiestan una satisfacción laboral por el puesto al asumir el cargo.
- Una vez en el cargo, se presentan indicios de insatisfacción debido a la ausencia de reconocimiento social y maltrato por parte de las entidades superiores.
- Se encontró, además, indicios de insatisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo, el salario, las relaciones interpersonales, entre otros factores.

- **Relación con la investigación que se viene realizando:**

- Si bien el tipo de investigación es de carácter cualitativo y es diferente a la manera en que se realizará el presente trabajo, esta tesis es de mucha utilidad por cuanto las opiniones y los comentarios expresados ayudan a comprender el problema con mayor profundidad. Esto, debido a que no se trata de un cuestionario que se deba responder de forma objetiva, por ello las respuestas son vertidas de manera espontánea y natural. Los matices encontrados en ellas sirven para comprender específicamente a qué se debe la satisfacción o insatisfacción, lo cual será útil al momento de realizar el análisis de los resultados de la presente tesis.

**F. Antecedente 6**

- **Título:** Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Trabajo de investigación.
- **Autores:** Arturo Barraza Masías (Universidad Pedagógica de Durango, México) y Flavio Ortega Muñoz (Secretaría de Educación del Estado de Durango, México).

- **Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción laboral de los académicos de las instituciones formadoras de docentes del estado de Durango, México.
- **Metodología:** Se trata de un estudio exploratorio que se llevó a cabo en el año 2009 mediante la aplicación de un cuestionario a 37 personas. Este cuestionario fue validado y recibió el nombre de Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD).
- **Conclusiones:**
  - A partir del análisis de los resultados se puede afirmar que los académicos encuestados mostraron un alto nivel de satisfacción laboral.
  - La dimensión “desempeño profesional” es donde más satisfechos se encontraron los encuestados, indicando el peso que se le da a los factores intrínsecos al momento de tratar el tema de la satisfacción.
  - La dimensión “factores organizacionales” es en la que menos satisfechos se encontraron los docentes.
  - Las variables sociodemográficas estudiadas no influyeron significativamente en los niveles de satisfacción demostrados.
- **Relación con la investigación que se viene realizando:**
  - Es precisamente de este trabajo de investigación de donde se tomó el cuestionario que se aplicó a los profesores en la presente tesis por cuanto las dimensiones se asemejan a la realidad que se vive en el colegio Santa Margarita. Sin embargo, se modificó levemente la terminología, el formato y la escala y se agregó los factores sociodemográficos que se querían incluir en el análisis.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU IMPACTO EN EL CENTRO EDUCATIVO**

---

El marco teórico de la investigación es de suma importancia por cuanto sirve como un norte que orienta el estudio. Este reúne información relacionada con los conceptos principales que deben tenerse presentes en el trabajo, en base a los estudios previos respecto al problema o aspectos relacionados con el tema de estudio. Por ello, uno de sus aportes es que ayuda a evitar ambigüedades y presenta una explicación que permite entender el contexto del estudio y operativizar las variables.

#### **2.1. Satisfacción Laboral**

Tratar un tema tan personal y en cierto modo abstracto como la satisfacción laboral, debe remitirnos, en primer lugar, a ubicarlo en un contexto antropológico que sienta las bases para su comprensión y posterior investigación.

En este sentido es importante partir por entender el concepto de persona humana. Quizá la definición más aceptada y completa del término podría considerarse la que se le atribuye a Boecio: Sustancia individual de naturaleza racional (Martí 2009). Es precisamente a partir de este rasgo de individualidad que podemos entender que las personas no sienten lo mismo, que lo que podría ser aceptado como satisfactorio para una no lo es para otra, y no solamente en el ámbito laboral, sino en

todo el entorno que les rodea. Por ello, el concepto de satisfacción tiene una carga altamente subjetiva y deberá comprenderse en la medida en que se conozca a la persona y su entorno.

De otro lado, siguiendo con la valiosa información que diferentes expertos han aportado para comprender a fondo el tema de satisfacción, Frankl (1991) considera que la primera fuerza motivante del hombre es la lucha por encontrarle un sentido a su propia vida. Según el autor, la persona consigue la felicidad personal al encontrar este sentido, lo cual ocurre en la entrega a los demás. La labor docente tiene altas dosis de entrega. Si un aspecto importante en la vida de las personas es sentirse útil y realizada en su trabajo, la satisfacción laboral estará muy vinculada con la búsqueda del sentido de la propia vida y por ende con la búsqueda de la felicidad.

Sin embargo, según Castillo (2015), felicidad y satisfacción no son lo mismo. La felicidad es infinita y se requiere de la inteligencia y la voluntad para entender la misión que uno tiene en la vida, que conducirá a la felicidad. La satisfacción, que a diferencia de la felicidad tiene límites, se da en diferentes niveles, que pueden ir desde lo meramente sensible, llegando a otros más altos como el servir a los demás, lo cual linda con la felicidad.

Finalmente, Aristóteles nos remite a que el fin último de la persona es la felicidad. Es un hecho que toda persona la persigue pero esta no significa lo mismo para todos, es decir, no todas las personas la hayamos de la misma manera. Nuevamente nos encontramos frente a una realidad individual. Unas personas encontrarán la felicidad mayormente en la familia, otras en el servicio, otras en el trabajo y así sucesivamente. Si el trabajo es un posible ámbito de autorrealización, vale la pena dedicar tiempo y esfuerzo a investigar los aspectos que producen satisfacción laboral, como punto de partida hacia el logro de un fin más duradero como la felicidad.

### **2.1.1. Definición de satisfacción laboral**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001:2031) define la satisfacción como *“razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”* y también como *“cumplimiento del deseo o del gusto”*.

En esta definición se puede encontrar dos ideas claves para comprender a qué hace referencia el concepto de satisfacción: modo con que se sosiega y cumplimiento del deseo o del gusto.

Entre los diversos autores que han estudiado el fenómeno de la satisfacción laboral, se puede citar a Locke (1976), como ejemplo, quien la considera como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

De otro lado, Cavalcante (2004) explica que la definición de satisfacción laboral puede comprenderse desde dos perspectivas, y que los conceptos propuestos en los diferentes estudios realizados al respecto, pueden categorizarse en una u otra:

- Entender la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas con relación al trabajo. La definición de Locke se enmarca en este enfoque.
- Entender la satisfacción laboral como una actitud generalizada con relación al trabajo. Esta actitud atiende a tres componentes: Los componentes cognitivos (relacionados con la evaluación del trabajador de los aspectos que involucra su trabajo), los componentes afectivos (los sentimientos y las emociones) y los componentes de comportamiento (las predisposiciones que orientan la acción del trabajador).

Cavalcante también afirma que se debe tomar en cuenta las particularidades del trabajo que proporcionan experiencias subjetivas de satisfacción.

Estas ideas van esbozando una comprensión del tema de estudio por cuanto se podría decir que abarca un aspecto interno de la persona, pero además, un aspecto externo que vendría a ser lo que el trabajo ofrece. En este caso, incluso el factor externo es altamente subjetivo por cuanto es la percepción que tiene la persona respecto al bienestar que le brinda su trabajo.

Otra definición interesante es la de Lawler (1973), citado en los antecedentes de esta tesis, quien destaca que la satisfacción laboral surge de la relación entre las expectativas del trabajador y las recompensas que recibe por su trabajo. Su hipótesis radica en que la satisfacción se

produce cuando la persona recibe una recompensa igual o superior a la que considera adecuada. Esta recompensa no necesariamente es monetaria, ya que existen otros tipos de compensaciones (ascensos, felicitaciones, entre otros). En caso de que esta relación se de en sentido inverso, el trabajador experimentará insatisfacción.

Finalmente, añadiendo una definición muy completa que previamente se empleó en la justificación de la investigación, Muñoz (1990: 76) define la satisfacción laboral como

*“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.*

El hecho de considerar compensaciones psicológicas, sociales y económicas en el concepto de satisfacción, amplía la definición de Lawler en el sentido que indica específicamente de qué tipo pueden ser las compensaciones que la persona puede considerar al momento de analizar la manera como se siente frente al trabajo que realiza. Asimismo, esta explicación complementa el aspecto explicado por Cavalcante, con relación a las particularidades del trabajo.

Con respecto a las compensaciones, de acuerdo a lo expresado por Muñoz, sería apropiado considerar no solo estas como aportantes de satisfacción, sino además, diversos aspectos del trabajo con los cuales la persona se siente a gusto, tales como el tipo de trabajo, los colegas, el ambiente físico, el lugar donde queda el centro de trabajo, entre otros, que no llegan a ser compensaciones, sino más bien características propias de la labor realizada.

En base a los datos obtenidos gracias al aporte de estos autores, a modo de conclusión se puede conceptualizar la satisfacción laboral con una definición que servirá para comprenderla y posteriormente analizar los datos que se obtengan en la presente investigación, de esta manera: La satisfacción laboral es un estado interno de bienestar que experimenta una persona ante determinados factores de su trabajo, los cuales están de acuerdo con las expectativas que tiene en diversos ámbitos.

### **2.1.2. Importancia de la satisfacción laboral**

Diferentes autores colocan la satisfacción laboral como un aspecto de suma importancia cuando se trata el tema de las empresas, los recursos humanos y el rendimiento del trabajador. En este sentido, Cavalcante (2004), basado en los estudios de Robbins (1996), y con el fin de comprender la real importancia de este aspecto, refiere el hecho que a través del tiempo se ha tenido diferentes percepciones respecto a la satisfacción laboral.

Por ejemplo, después de la Segunda Guerra Mundial, las personas valoraban principalmente la seguridad del empleo, mientras que en los años sesenta y setenta, la principal valoración giraba en torno a la calidad de vida y la búsqueda de autonomía profesional. Más adelante, en la segunda mitad de la década de los setenta y en los ochenta, esta valoración se enfocó en el éxito material y el reconocimiento social. Es, finalmente, a partir de la época de los noventa en adelante, que se ha considerado la satisfacción laboral como un tema de valoración importante. Este cambio en las percepciones de los trabajadores definitivamente va unido a los episodios de la historia y los cambios sociales que ha vivido la humanidad.

En la actualidad, con frecuencia se oye que las personas son el activo más valioso de una empresa, por encima de los recursos materiales y financieros. En una época de tecnología avanzada y rápido incremento del conocimiento, los empleados, gracias a sus capacidades y su preparación, son los artífices de concretar el plan de trabajo de una empresa, conociendo los objetivos, identificándose con la misión y la visión de ella y llevando a cabo las acciones necesarias por sacar adelante el proyecto de la misma.

Para lograr este compromiso por parte de los trabajadores, se entiende que la empresa debe esforzarse también por propiciar en ellos una buena disposición. En este sentido, se puede citar la teoría bifactorial de Herzberg (1966), quien considera dos tipos de factores relacionados con la satisfacción laboral: Por una parte, los factores higiénicos, que por ser básicos, no producen motivación, pero de no existir, provocan insatisfacción; y, de existir, desencadenan simplemente un estado neutro en la persona. Por otra parte, el otro tipo se refiere a los factores motivacionales, que originan la satisfacción en el trabajo en caso de

existir. De lo contrario, si no suceden, el estado de la persona en este caso también sería neutro. Como ejemplo de los primeros se puede citar las condiciones laborales o el salario, y entre los segundos, el reconocimiento y el grado de responsabilidad que tiene el trabajador. Herzberg también explica que lo opuesto a satisfacción no es insatisfacción sino “ausencia de satisfacción”.

A partir de esta teoría, Días (2015) señala que, una vez cubiertos los factores higiénicos, la satisfacción laboral surge como consecuencia de la existencia de los factores motivacionales, los cuales promueven el compromiso, una actitud positiva ante el trabajo, la adhesión a los objetivos, el buen desempeño, la optimización y el cuidado de los recursos, una menor rotación, la adaptación a los cambios, la empatía, entre otros beneficios, puesto que el trabajador se sentirá a gusto y, en lugar de querer buscar otro empleo, dará lo mejor de sí, no solo para poder quedarse, sino por estar identificado con la empresa.

### **2.1.3. La satisfacción laboral en el ámbito educativo**

Luego de comprender el significado del concepto de satisfacción laboral y su importancia, el siguiente paso es ubicar este aspecto en el ámbito educativo. Ventura (2012) confiere a la labor docente y por ende, a la satisfacción laboral de los maestros, un peso de envergadura:

*“La profesión docente es una de las más importantes profesiones en nuestra sociedad, pues es la única profesión que concentra su energía y atención en nuestros más preciosos recursos: los niños y niñas... Desde esta perspectiva, la satisfacción laboral del docente o directivo es un valioso constructo que incide en las posibilidades de éxito en el aprendizaje de los estudiantes y en el éxito de la gestión en las instituciones.”*

Si unimos estas apreciaciones con lo expresado en el punto 2.1.2, gran parte del éxito en el aprendizaje y la gestión educativa se puede alcanzar a partir de las implicancias en un docente satisfecho laboralmente, tales como la adhesión a los objetivos educativos y el compromiso, y el buen desempeño del docente expresado en términos de su labor académica y formativa (clases bien preparadas y preocupación por sacar adelante a cada uno de sus alumnos de manera personal, respetando su individualidad).

De igual forma, un aspecto de vital importancia a partir de la satisfacción de los docentes en un colegio es alcanzar el menor grado de rotación - o alternancia de personas en un trabajo - puesto que al estar satisfecho el maestro no buscará otro lugar donde laborar y se quedará en la institución a la cual pertenece, facilitando la continuidad en la búsqueda del logro de los objetivos del colegio, del curso que imparte y con respecto a cada uno de sus alumnos.

Por otra parte, Padrón (1994) señala que se debe considerar la manera cómo la satisfacción docente está vinculada con la salud mental y el equilibrio personal del maestro. Esto sucede debido a que existe una relación estrecha entre las situaciones específicas de la labor inherente a la docencia y las características de la propia personalidad del docente. Si se habla de presión, tensión, estrés, angustia, etc. estos aspectos repercuten en la estabilidad emocional del maestro por cuanto en el caso de la labor docente, ellos no surgen a partir de objetos materiales o aspectos abstractos sino a partir de personas que trabajan con otras personas, lo cual implica un desgaste emocional mayor al producido en otros trabajos por cuanto la subjetividad y el modo de ser personal de cada parte (profesor - alumno) se ponen de manifiesto. Padrón además indica que la personalidad de cada individuo se hace presente y por ello cada quien puede o no realizar su propio ajuste o adaptación personal y social.

Asimismo, un punto trascendental relacionado con la labor docente es el referido a la calidad de la educación. Anaya y Suárez (2010) advierten que la satisfacción laboral es un aspecto de prioridad que se debe evaluar y mejorar en todos los ámbitos laborales pero principalmente en el campo educativo, puesto que la labor del maestro tiene como materia prima a personas en formación y su objetivo es guiarlos en su proceso de mejora personal. Esto se logra cuando el profesor está laboralmente satisfecho por cuanto estará motivado a alcanzar los objetivos educativos planteados en la escuela y con sus alumnos, a innovar, experimentar con diversas metodologías y recursos didácticos, a comprometerse con su trabajo y a perfeccionarse.

Finalmente, el maestro debe recordar que es en todo momento un referente para sus alumnos y que enseña no solo los temas de estudio en forma explícita, sino también actitudes con todo su ser, puesto que los alumnos perciben información implícita en el modo de ser del profesor y

aprenden con el ejemplo, muchas veces sin proponérselo, puesto que la persona siempre está siendo afectada por la realidad. Este tema trascendente implica, por parte del profesor, no dejarse llevar por las emociones o bien decidir estar donde realmente uno se siente satisfecho, por el bien de las personas que tiene a su cargo, que aprenderán gran parte de su manera de enfrentar la vida a través de los maestros que lo acompañan en el camino a ser mejor persona cada día.

## **2.2. Variables que inciden en la satisfacción laboral**

Al analizar los antecedentes que existen respecto a la satisfacción laboral, como se explicó anteriormente, se eligió investigar las variables (categorías/dimensiones) propuestas por Barraza y Ortega, por cuanto son compatibles con la realidad que se vive en el Colegio Santa Margarita y específicamente las que se pretendía investigar. Esto quiere decir que, tanto ellas como los sistemas (indicadores convertidos en ítems) calzan muy bien con la situación real de esta institución educativa y son muy puntuales. Esto significa que en el presente estudio, además de considerar el aspecto global de la satisfacción laboral, esta se considera de manera multidimensional, es decir, entendiéndola que deriva de un conjunto de factores, en oposición a otorgarle solamente un carácter unidimensional, en el que la satisfacción es vista de manera general (Peiró y Prieto, 1996).

Antes de describir cada una de las dimensiones propuestas por Barraza y Ortega, con el fin de tener un marco de referencia al momento de interpretar los resultados, se presenta a continuación, a modo de ejemplo, la manera cómo otros autores clasificaron y organizaron las variables en sus propios estudios.

Torres (2010) consideró 175 ítems configurados en 6 dimensiones:

- Nivel de satisfacción – insatisfacción en la docencia.
- Nivel de satisfacción – insatisfacción en el desarrollo de su ejercicio profesional
- Grado de satisfacción – insatisfacción en las relaciones personales con colegas, alumnos, familias y administración – supervisión.

- Nivel de satisfacción – insatisfacción con la estructura organizativa de los centros
- Nivel de satisfacción – insatisfacción con la estructura de la Educación Secundaria en el sistema educativo actual.
- Grado de satisfacción – insatisfacción con las bases teóricas que fundamentan el desarrollo normativo y organizativo de la Educación Secundaria.

Por su parte, Anaya (2007), elaboró 32 “facetas” estructuradas alrededor de 5 dimensiones:

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

Finalmente, la investigación de Caballero (2003), tomó en cuenta tres dimensiones de las cuales se desprendieron 106 ítems de estudio con respecto a la satisfacción laboral. Estas fueron:

- Realización profesional
- Relaciones personales
- Estructura organizativa

Las dimensiones y los ítems de estos tres estudios, y de otros trabajos revisados, están muy relacionados con la estructura del cuestionario por el que se optó. Sin embargo, el instrumento de Barraza y Ortega tiene un orden interno acorde con lo que se esperaba investigar, y los ítems y la manera en que estos están organizados facilitan el recojo de la información. A continuación se definen las variables (categorías o dimensiones) del presente estudio, explicando la manera cómo están concebidas y entendidas en la institución educativa privada Santa Margarita.

### 2.2.1. Relaciones Interpersonales

La primera dimensión, Relaciones Interpersonales, se refiere a aquellos fenómenos de socialización de los docentes con sus pares y otros miembros del entorno educativo, lo cual comprende diferentes contextos y situaciones. Por la naturaleza de su trabajo, el profesor está en constante contacto con personas y esto deriva en un conjunto de interacciones que demandan de él o ella una serie de habilidades sociales y de comunicación, además de altas dosis de empatía. Gardner (2011) define de esta manera la inteligencia interpersonal:

*“La inteligencia interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y los deseos de los demás, aunque se hayan ocultado. Esta capacidad se da en forma altamente sofisticada en los líderes religiosos o políticos, en los profesores y maestros, en los terapeutas y en los padres.”*

Este tipo de inteligencia (una de las 7 que existen, según Gardner) permite a la persona interactuar por una parte, comprendiendo a aquellos que entablan una relación con ella, y por otra, cuidar el lenguaje verbal y no verbal que utiliza, con el fin de que su mensaje llegue al otro. Esto implica un grado de desgaste en aquella persona que lo realiza gran parte del día; principalmente en los maestros, quienes no se limitan a interactuar con personas, sino que además, buscan educarlas.

En el trato cotidiano, un profesor entabla relaciones interpersonales con una variedad de sujetos, tales como:

- Los compañeros docentes: En este caso, se trata de una relación laboral, que muchas veces desencadena en una relación amical. Principalmente la relación, en una institución educativa, gira en torno a los objetivos comunes con respecto al proyecto educativo del centro. En este sentido es de vital importancia mantener el respeto y la camaradería, el entender las diferencias en los modos de ser y las perspectivas, la corrección fraterna, la colaboración, el evitar hablar a espaldas del otro, entre otros factores. El Colegio Santa Margarita cuenta con diversos medios formativos en los cuales los docentes deben trabajar como equipo, tales como los

*staff meetings*, que son reuniones periódicas en las cuales los Consejos Formativos (tutores) reúnen a los profesores de grado a fin de plantear las metas para todo el grupo de alumnos o algunos en particular y se espera el aporte y el compromiso de todos los participantes. De igual forma, cada área académica tiene metas que se trabajan en conjunto y se necesita de cohesión en el grupo humano que la conforma.

- Los alumnos: Este sistema es el que debe demandar mayor atención por parte del docente. Se debe recordar que un maestro enseña con todo su ser, no solamente verbalizando lo que el alumno debe hacer, sino con los gestos y el ejemplo. Por ello, la atención a las buenas prácticas docentes, no solo en cuanto a lo académico sino también a lo formativo, debe ir acompañada de la ejemplaridad. No se trata de mostrarse perfectos, sino de dar testimonio de perseverancia en la lucha constante por mejorar. La ejemplaridad forma parte de los principios referentes a la responsabilidad docente en el Colegio Santa Margarita:

*“Ayer, como hoy y siempre, ‘pararse’ frente a los alumnos implica una comunicación de valores, virtudes, un estilo de trabajo y una perspectiva frente a la vida. La relación con el alumno nunca es inocua ni aséptica. En tal sentido, el docente debe sustentar sus enseñanzas con su vida propia, debe ir por delante. El ejemplo es el alimento de su liderazgo, que está impregnado de compromiso e involucramiento.”* (Cámere, 2006 c: 5).

La autoridad del maestro es de vital importancia para que los alumnos se dejen ayudar y mantengan buena disciplina en el aula. Esta y el ejemplo, son imprescindibles en una educación centrada en la persona. Se debe tener en cuenta que los alumnos no tienen necesidad de que el profesor sea su amigo (puesto que ya tienen muchos amigos cercanos en cuanto a edad), sino de que sea un guía que combine acertadamente la firmeza y la calidez y que demuestre su compromiso sincero en ayudarlos en su mejora personal. En este sentido, la felicitación o el reconocimiento de mejora del alumno por parte del profesor, así como el castigo, son medios que el maestro no puede dejar de emplear.

- El Consejo Directivo: El clima de interacción entre los directivos de la institución y los docentes tiene influencia en el comportamiento y los sentimientos de las personas, influyendo en

el desempeño de la gestión de la escuela y posibilitando una mayor satisfacción laboral (Cavalcante, 2004).

El Consejo Directivo da los lineamientos para la puesta en marcha del Proyecto Educativo y supervisa el trabajo de los docentes con relación al área formativa e institucional. En el Colegio Santa Margarita está conformado por la Directora de Estudios, el Subdirector de Participación Estudiantil y Deportes y los tres Subdirectores de Estudios (de los niveles Inicial, Primaria y Secundaria). Se espera que las relaciones interpersonales con el Consejo Directivo sean de respeto y apertura, y que los docentes se alineen y comprometan con el Proyecto Educativo, haciéndolo suyo. Sería perjudicial que un profesor no estuviera de acuerdo con el mismo, y que se mantuviera al margen de los lineamientos, como por ejemplo con respecto a la corrección de los alumnos ante sus faltas puesto que debe haber unidad y cohesión en el cuerpo docente a fin de que cada alumno logre sus objetivos de mejora personal.

- El Jefe Inmediato Superior: El jefe inmediato superior es usualmente el nexo entre el trabajador y la institución. En el Colegio Santa Margarita, este hace referencia a cada uno de los Coordinadores de Área del colegio. Su trabajo es velar por el cumplimiento del Plan Académico del área específica. Con respecto a las relaciones interpersonales entre los docentes del área y su coordinador, se trata de una definición del trabajo académico anual del área por grados, un acompañamiento y una evaluación del desempeño de los profesores a fin de año, por parte del coordinador. Asimismo, este es un profesor más, por cuanto también tiene a su cargo salones de clase. A lo largo del año, el Coordinador de Área visita las clases y además supervisa el trabajo de los docentes fuera de ellas, para luego tener despachos con los profesores a fin de mantenerlos informados respecto a los aciertos y posible necesidad de mejora en su trabajo.

### **2.2.2. Desempeño Profesional**

Esta segunda dimensión trata acerca de la manera en la que el docente realiza sus funciones laborales y puede llegar a ser un aspecto que proporcione satisfacción al mismo, puesto que el desempeño profesional está relacionado con la forma en que el hombre se realiza. En

la sociedad actual, que sufre cambios dinámicos, se plantean continuamente retos y modos diversos y novedosos de hacer las cosas, con el fin de responder a las demandas sociales. La labor del maestro no es ajena a esta realidad: la evolución en las concepciones científicas, las reformas en la educación y la innovación en las prácticas educativas dan cuenta de ello. Por esta razón, las capacidades de adaptarse a los cambios, organizarse, manejar el tiempo y ejercer el liderazgo, son necesarias a fin de que el maestro se mantenga vigente. Hackman y Oldham (1980) plantean algunos sistemas que se deben considerar en este aspecto: la autonomía, la variedad, la identidad y el significado de la tarea. Si bien no son los mismos sistemas que conforman esta dimensión en el presente estudio, en cierto modo se relacionan o están incluidos en ellos.

En el colegio Santa Margarita, los docentes no solamente cumplen funciones académicas y formativas, sino que además, reciben encargos generales y particulares a principio de año pues el colegio delega en ellos responsabilidades según su personalidad o capacidades. En cuanto a los encargos generales se puede mencionar el turno de cuidado de recreos y entradas o salidas, entre otros, y con respecto a lo particular, la organización de una actividad como la Noche de Talentos. El maestro va dejando su huella en las distintas actividades que realiza al interior de la institución donde labora y esto lo lleva a trascender.

Con respecto a la libertad en el diseño e implementación de las actividades relacionadas con la labor docente, los maestros en el Colegio Santa Margarita, tienen libertad para programar sus actividades de trabajo, siempre y cuando cumplan con algunos aspectos de orden, establecidos como obligatorios, en lo referente al conocimiento de la materia, las clases bien preparadas, el propiciar el aprendizaje activo de los alumnos, la atención a las diferencias individuales y el cumplimiento con la documentación respectiva - como la elaboración de los planes de clase a tiempo - entre otros aspectos referentes a la cultura institucional del colegio. Sandoval (2004) relaciona la libertad con la autonomía, en el sentido que la segunda, corresponde al grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones, obrando por sí mismo y según su propio criterio. Esto implica la no dependencia, inclusive al momento de solucionar los problemas. Esta capacidad está ligada a la responsabilidad, la independencia y la creatividad, siendo un aspecto importante, la posibilidad del maestro de convertirse en su propio jefe cuando la ejerce.

La motivación es otro aspecto de suma importancia con relación al desempeño profesional en dos sentidos: uno, acerca de la motivación personal hacia el trabajo, y el otro, con referencia a qué tan motivador es este. Estos aspectos subjetivos son, una vez más, fuente de satisfacción o promotores de su ausencia. Según Maslow (2013) las motivaciones son un tipo de determinantes de la conducta y existen cinco categorías de necesidades humanas que mueven a la persona: las fisiológicas, las de seguridad, las relacionadas con el amor y la pertenencia, las de estima y las de auto-realización. Esto es importante con el fin de entender ciertas conductas relacionadas con la satisfacción laboral.

De igual forma, Pérez (1991) refiere que existen tres tipos de motivación: las motivaciones extrínsecas (a modo de incentivos externos, como la recompensa económica o la felicitación), las motivaciones intrínsecas (la acción en sí misma, el conocimiento que uno adquiere al realizarla) y las motivaciones trascendentes (la utilidad que pueda tener el trabajo que uno realiza para otras personas).

### **2.2.3. Condiciones Laborales**

Las condiciones laborales hacen referencia a la tercera dimensión de estudio y atañen a aquellos aspectos propios del trabajo que tienen una influencia positiva o negativa en el bienestar de las personas. Existen diversos tipos de condiciones laborales relacionados con el entorno laboral, como la supervisión, la seguridad, la inversión en la capacitación de los maestros, entre otras. Delgado (2011) las relaciona principalmente con el ambiente físico, sin embargo, para efectos del presente estudio se consideran las siguientes:

- Información proporcionada: En todo centro de labores es necesario que los empleados tengan por escrito la información concerniente a las condiciones de trabajo, así como a los problemas que se pueden suscitar en él, y la manera cómo la institución afronta los mismos. El contrato firmado por ambas partes y el reglamento de trabajo son herramientas imprescindibles con las que cuenta el trabajador para conocer sus derechos y deberes. El Colegio Santa Margarita entrega a sus nuevos empleados el RIT (Reglamento Interno de Trabajo) a fin de que cuenten con la información pertinente y se pueda mantener una sana convivencia al interior del plantel.

- Oportunidades de desarrollo: En el entorno laboral, este sistema hace referencia principalmente a un contexto propicio que facilite el despliegue de las capacidades de la persona pero que a la vez promueva su mejora a través de capacitación constante. El Colegio Santa Margarita cuenta con un programa interno de formación docente y además apoya con la capacitación externa a los profesores que la soliciten.
- Nivel laboral: Este sistema hace referencia a un concepto subjetivo relacionado con el trabajo. Se refiere al grado de importancia que uno le asigna al trabajo que realiza. Muchas veces el concepto que las personas tengan al respecto está influenciado por la sociedad en la que se desenvuelven.
- Aspecto económico: Por una parte, la remuneración económica está relacionada con el tipo de motivación extrínseca de Pérez, puesto que se trata de un incentivo que la persona recibe a cambio de sus servicios. Asimismo, el sueldo que se recibe es de vital importancia para la persona por cuanto le permite cubrir sus necesidades no solo fisiológicas, sino también de seguridad y realización personal. De otro lado, al mencionar el aspecto económico también se hace referencia a la manera en que la persona puede ascender de nivel salarial. En el Colegio Santa Margarita, este es un tema sensible por cuanto es tratado de forma personal con cada empleado, no de manera pública, y por ello no existe, en este caso en particular, una normativa al respecto:
 

*“Las remuneraciones y los aumentos no serán los mismos y por igual para todos. Tampoco será igual la forma o dominación, en dinero o especie, que conforme el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios. Todo incremento salarial será personal y, como tal, estará a las particularidades y propias circunstancias de cada trabajador.”* (Cámere, 2011: 33).
- Cantidad de trabajo: Las horas de dictado de clase no son el único tiempo en que el profesor dedica a su labor docente. La preparación de los planes de trabajo y exámenes, la lectura, y las diversas actividades relacionadas con la docencia toman gran parte de su tiempo fuera del salón de clases. Los profesores del Colegio Santa

Margarita no solo cumplen las funciones establecidas para un profesor de curso. Las horas dictadas para un docente a tiempo completo son entre 22 y 24 por semana. Esto implica, que el profesor no está en el aula todo el tiempo. Fuera de ella, todos los docentes cumplen encargos generales, como el cuidado de recreos, pero también encargos específicos, como ser el encargado de alguna actividad en particular o apoyar en alguna otra área. De otro lado, la gran mayoría cumple funciones de tutor, como miembro de algún Consejo Formativo. Esto implica hacer el seguimiento de los alumnos o alumnas que tiene a su cargo, entrevistarse con ellos y con sus padres y estar pendiente de su mejora personal, así como de otros aspectos propios de la Tutoría.

#### **2.2.4. Valoración del Trabajo Desarrollado**

Cuando se trata el tema de valoración del trabajo desarrollado, la cual representa la cuarta dimensión, esta significa el reconocimiento de la valía del aporte del profesor a la institución educativa o a la sociedad. Debido a que el trabajo no es relativo a objetos sino a personas, esta valoración está teñida de una serie de implicancias subjetivas por parte de quienes la realizan.

Por ejemplo, si se trata de la comunidad, esta puede hacer apreciaciones ligeras respecto a la labor docente, muchas veces desprovistas de la información adecuada:

*“También han cambiado las expectativas de la sociedad respecto al sistema educativo... Por otra parte... se produce una modificación del apoyo de la sociedad al sistema educativo, abandonándose la idea de que la educación es promesa de un futuro mejor. Es más, con frecuencia, desde los padres hasta muchos políticos llegan a la simplista conclusión de que el profesorado es el responsable del sistema educativo y, por tanto, de su fracaso. Consecuentemente, descende la valoración social del profesor. Paralela a la desvalorización social se da una desconsideración salarial.” (Padrón, 1999:53).*

Es duro para un maestro percibir esta apreciación por parte de algunos sectores de la sociedad, principalmente cuando un político o un presentador de televisión - sin desmerecer estas profesiones - recibe un sueldo muy superior al suyo.

Por otra parte, los padres de familia también son una fuente de valoración del trabajo del profesor. Puede darse el caso de aquellos que entienden que el maestro está para apoyarlos en su labor educadora y que se saben los principales artífices de este trabajo con relación a sus hijos. Sin embargo, hay quienes delegan total o parcialmente esta labor a los maestros y poseen una serie de expectativas y modos de ejercer cierta supervisión del trabajo docente. En el Colegio Santa Margarita, el trabajo en conjunto con los padres de familia es prioritario y, desde un principio se trata de hacerles ver la importancia de su misión y que el colegio y la familia deben ir en el mismo sentido por el bien de los niños. Sin embargo, se suele encontrar padres de familia con distintas características: autoritarios, permisivos, pragmáticos, formadores, entre otras, y el maestro debe hacer uso de diversos recursos con el fin de llegar a ellos. El trabajar con padres formadores, que están en sintonía con el maestro por el bien de sus hijos, es una fuente de satisfacción para el docente, al percibir la valoración de su trabajo por parte de ellos.

Con respecto al Consejo Directivo y el Jefe Inmediato Superior, la valoración que ellos realizan de la labor docente puede tomar dos formas. Por un lado, la retroalimentación positiva o negativa en forma de mensajes orales es una manera de informar al maestro acerca del avance de su trabajo. Esta retroalimentación debe ser continua, ya sea para felicitar o para buscar mecanismos de mejora. Los refuerzos positivos pueden ser en público o en privado, mientras que las llamadas de atención deben ser siempre en privado. De otro lado, la evaluación formal que ambas instancias realizan con respecto al docente, puede dar pie, en cierta medida, a un incentivo económico o felicitación formal por parte del centro educativo, o, dado el caso, a un despido.

Los compañeros docentes, junto a quienes se pasa largas horas de la jornada laboral, son otro medio que aporta luces respecto a la valía del trabajo desplegado. La ayuda a mejorar, la corrección fraterna, la felicitación cálida y sincera, ayudan a los maestros a reconocer la importancia de su propia labor y seguir haciéndola, motivándose a realizarla cada vez mejor. En este sentido, se debe dejar de lado la envidia y reemplazarla por generosidad a fin de que los docentes estén dispuestos a reconocer las potencialidades de sus pares.

Finalmente, los alumnos son probablemente los agentes de valoración con mayores recursos para hacerlo, por cuanto existe un

vínculo estrecho con los maestros y diversas oportunidades de demostrar la importancia que le otorgan a la labor del docente, con los diferentes matices que surgen a raíz de sus diferentes modos de ser:

*“El grupo de clase (aula), heterogéneo en características de personalidad, en niveles de aprendizaje, en habilidades intelectivas y en hábitos comportamentales... influye, de igual forma, en la persona del docente.” (Padrón, 1999: 52).*

Cada alumno tiene una forma particular de valorar la labor de su profesor. Algunos mostrarán un mejor comportamiento, otros estudiarán más y obtendrán mejores resultados, habrá aquellos que tengan detalles de afecto diversos, algunos se dejarán guiar con mayor docilidad, entre otras formas de demostrar el aprecio y el respeto por la labor del docente.

### **2.2.5. Consejo Directivo y Jefe Inmediato Superior**

Estas dimensiones comprenden sistemas que pueden ser fuente de satisfacción en la relación entre el Consejo Directivo y los profesores, así como entre el jefe inmediato superior y los profesores. Se han unido ambas dimensiones por cuanto la definición de los sistemas es la misma, a excepción del último de ellos, apoyo para el desarrollo personal, que se considera solo en la dimensión del Consejo Directivo. En las dimensiones referidas a Relaciones Interpersonales y Valoración del Trabajo Realizado, se puede apreciar que ambos agentes están incluidos a modo de sistemas; mientras que en este apartado, se les considera como dimensiones en sí mismas puesto que abarcan una serie de sistemas y juegan un papel importante en el sentido que existe una relación entre el estilo de liderazgo de los jefes y la satisfacción de los empleados subalternos. En este sentido, un estilo democrático, participativo, orientado a las personas produce mayor satisfacción que un estilo autoritario y orientado a la tarea. Los trabajadores consideran muy importante la forma de ser del jefe y esto, definitivamente comporta mucha subjetividad. (Weinert, 1985).

En el contexto de la presente tesis, el Consejo Directivo es el organismo de autoridad superior dentro del colegio. Este está conformado por la Directora de Estudios, el Director de Participación Estudiantil y Deportes, la Subdirectora de Inicial, la Subdirectora de Primaria y el Subdirector de Secundaria. El Consejo Directivo atiende lo

relativo a la organización, implementación, ejecución y evaluación de las actividades, los proyectos y las políticas generales. Con respecto a la evaluación de los docentes, se encarga de hacerlo en lo referente al aspecto formativo e institucional. Quien se encarga de la planificación, implementación, monitorear la ejecución y la evaluación de los aspectos didácticos del área de Inglés, es la Coordinadora de Área, que para efectos del presente estudio es denominada como Jefe Inmediato Superior.

*“Los coordinadores constituyen un grupo técnico especializado de primera línea. Su apoyo en lo académico – facilitando las herramientas técnico-pedagógicas adecuadas – permite que los tutores inviertan tiempo valioso en estar y formar a los alumnos a ellos encomendados, con la tranquilidad de contar con el respaldo que garantice seguridad y confianza en el ámbito académico.”*  
(Cámere, 2006 a: 6).

Para que las relaciones de estas instancias con los docentes sean fluidas, estos deben percibir que existe equidad, es decir, justicia o imparcialidad en el trato de parte de ambas con cada uno de los docentes. Esto implica el respeto de los derechos de los trabajadores, pero también exigencia según las normas y una recta intención, así como un trato respetuoso y cordial que invite a la confianza y el acompañamiento o monitoreo.

Respecto a este último aspecto, se entiende que es una responsabilidad, tanto del Consejo Directivo como del jefe inmediato superior, a quienes el Colegio ha delegado autoridad y responsabilidad para hacerlo. En este sentido, el monitoreo del trabajo de los docentes y la retroalimentación son continuos y se llevan a cabo mediante reuniones generales, como las reuniones de nivel (dirigidas por el Subdirector de Nivel) o las reuniones didácticas (dirigidas por la Coordinadora de Área) en las cuales se informa y planifica el trabajo o las actividades. Asimismo, se llevan a cabo reuniones privadas – denominadas despachos – entre las instancias respectivas y los docentes, a fin de informarles respecto a sus aciertos o dificultades encontrados en su labor docente.

La solución de conflictos es otro sistema que conforma estas dimensiones. La labor educativa no está exenta de conflictos internos o externos, en todos los ámbitos: con los alumnos, con los padres, con los trabajadores, con las editoriales, entre otros. Tanto el Consejo Directivo

como el Jefe Inmediato Superior deben ir por delante y buscar soluciones que faciliten la convivencia, permitiendo que los docentes dirijan sus esfuerzos a la preparación de clases y evaluaciones, la formación de los alumnos, el trato personalizado, etc.

Por otra parte, el Colegio Santa Margarita cuenta con un programa de formación docente, que está a cargo del Consejo Directivo y apoya el desarrollo profesional de los maestros. Este, se realiza a lo largo del año y tiene un lugar importante en el Proyecto Educativo de la institución:

*“La formación del docente es preocupación cierta y constante por parte del colegio, la cual se acompaña con su filosofía y procura atender a cada profesor con arreglo a su situación y condiciones personales. La formación es, por tanto, grupal y personal. Al respecto, el colegio estima que todos sus profesores principales deberán [seguir] el estudio de los siguientes temas: Proyecto Educativo Institucional, Antropología Filosófica, Psicología Evolutiva y del Aprendizaje, La Orientación y la Formación, La Organización de Servicios de Calidad, La Familia, Ámbito del Desarrollo Personal y Deontología Profesional.” (Cámere, 2006 c: 14,15).*

Asimismo, el jefe inmediato superior apoya y promueve el desarrollo profesional de los docentes de su área, facilitando lecturas, planteando temas de discusión en las reuniones didácticas, sugiriendo cursos que los profesores pueden seguir, e incluso proponiendo a la Dirección General a los profesores que viajarán a otro país acompañando a los alumnos en los intercambios o a seguir cursos de perfeccionamiento en el idioma y la didáctica.

Finalmente, con respecto al desarrollo personal de los docentes, el Consejo Directivo brinda su apoyo asignándoles responsabilidades independientes a su labor docente, en las que puedan desarrollar sus capacidades, principalmente cuando los nombra como jefes de proyecto. Esta delegación de autoridad, promueve el desarrollo de la autonomía y la responsabilidad, y es un incentivo por cuanto el maestro se convierte en el gestor de un proyecto y puede tomar decisiones y delegar trabajos. El apoyo con miras al desarrollo personal, también se hace patente con respecto a los permisos y temas personales de los docentes.

### 2.2.6. Participación

La participación es la dimensión que implica la intervención de los docentes en los asuntos relativos al quehacer laboral y es un factor que juega un papel importante al momento de medir los niveles de satisfacción en ellos. Con el fin de que esta intervención además sea provechosa tanto para la institución como para el docente, en este caso, es necesario que se cuente con información clara y oportuna a fin de que el profesor tenga una visión del rango en el que puede participar y no cometa errores por exceso o por defecto.

*“... Se debe explicitar los requerimientos de participación por medio del diseño de cada puesto de trabajo y la programación de actividades que determinan el objetivo a cumplir, las funciones y actividades necesarias a desempeñarse en el puesto, los estándares de calidad y de cantidad exigidos en cuanto a productividad, la información a intercambiar y los recursos disponibles...” (Marín 2002: 78).*

Se puede decir que la comunicación en este sentido es un aspecto de vital importancia al interior de todas las dimensiones consideradas por ser el medio por el cual transitan las ideas y las informaciones. En esta dimensión particularmente, debe haber una comunicación fluida a fin de que los dos sistemas que la conforman - la participación en la toma de decisiones y la consideración de opiniones - sucedan de manera satisfactoria.

En el Colegio Santa Margarita se promueve la participación a través de un intercambio fluido de ideas mediante los despachos con los jefes y las reuniones didácticas por área, en los cuales los profesores plantean alternativas de solución ante diversos problemas que se puedan suscitar y también dan su aporte acerca de maneras en las que se puede llevar a cabo o mejorar algunas prácticas educativas al interior del plantel, aportes que llegan, en la mayoría de los casos, a formar parte de acuerdos que luego son firmados por todos los profesores participantes. Esto está en concordancia con lo planteado por el Instituto Nacional del Emprendedor (2015):

*“El líder democrático se caracteriza por descentralizar la autoridad, con ello toma en consideración la opinión de los empleados y entre todos llegan a un acuerdo. En ese ambiente, hay un mayor conocimiento de las circunstancias que privan dentro de la empresa,*

*pueden contribuir todos con aportaciones e ideas y permite una mayor cohesión del grupo. Tiene como aspecto inconveniente la lentitud en la toma de decisiones, ocasionada por la dificultad para integrar la diversidad de opiniones.”*

A partir de esta afirmación se puede concluir que la participación es importante, entre otros aspectos, porque promueve el sentido de pertenencia, el que a su vez puede llegar a desencadenar un compromiso institucional cada vez más fuerte.

### **2.2.7. Factores Organizacionales**

La dimensión Factores Organizacionales hace referencia a los aspectos relacionados con la organización interna de la institución. Barraza y Ortega (2009) consideran los siguientes sistemas:

- Respeto a la normativa y los derechos: Robbins (2009) explica que toda institución cuenta con prácticas y políticas que regulan sus funciones y las conductas de sus empleados. Estas son necesarias por cuanto acercan a la empresa a los objetivos trazados. Usualmente, estas prácticas y políticas conforman los manuales institucionales que establecen las reglas y los procedimientos que los empleados deben seguir. El empleado necesita tranquilidad para poder desempeñar su trabajo de manera correcta, y en gran medida esa tranquilidad responde al hecho de saber que la institución donde trabaja, respeta las normas, las leyes y sus derechos laborales. Esto está relacionado con las horas de trabajo y los beneficios que deben recibir los empleados, entre otros aspectos.
  
- Información: Este sistema se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuche su voz en los niveles de jerarquía superior. Es un derecho del empleado recibir información de parte de las distintas instancias (tanto de manera horizontal como vertical) para llevar a cabo el trabajo de la mejor forma. Usualmente, en una institución educativa, hay una o más personas nuevas cada año y es altamente recomendable que tengan una inducción respecto a las políticas del colegio antes de empezar. En el Colegio Santa Margarita se utilizan comunicaciones periódicas de carácter interno para lograr una mejor coordinación

de las acciones educativas, laborales y administrativas; ya sea de manera física, vía Intranet o de manera verbal.

- Organización: Esta se refiere a la disposición de las personas y los medios de una manera ordenada con un fin específico en mente. En las empresas existe por lo general un organigrama a fin de que sea pública la manera cómo se dividen las diferentes instancias a su interior. El Colegio Santa Margarita cuenta con uno (Ver Anexo N° 1, Organigrama) donde se puede observar cómo está constituida la institución. De igual forma, este concepto tiene relación con la acción que realiza un directivo a fin de llevar a cabo el proceso de planificación y puesta en marcha del proyecto educativo:

*“Constituye facultad de EL COLEGIO planear, reglamentar, organizar, coordinar, dirigir, orientar, delegar sus atribuciones, evaluar, controlar las actividades del personal en el centro de trabajo, así como sancionar cualquier infracción y/o incumplimiento de las obligaciones a cargo de los trabajadores.” (Cámere, 2011:25).*

- Ambiente de trabajo: Sandoval (2004) utiliza el término ambiente de trabajo como sinónimo de clima organizacional, considerándolo como la percepción de los empleados en cuanto a la estructura organizativa, el estilo de liderazgo, la comunicación, la motivación y las recompensas. Según Sandoval, estos aspectos ejercen una influencia directa en el comportamiento y desempeño de los trabajadores. Sin embargo, se puede decir además, que no solo son los aspectos los que influyen en los trabajadores, sino que este proceso se da en dos direcciones por cuanto ellos, con su satisfacción o sin ella, aportan al clima o ambiente con su particularidad. Todas las organizaciones tienen características comunes, pero además, cada una tiene características propias, las cuales son percibidas por los trabajadores y repercuten en su comportamiento laboral. Delgado lo explica de la siguiente manera:

*“En base a la acumulación de experiencia en una institución, las personas generan percepciones generales sobre ella. Estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona y, por tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento adecuado ante una situación dada. De esta manera, el clima es útil para buscar adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida institucional.” (Delgado, 2011:89).*

### **2.2.8. Ambiente Físico**

El ambiente físico - la última dimensión del presente estudio - implica las características del entorno del lugar donde la persona realiza su trabajo. Los sistemas comprendidos en esta dimensión son el espacio físico, la iluminación y la ventilación, de acuerdo a lo planteado por Barraza y Ortega (2009).

Según el Portal de Fisioterapia y Ergonomía de la Universidad Pablo de Olavide (2015), el espacio físico comprende lugares, equipos, mobiliarios, herramientas y tareas relacionados con la actividad laboral. En la evaluación y adaptación ergonómica del puesto de trabajo se debe tomar en cuenta estos aspectos, así como su disposición y dimensiones. Esta disposición depende de la amplitud del área donde se realiza el trabajo y el equipo disponible. Por ello, no existen criterios específicos de evaluación para cada posibilidad. Sin embargo, se entiende que el espacio físico debe propiciar una postura de trabajo apropiada y correcta, que permita realizar movimientos y estar en función de la intensidad y carga de trabajo, así como del levantamiento de pesos, movimientos y posturas al realizar las labores.

En este sentido, y considerando el lugar donde se llevó a cabo la investigación, cabe destacar que en el Colegio Santa Margarita cada profesor cuenta con un lugar propio en la sala de profesores, es decir, no hay escritorios ni lugares compartidos. Los profesores que formaron parte de la población de estudio, al igual que los demás, cuentan con un cubículo de 1.39 m de alto, por 0.99 m de ancho y 0.60 m de profundidad, que comprende la carpeta, una repisa y un casillero con llave. Las sillas son de oficina, con ruedas. En la sala de profesores de Inicial existen 14 cubículos, mientras que en la de Primaria y Secundaria, 36. Los profesores de Educación Física tienen su propia oficina, así como cada uno de los directivos. Los profesores a tiempo parcial no cuentan con un cubículo propio.

Por otra parte, el espacio no es el único aspecto relacionado con el ambiente físico que se debe tomar en consideración a fin de proveer a los trabajadores de un entorno cómodo, seguro y que no atente contra su salud. A esto se debe agregar dos aspectos importantes: la iluminación y la ventilación. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2013: 85) señala lo siguiente con respecto a la iluminación:

*“Una iluminación inadecuada en el trabajo puede originar fatiga ocular, cansancio, dolor de cabeza, estrés y accidentes. El trabajo con poca luz daña la vista. También cambios bruscos de luz pueden ser peligrosos, pues ciegan temporalmente, mientras el ojo se adapta a la nueva iluminación. El grado de seguridad con el que se ejecuta el trabajo depende de la capacidad visual y ésta depende, a su vez, de la cantidad y calidad de la iluminación. Un ambiente bien iluminado no es solamente aquel que tiene suficiente cantidad de luz. Para conseguir un buen nivel de confort visual se debe conseguir un equilibrio entre la cantidad, la calidad y la estabilidad de la luz, de tal forma que se consiga una ausencia de reflejos y de parpadeo, uniformidad en la iluminación, ausencia de excesivos contrastes, etc. Todo ello, en función tanto de las exigencias visuales del trabajo como de las características personales de cada persona. Una iluminación incorrecta puede ser causa, además, de posturas inadecuadas que generan a la larga alteraciones músculo-esqueléticas.”*

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (2004: 295) aporta lo siguiente con respecto a la ventilación:

*“Todo lugar de trabajo necesita ventilarse por medios naturales o mecánicos para cumplir con dos grandes requerimientos ambientales; el primero, a fin de proporcionar oxígeno suficiente para el mantenimiento de la vida, mediante el suministro de aire fresco del exterior en cantidad suficiente, y el segundo, para abatir la contaminación ambiental del lugar causada por la presencia de dióxido de carbono, olores corporales, exceso de calor y humos o vapores producidos por los procesos industriales que se realizan. Sin embargo, las necesidades de ventilación para el suministro de oxígeno son inferiores a las requeridas para evitar la contaminación.”*

Según Locke (1984), los empleados por lo general valoran un entorno físico confortable y exento de peligro. Ellos requieren de recursos suficientes para poder desempeñar su trabajo de manera efectiva. Como mínimo, las condiciones físicas de trabajo no deberían amenazar el bienestar físico del empleado. Esto significa que el empleador debe eliminar las condiciones de peligro e implementar procedimientos de seguridad y control de la misma.

Finalmente, en cuanto a la seguridad, Defensa Civil realiza inspecciones regulares de los ambientes del colegio, y en concordancia con sus lineamientos, el colegio lleva a cabo diversos simulacros de evacuación a lo largo del año y cuenta con un Comité de Defensa Civil, así como con un Comité de Salud y Seguridad, como lo establece la ley.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

---

Un trabajo de investigación debe ser ordenado y sistemático. La planificación en este sentido cumple un papel de suma importancia por cuanto no se puede dejar la elección de los procedimientos al azar. En el presente capítulo se detalla la metodología de investigación empleada, la cual permitió planificar y sistematizar el trabajo realizado.

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio se enmarca dentro del paradigma positivista o empírico analítico. Este tipo de paradigma busca conocer la realidad de forma objetiva, sin intervenirla, y lograr hacer una generalización de los hechos en contextos similares, llegando al conocimiento a partir de la experiencia, a través del método científico. Este conocimiento tiene como características el hecho de ser sistemático, medible y repetible. La rigurosidad de los datos que se obtienen, evitando que intervengan factores subjetivos, implica una actitud neutral. Debido al hecho de no intervenir la realidad, se puede decir que se trata de un estudio no experimental por cuanto este tipo de investigación mide las variables tal como se presentan y en ningún momento se manipulan (Namakforoosh, 2002).

Sin embargo, a pesar de tratarse de un paradigma positivista que se caracteriza por buscar la generalización, el presente trabajo no pretende hacerlo, por ello puede considerarse como un estudio de casos por cuanto pretende llegar a conocer una parte de la realidad de la institución y no

generalizar a otros contextos, como por ejemplo, centros educativos mixtos de ADECOPA.

Asimismo, esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo por cuanto la recolección y el análisis de la información se obtuvieron a través de datos numéricos que dieron pie a un análisis de las estadísticas, con el fin de aceptar o rechazar una hipótesis previamente planteada (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Cabe destacar que tanto el diseño de la investigación, como el problema, fueron definidos antes de la recolección de los datos, y que el investigador permaneció al margen del estudio para de esa manera evitar la subjetividad.

Finalmente, con respecto a la temporalidad, se trata de una investigación de corte transversal puesto que se recogió la información en un determinado momento de la realidad con el fin de comprenderla y explicarla.

### 3.2. Sujetos de investigación

*“Una acción importante del investigador es determinar los sujetos con quienes se va a llevar a cabo el estudio; lo que hace necesario delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población.”* (Latorre, Rincón y Arnal, 1996). Atendiendo a esta realidad en el marco de una investigación, en esta se procedió a determinar cuál sería la población.

Los sujetos de la investigación fueron 16 profesores de Inglés de Primaria y Secundaria de la institución educativa privada Santa Margarita, de Surco, Lima – Perú. De ellos, 3 son varones y 13, mujeres. Esta muestra es en realidad la población puesto que es la totalidad de las personas en las cuales se decidió estudiar el fenómeno. El único docente a quien no se le incluyó fue la Coordinadora de Inglés, quien también se desempeña como docente, debido a que fue la persona encargada de la investigación. De otro lado, se trata de una muestra intencionada por cuanto no fue tomada al azar. En la siguiente tabla se puede observar la conformación de la misma:

<b>Sujetos</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Docentes	3	13	16

Tabla 3.1. Docentes en la institución educativa.

Los factores sociodemográficos que se analizaron fueron: Sexo, años de servicio en la institución, nivel en el que el profesor enseña y grado de instrucción respecto a la enseñanza del idioma.

### **3.3. Diseño de investigación**

Se denomina diseño de investigación a la estrategia empleada para obtener la información que se requiere. Esta investigación se basa en un diseño tipo encuesta (Tójar, 2001), en el que se utiliza como instrumento un cuestionario que recoge información respecto a la satisfacción de los profesores de Inglés del Colegio Santa Margarita en un determinado momento, lo cual lo enmarca en un diseño de tipo transversal.

Para que una investigación sea aceptada, el diseño debe poseer validez, la cual hace referencia a la verdad de las proposiciones que genera la investigación. Existen dos formas de validez cuando se habla de un diseño de investigación cuantitativa: La validez interna (el grado en que las variables externas se han controlado) y la validez externa (el grado en que los resultados pueden ser generalizados) (McMillan y Schumacher, 2005). Como se ha mencionado anteriormente, en la presente investigación no existió manipulación de variables, por tanto la validez interna existe gracias a que el instrumento utilizado fue el cuestionario denominado Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD), instrumento mixto que combina una medida global y una medida de aspectos específicos, previamente diseñado por Barraza y Ortega y hecho validar en 2009 por otros expertos.

Retomando la validez externa, se puede hablar de una validez de la población y ecológica por cuanto los resultados se pueden generalizar a otras personas con similares características y con las mismas condiciones ambientales. En este caso en particular, los resultados se podrían extrapolar a otras áreas del mismo centro de estudios, como el departamento de Lengua y Literatura o el departamento de Matemática por cuanto ambos están conformados por personas con similares características sociodemográficas y que se desenvuelven en el mismo ambiente. No se cree que los resultados podrían generalizarse a las áreas de Inglés de otros colegios ya que no se conoce la realidad de su entorno ni a la población. Además de estos dos tipos de validez, también se puede hablar de una validez de constructo (McMillan y Schumacher 2005)

debido a que este estudio cuenta con un soporte teórico que permite realizar la investigación teniendo los conceptos definidos previamente.

A continuación se detallan las fases del diseño que se siguieron en el presente trabajo de investigación:

1. **Seleccionar los objetivos:** De acuerdo a la problemática de la investigación se elaboró una matriz de consistencia, donde figuran los objetivos formulados, que se encuentran en el Capítulo 1. De igual forma, la matriz de consistencia se puede observar en la sección Anexos. (Ver Anexo N° 2, Matriz de Investigación).
2. **Concretar la información:** Se realizó una revisión bibliográfica para investigar acerca de los antecedentes (capítulo 1) y tener información previa que sirvió de base para dar inicio a la investigación. Asimismo, se revisó la bibliografía con el fin de elaborar el marco teórico que ha sustentado la elección de las variables y la manera de conducir el estudio.
3. **Definir la población objeto:** Con el fin de recoger la información necesaria se definió la población objeto, que en este caso se refiere a los 16 profesores de Inglés del Colegio Santa Margarita, sin considerar a la Coordinadora del Área, ya que en este caso es la persona encargada de la investigación.
4. **Disponer de los recursos:** Antes de disponer de los recursos, se solicitó permiso para llevar a cabo la investigación al Director del Colegio, el Señor Edistio Cámere. Una vez obtenido el permiso, bajo la condición de que no se presentara como una obligación por parte de los profesores, sino como un pedido particular de la persona encargada de la investigación, se decidió enviar el cuestionario a través de correo electrónico mediante Google Drive, con el fin de asegurar el anonimato en las respuestas. La asesoría para la elaboración de la presente tesis estuvo a cargo de los catedráticos Dr. Marcos Zapata, Lic. Luis Guzmán, Mgr. Luis Alvarado y Mgr. Milagros Ramos.
5. **Elegir el tipo de encuesta:** A partir de la revisión bibliográfica se eligió el cuestionario EMSLD de Barraza y Ortega, 2009. Se realizó unos cambios para adecuarlo a la situación problemática, se colocó las preguntas no siguiendo el orden por cada dimensión,

sino al azar, se eligió la escala de Likert para las 5 posibles respuestas a cada una de las 42 preguntas y finalmente se definió qué factores sociodemográficos estudiar.

6. **Seleccionar el método y el análisis de los datos:** Se decidió trabajar las estadísticas mediante el programa SPSS 22 y el programa Excel. La información de utilidad para el presente estudio fue el recuento de respuestas, los porcentajes, la media, la elaboración de tablas simples y tablas cruzadas, así como la elaboración de gráficos de barras.
7. **Revisar la encuesta:** Con el fin de contextualizar los datos se procedió a la revisión del cuestionario por parte de la Subdirectora de Primaria y la Directora de Estudios del Colegio Santa Margarita, quienes dieron alcances respecto a la consulta sobre los cambios que se podrían realizar y contestaron el cuestionario a modo de piloto.
8. **Seleccionar la muestra:** En esta fase se confirmó la selección de los 16 profesores que conformaron el total de la población encuestada.
9. **Aplicar la encuesta:** Antes de enviar la encuesta a través de un correo electrónico, se sensibilizó a la población mediante un correo previo explicando los objetivos de la investigación y el agradeciendo por colaborar, ya que en realidad no era parte de su trabajo y además los profesores se encontraban de vacaciones, incluso cinco de ellos, de viaje. Afortunadamente el total de la población contestó el cuestionario. Este estuvo disponible desde el 26 de enero hasta el 29 de enero, fecha en que contestó el último encuestado.
10. **Codificar los datos:** La escala empleada fue de tipo Likert, en donde se asignaron valores del 1 al 5 que fluctuaban entre totalmente insatisfecho y totalmente satisfecho.
11. **Analizar los resultados:** Después de la interpretación de los resultados a partir de tablas y gráficos de barras, se procedió al análisis de los mismos mediante el cruce de los resultados con la información presentada en el marco teórico y la experiencia de la

persona encargada de la investigación, considerando, además, los factores sociodemográficos.

12. **Elaborar el informe:** El informe se estructuró en cuatro capítulos. En el primero se detalla el planteamiento de la investigación, es decir, los aspectos previos a la misma. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico que sirve de base y soporte a la investigación. El tercer capítulo comprende la metodología y el cuarto capítulo, el análisis de la información obtenida.

### 3.4. Variables de la investigación

A continuación se presenta una tabla donde se detallan las categorías consideradas en el presente estudio. Se les ha denominado *dimensiones* y son nueve. Estas a su vez se han desagregado en sistemas, denominados *indicadores* para efectos de la investigación. De igual forma se presentan las variables sociodemográficas.

#### A. Categorías y Sistemas

<b>Categorías (Dimensiones)</b>	<b>Sistemas (Indicadores)</b>	<b>Descripción</b>
1. Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con los compañeros docentes</li> <li>- Con los alumnos</li> <li>- Con el Consejo Directivo</li> <li>- Con el jefe inmediato superior</li> </ul>	Fenómenos de socialización con los pares y otros miembros del entorno de las personas, en distintos contextos y situaciones.
2. Desempeño Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades realizadas</li> <li>- Motivación</li> <li>- Autonomía</li> <li>- Libertad</li> </ul>	Manera en que el trabajador realiza sus funciones laborales.
3. Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información proporcionada</li> <li>- Oportunidades de desarrollo</li> <li>- Nivel laboral</li> <li>- Aspecto económico</li> <li>- Cantidad de trabajo</li> </ul>	Características o aspectos del trabajo que tienen una influencia positiva o negativa en el bienestar de las personas.
4. Valoración del Trabajo	Valoración por parte de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunidad</li> <li>- Los padres de familia</li> </ul>	Reconocimiento de la valía del aporte del empleado a la institución

Desarrollado	- El Consejo Directivo - El jefe inmediato superior - Los compañeros docentes - Los alumnos	laboral.
5. Consejo Directivo	- Equidad - Monitoreo - Trato - Solución de conflictos - Apoyo para el desarrollo profesional - Apoyo para el desarrollo personal	Organismo de autoridad superior dentro de una organización.
6. Jefe Inmediato Superior	- Equidad - Monitoreo - Trato - Solución de conflictos - Apoyo para el desarrollo profesional	En este contexto en particular se refiere a la Coordinadora Académica de Área.
7. Participación	- Participación en la toma de decisiones - Consideración de opiniones	Intervención en asuntos relativos al quehacer laboral.
8. Factores Organizacionales	- Respeto a la normativa y derechos - Información, - Organización - Ambiente de trabajo	Aspectos relacionados con la organización interna de la institución.
9. Ambiente Físico	- Espacio físico - Ventilación - Iluminación	Características del entorno del lugar donde la persona realiza su trabajo.

Tabla 3.2. Categorías y Sistemas.

## B. Variables sociodemográficas

Las variables sociodemográficas consideradas en el análisis de la información recogida son:

- Sexo: Masculino o femenino
- Años de servicio en la institución: Menos de cinco años, entre 6 y 10 años, entre 11 y 20 años o más de 20 años
- Nivel en el que el profesor enseña: Primaria o Secundaria
- Grado de instrucción respecto a la enseñanza del idioma: Diplomado, Bachiller, Licenciado o Magíster

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica de recolección de información se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta a modo de cuestionario después de haber revisado la literatura correspondiente.

Según Tamayo (2004:185), “*el cuestionario es de gran utilidad en la investigación científica ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. El cuestionario posee los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.*”

El instrumento empleado fue el cuestionario denominado Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) diseñado por Barraza y Ortega en 2009, el cual combina una medida global y una medida de aspectos específicos. Se consideró que era un cuestionario apropiado para la realidad que se quería investigar y su validez estaba garantizada por cuanto había sido piloteado y revisado por 8 académicos y 3 expertos previo a su primera aplicación. Después de haber sido utilizado por los propios investigadores, este instrumento fue parte del trabajo de Jaik, Tena y Villanueva en 2010, y de otros estudios.

Se trata de un cuestionario de 9 dimensiones y 42 preguntas en total, en el caso del cuestionario ya adaptado (Ver Anexo N° 3, Instrumento: Cuestionario EMSLD). La adaptación que sufrió para el presente estudio no fue significativa, ya que simplemente se cambiaron algunos términos y se agregó la dimensión de *Jefe Inmediato Superior (Coordinadora de Inglés)* por las características de organización de la institución educativa y por el interés en investigar esta dimensión además de las otras. En realidad lo que se hizo fue utilizar los mismos ítems que para el *Consejo Directivo*, menos el último referido al apoyo para el desarrollo personal por cuanto no se estimó relevante o en concordancia con la realidad.

Al momento de optar por el trabajo de Barraza y Ortega, este presentaba las dimensiones y los ítems para cada una de ellas. Se estimó conveniente organizar las preguntas al azar y no emplear las dimensiones

a modo de subtítulos con el fin de evitar distractores o sesgos al momento en que la población respondiera el cuestionario. De igual forma, se decidió mantener la misma pregunta desencadenante de la respuesta en todos los ítems, es decir, todos ellos empezaron de esta manera: *¿Qué tan satisfecho estoy con ...?*

La escala de respuestas fue de tipo Likert, con valores de 1 a 5, a diferencia de la planteada por Barraza y Ortega, que era de 4, por cuanto se buscó mayor precisión y diferenciación en las respuestas. Por ello, la escala que se agregó fue la relativa a “satisfecho”, que no figuraba en el instrumento original:

- Totalmente satisfecho = 5
- Satisfecho = 4
- Algo satisfecho = 3
- Algo insatisfecho = 2
- Totalmente insatisfecho = 1

Los factores sociodemográficos elegidos para el análisis fueron sexo, años de servicio en la institución, nivel en el que el profesor enseña y grado de instrucción respecto a la enseñanza del idioma.

A continuación se sometió a un juicio de expertos con la participación de la Subdirectora de Primaria y la Directora de Estudios del Colegio Santa Margarita, quienes confirmaron la adecuación del cuestionario a la situación problemática, luego de revisarlo, comentarlo y responder a las preguntas.

El procedimiento continuó con el empleo de Google Drive, herramienta que sirvió para enviar el cuestionario a los profesores a fin de que lo respondieran y sus respuestas se guardaran en esta aplicación en forma anónima. Una vez recibidas las 16 respuestas, esta información se trasladó en forma cuantitativa a una hoja de Excel, donde se almacenó. Esta fase duró del 26 de enero al 29 de enero de 2015.

A continuación se presenta una tabla con la estructura del cuestionario, con los ítems ordenados según las dimensiones. Los números para cada ítem corresponden el orden que estos tienen en el cuestionario final. (Ver Anexo N° 3, Instrumento: Cuestionario EMSLD).

Categorías (Dimensiones)	Sistemas (Ítems)
1. Relaciones Interpersonales	15. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros docentes? 23. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con los alumnos de la institución? 9. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con el Consejo Directivo de la institución? 1. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mi Coordinadora de Área?
2. Desempeño Profesional	17. ¿Qué tan satisfecho estoy con las actividades docentes y/o directivas que desempeño en este momento? 4. ¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel de motivación que tengo en este momento hacia mi trabajo? 31. ¿Qué tan satisfecho estoy con la autonomía que tengo para realizar mi trabajo? 5. ¿Qué tan satisfecho estoy con la libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo? 19. ¿Qué tan satisfecho estoy con lo motivador que es mi trabajo?
3. Condiciones Laborales	36. ¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brinda la institución en relación a mis condiciones o problemas laborales? 24. ¿Qué tan satisfecho estoy con las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente? 10. ¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel laboral que tengo? 25. ¿Qué tan satisfecho estoy con la remuneración económica que percibo? 32. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que puedo ascender de nivel salarial? 6. ¿Qué tan satisfecho estoy con la cantidad de trabajo que se me asigna?

<p>4. Valoración del trabajo desarrollado</p>	<p>13. ¿Qué tan satisfecho estoy con la opinión que tiene la comunidad sobre los profesores de Inglés de la institución?</p> <p>27. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo los estudiantes?</p> <p>20. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo los padres de familia?</p> <p>14. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valora mi trabajo el Consejo Directivo de la institución?</p> <p>37. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valora mi trabajo la Coordinadora de Área?</p> <p>35. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo mis compañeros docentes?</p>
<p>5. Consejo Directivo</p>	<p>30. ¿Qué tan satisfecho estoy con la equidad con que nos trata el Consejo Directivo de la institución?</p> <p>11. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que el Consejo Directivo de la institución acompaña y/o monitorea mi trabajo?</p> <p>3. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me trata el Consejo Directivo de la institución?</p> <p>2. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que el Consejo Directivo de la institución resuelve los conflictos que se suscitan?</p> <p>7. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brinda el Consejo Directivo de la institución para desarrollarme profesionalmente?</p> <p>22. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brinda el Consejo Directivo de la institución para desarrollarme personalmente?</p>
<p>6. Jefe Inmediato Superior (Coordinadora de Inglés)</p>	<p>8. ¿Qué tan satisfecho estoy con la equidad con que nos trata la Coordinadora de Inglés de la institución?</p> <p>42. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que la Coordinadora de Inglés de la institución acompaña y/o monitorea mi trabajo?</p> <p>18. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me trata la Coordinadora de Inglés de la institución?</p> <p>41. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que la Coordinadora de Inglés de la institución resuelve los conflictos que se suscitan?</p> <p>21. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las</p>

	facilidades que me brinda la Coordinadora de Inglés de la institución para desarrollarme profesionalmente?
7. Participación	12. ¿Qué tan satisfecho estoy con mi forma de participar en la toma de decisiones en la institución? 29. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que toma en cuenta mis opiniones el Consejo Directivo de la institución?
8. Factores Organizacionales	28. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma como el Consejo Directivo de la institución respeta la normatividad del sector? 33. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que el Consejo Directivo de la institución respeta mis derechos laborales? 38. ¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brindan las distintas instancias de la institución para llevar a cabo mi trabajo? 16. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que está organizada la institución? 26. ¿Qué tan satisfecho estoy con el ambiente de trabajo que existe en la institución?
9. Ambiente Físico	39. ¿Qué tan satisfecho estoy con el espacio físico donde realizo mi trabajo? 34. ¿Qué tan satisfecho estoy con la ventilación del espacio físico donde trabajo? 40. ¿Qué tan satisfecho estoy con la iluminación del espacio físico donde trabajo?

Tabla 3.3. Categorías e Ítems.

### 3.6. Procedimiento de organización y análisis de resultados

Una vez enviado el cuestionario EMSLD a los 16 profesores a través del correo Gmail, ellos procedieron a contestarlo y enviar sus respuestas, las cuales se guardaron de modo automático en Google Drive - servicio de alojamiento de archivos - asegurando de esta forma el anonimato de los participantes. El 29 de enero de 2015, al comprobar que la totalidad de la población había respondido, se realizó la recuperación de la información que había sido almacenada.

A través de una opción de dicha herramienta, esta información, que contenía los datos de los participantes respecto a sus características sociodemográficas, además de las respuestas a las 42 preguntas, se copió en un archivo de Excel. (Ver Anexo N°4, CD con base de datos en el

programa SPSS 22 ). Luego se procedió a asignar valores numéricos a las características sociodemográficas e insertar una leyenda respecto a los significados de los mismos. (Ver Anexo N° 4, CD con base de datos en el programa SPSS 22). Cabe recordar, que las posibles respuestas solo aceptaban valores numéricos del 1 al 5, como se ha explicado anteriormente.

Más adelante se descargó el programa SPSS 22 (Statistical Package for the Social Sciences) de IBM en la computadora y se decidió de qué manera este podría ser de utilidad dependiendo de los datos estadísticos que se fuera a necesitar. Nuevamente esta información fue copiada, pero esta vez se guardó en un formato del programa SPSS 22. Una vez realizadas estas acciones, se llevó a cabo los procedimientos estadísticos a través de las opciones y los pasos para cada uno de ellos en dicho programa. Este no solo trabaja la estadística sino que también tiene opciones que transforman la información en tablas y gráficos, facilitando con ellos la lectura de los resultados para su posterior interpretación y análisis. Según Katz (2006), esta forma de presentar los resultados es de mucha utilidad por cuanto los números no poseen una connotación lingüística, lo cual los hace objetivos, y además, son fáciles de ordenar naturalmente. Estos dan paso a las estadísticas, que son más que simples resúmenes de la información cuantitativa, ya que recogen el universo de datos y los ordenan. De igual forma, Katz refiere que las tablas y los gráficos son importantes debido a que los seres humanos somos muy visuales, y estas figuras se pueden entender fácilmente sin utilizar palabras o incluso números.

Las tablas son necesarias para organizar la información recogida de manera resumida y presentarla en filas y columnas, facilitando la visualización de la misma. Un ejemplo de este tipo de presentación son las tablas cruzadas empleadas en el presente estudio, donde se pudo ver claramente la relación entre dos variables: Años de servicio en la institución educativa y relaciones interpersonales con la Coordinadora de Área.

Preguntas [1. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mi Coordinadora de Área?]\*1. Años de servicio en la Institución Educativa: tabulación cruzada

		1. Años de servicio en la Institución Educativa:			Total
		Entre 1 y 5 años	Entre 11 y 20 años	Más de 20 años	
Preguntas [1. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mi Coordinadora de Área?]	5,0 Recuento % del total	5 31,3%	5 31,3%	6 37,5%	16 100,0%
Total	Recuento % del total	5 31,3%	5 31,3%	6 37,5%	16 100,0%

Tabla 3.4. Ejemplo de tablas cruzadas.

De igual forma, otro tipo de información que se presentó bajo la modalidad de tabla es la que consigna la información sobre el conteo, el porcentaje y la media con respecto a cada pregunta:

Relaciones Interpersonales	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)	Media
Pregunta [1. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mi Coordinadora de Área?]	0	16	(5,00)
	0.0%	100.0%	
Pregunta [9. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con el Consejo Directivo de la institución?]	2	14	(4,88)
	12.5%	87.5%	
Pregunta [15. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros docentes?]	9	7	(4,44)
	56.3%	43.8%	
Pregunta [23. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con los alumnos de la institución?]	8	8	(4,50)
	50.0%	50.0%	

Tabla 3.5. Ejemplo de tabla con resultados por dimensión.

Por su parte, los gráficos pueden llegar a ser aún más llamativos visualmente que las tablas. Proporcionan la información de una manera muy simple y rápida, y facilitan su lectura incluso a personas no especializadas en el tema presentado, ahorrando tiempo y esfuerzo al lector. En la presente tesis, los gráficos de barras sirvieron para presentar información nominal, como las variables sociodemográficas, una de las cuales se puede observar a continuación:

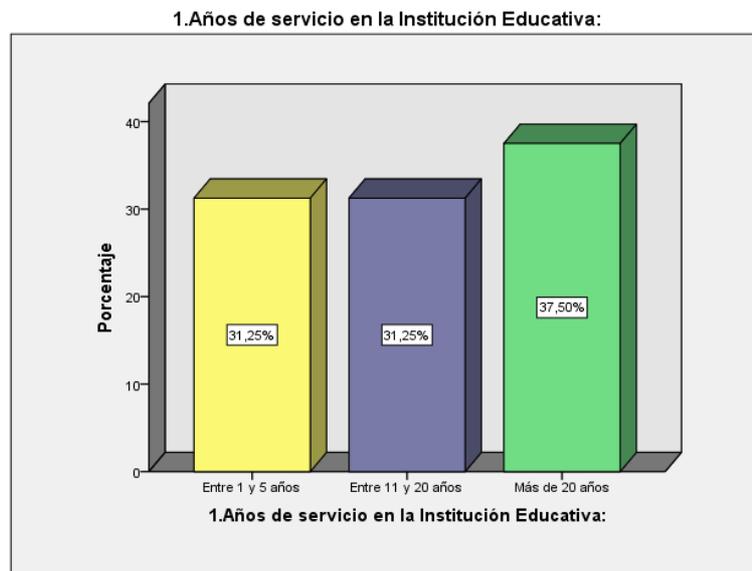


Gráfico 3.6. Ejemplo de gráficos.



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

---

Luego de haber realizado las fases iniciales del proceso de la investigación, se obtienen los resultados que son interpretados y analizados con el fin de comprender la realidad educativa y sacar conclusiones. Es en este capítulo donde convergen tanto los datos teóricos como los estadísticos que dan como resultado el aporte del investigador a la comunidad educativa.

#### **4.1. Contexto y sujetos de investigación**

Para entender los resultados de la investigación de una manera más completa es necesario informar acerca del contexto donde se realizó y las características de quienes fueron los sujetos de investigación. Cabe destacar que en todo momento, tanto los directivos del centro educativo como los profesores de Inglés del mismo - sujetos de la investigación - brindaron las facilidades y ofrecieron su colaboración a la persona encargada de la investigación. Esto facilitó el trabajo y permitió que esta se llevara a cabo de una manera muy fluida.

##### **4.1.1. Descripción del contexto de investigación**

El presente estudio se llevó a cabo en la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú. Este colegio es laico y fue fundado en 1951 por el Doctor Guillermo Descalzi y la señora Carmen Luz Arias de Descalzi. Su sede principal está ubicada en Manuel Olgún 961, Monterrico, Surco (Lima – Perú). Las otras dos

sedes se encuentran en Manuel Olgúin (frente a la sede principal), donde estudian los alumnos de Pre Kinder, Kinder y Primer Grado de Primaria; y en Villa, la cual se utiliza para diversas actividades recreativas y de desarrollo personal. El colegio pertenece a la Asociación de Colegios Particulares Amigos (ADECOPA).

La institución cuenta con una plana docente de 70 profesores en tres niveles de estudio: Inicial, Primaria y Secundaria. El alumnado es mixto y está conformado por 375 varones y 395 mujeres, lo cual hace un total de 770 alumnos. Sin embargo, la educación de los estudiantes es diferenciada puesto que los alumnos y las alumnas, de manera separada, tienen espacios diversos para formarse y desarrollarse. Si bien, como se ha mencionado, existen tres niveles de estudios en el colegio, para efectos de la organización al interior de la estructura del plantel, se consideran cuatro niveles: Primer Nivel (de Prekinder a Primer Grado), Segundo Nivel (de Segundo Grado a Cuarto Grado de Primaria), Tercer Nivel (de Quinto Grado de Primaria a Segundo Año de Secundaria) y Cuarto Nivel (Tercero, Cuarto y Quinto de Secundaria). En el presente estudio se considera únicamente los niveles de Inicial, Primaria y Secundaria.

Con respecto a los principios educativos, el Colegio Santa Margarita reconoce al alumno como una unidad que debe lograr su máximo desarrollo posible. Por ello, promueve una educación centrada en la persona, ya que esta apunta a una formación integral de sus estudiantes a través de dos grandes metas: el trato personal (mediante un plan formativo que atiende a los periodos sensitivos) y el buen empleo de la didáctica (a través de un exigente plan de estudios), considerando el desarrollo de sus alumnos en sus cinco dimensiones - física, intelectual, espiritual, social y afectiva - de acuerdo a los lineamientos de la Iglesia Católica. La misión del colegio está expresada en los siguientes términos:

*“Teniendo en cuenta las tendencias sociales y académicas de las nuevas generaciones, el Colegio Santa Margarita ofrece una ‘Educación Centrada en la Persona’ que, en sintonía con los objetivos de cada familia, atiende las diferencias individuales, promueve la toma de decisiones y la solidaridad a través de la comunicación de talentos.” (Cámere, 2006 b: 5).*

Lo mencionado anteriormente implica que el colegio considera a los padres de familia como los primeros y principales educadores, quienes son ayudados en su labor educativa por los tutores de sus hijos, con quienes se reúnen periódicamente con el fin de trabajar su plan de mejora personal. Esto, junto con otros medios, busca lograr que los alumnos alcancen el perfil del egresado, tal como lo indica Cámere (2006 b: 8).

*“Buscamos un joven, una joven, que tenga criterio bien formado, que sepa pensar y decidir. Humanamente virtuoso, con sólidos principios morales anclados en una vida cristiana auténtica y coherente. Identificado y solidario con la realidad y los problemas de su país y de su entorno. Sensible a todo lo estético. Optimista, con sentido del humor y con una personalidad bien definida. Con un excelente dominio del inglés y con una apertura ponderada a los beneficios de las innovaciones tecnológicas y de la globalización.”*

Asimismo, el perfeccionamiento de las facultades humanas tiene un papel de vital importancia en la filosofía del colegio, por cuanto el desarrollo de la inteligencia - con el fin de que los alumnos puedan descubrir la verdad - y la voluntad - con la intención de que quieran inclinarse hacia el bien - juega un papel de vital importancia en el proyecto educativo, lo cual está explícito en la visión del colegio:

*“El Colegio Santa Margarita aspira ser el espacio donde el asombro dé paso al descubrimiento de la verdad, el bien y la belleza, y en donde nuestros alumnos se conviertan en verdaderos líderes que, con su ejemplo, arrastren y sean pioneros del cambio, transitando a través de la ruta de la alegría.”* Cámere (2006 b: 6).

Entre otros, un medio importante en la formación del alumno es el lema del colegio, el cual destaca una intencionalidad educativa que es de conocimiento público y recuerda a la comunidad hacia dónde debe dirigir sus esfuerzos: “Lo que debas hacer, hazlo bien”. Este implica tres aspectos fundamentales que se deben considerar: el sentido del deber, el dar lo mejor de uno y el buen uso del tiempo.

#### **4.1.2. Descripción de los sujetos de investigación**

Para comprender las características de los sujetos de investigación, es necesario partir por revisar la manera cómo está organizado el colegio,

lo cual puede verse en el organigrama de la sección Anexos. (Ver Anexo N° 1, Organigrama). De manera general, a continuación se explica algunas particularidades del mismo.

En primer lugar, el colegio cuenta con una Dirección General y una Dirección Académica a la cual reportan los tres Subdirectores de Nivel de Estudios, así como la Jefa del Departamento de Coordinación de Actividades. Ellos, a excepción de este último, conforman el Consejo Directivo, que se encarga de planificar, dirigir y monitorear el proyecto educativo del plantel. Asimismo, existen seis departamentos independientes con actividades específicas y reportan tanto a la Dirección General como a la Dirección Académica: Orientación y Familia, Psicopedagogía, Desarrollo y Apoyo al Docente, Imagen Institucional y Admisión, Participación Estudiantil y Deporte, y Sistemas y Tecnología de la Información. Además del Consejo Directivo, existe un Consejo Ejecutivo (conformado por los mismos miembros del Consejo Directivo, a excepción del Director General, pero con la presencia del Director de Imagen y el Administrador General), que se encarga de poner en marcha la implementación de las actividades, y los Consejos Formativos (conformados por los tutores por cada grado), encargados de planificar, llevar a cabo y monitorear el plan formativo para cada grado. Finalmente, el colegio cuenta con el área de Administración General, que comprende Recursos Humanos, Finanzas, Recepción, Contabilidad y Servicios. Los profesores - 70 en total - están divididos por niveles de estudio, algunos son Coordinadores Académicos de Área, otros pertenecen a los Consejos Formativos porque son tutores, otros son profesores no tutores a tiempo completo o medio tiempo, y en los primeros grados hay auxiliares que apoyan a las tutoras.

De estos 70 profesores, 17 enseñan Inglés, incluyendo en esta cantidad a la Coordinadora de Área. Esto quiere decir que los profesores de Inglés conforman el 24.28% del profesorado. La Coordinadora de Inglés es, en este caso, la persona encargada de la investigación, y los 16 profesores de Inglés restantes conforman la población considerada en el presente estudio. A continuación se presentan gráficos de barras con la información referente a los factores sociodemográficos de los sujetos de investigación:

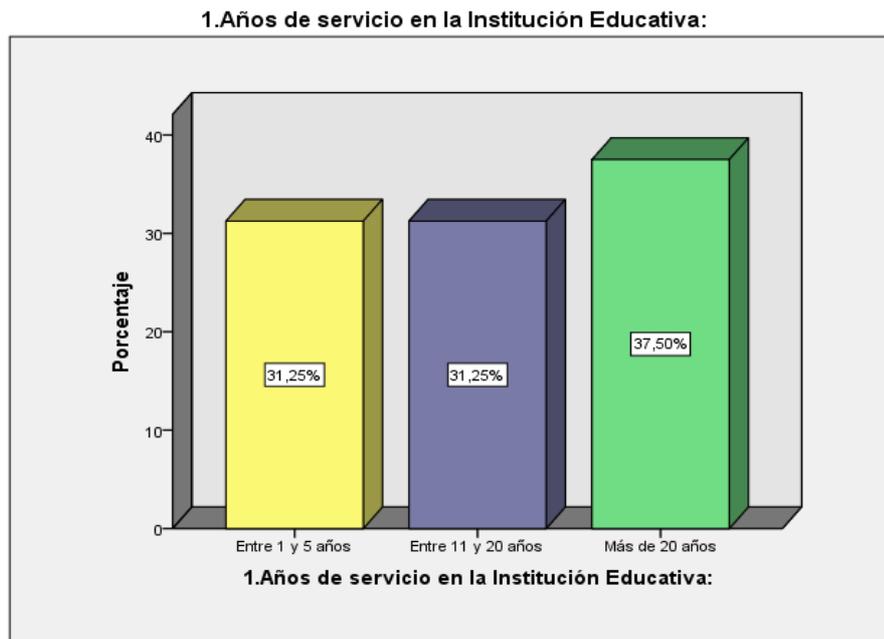


Gráfico 4.1. Años de servicio en la institución educativa.

Como se puede apreciar en el primer gráfico de barras, no existen profesores de Inglés que lleven trabajando en la institución entre 6 y 10 años. Hay profesores relativamente nuevos, puesto que se encuentran trabajando en el colegio entre 1 y 5 años (31.25%), quienes coincidentemente son jóvenes (entre 27 y 33 años de edad). Asimismo, hay un porcentaje igual de profesores que ya tiene entre 11 y 20 años de servicio en el plantel. El porcentaje mayor (37.50%) se encuentra trabajando en el colegio por más de 20 años. Si se considera el porcentaje de profesores de Inglés que labora en el colegio más de 11 años, esto suma un 68.75%, lo cual indica que no existe mucha rotación.

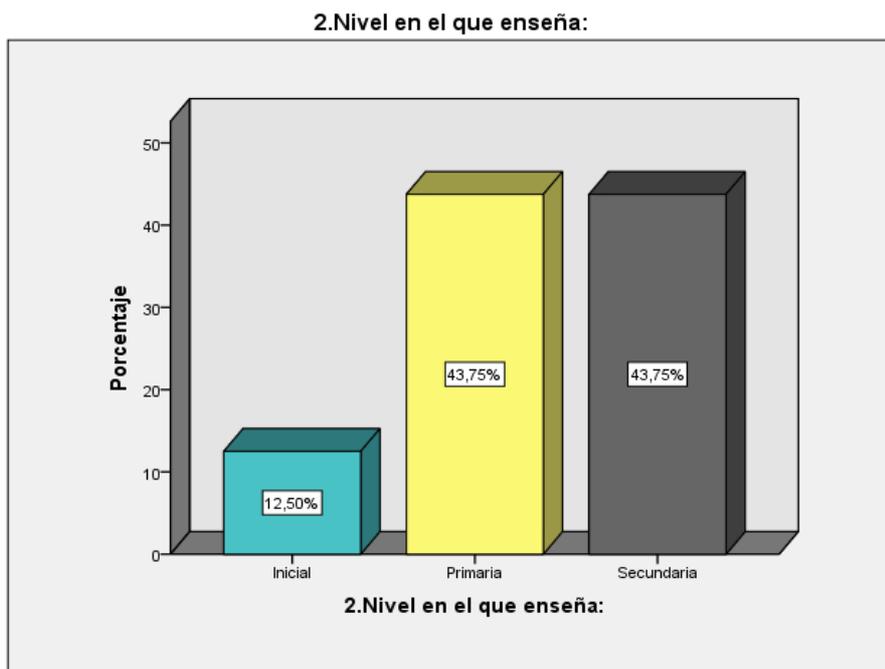


Gráfico 4.2. Nivel en el que enseña.

El segundo gráfico de barras indica que el porcentaje de profesores que enseña en el nivel de Primaria es igual al porcentaje de profesores que enseña en el nivel de Secundaria (43.75%). El porcentaje es considerablemente menor en el nivel de Inicial (12.50%) por cuanto se trata solamente de 2 profesoras, ya que, la profesora de primer grado, a pesar de trabajar en el local de Inicial, pertenece al grupo de profesores de Primaria.

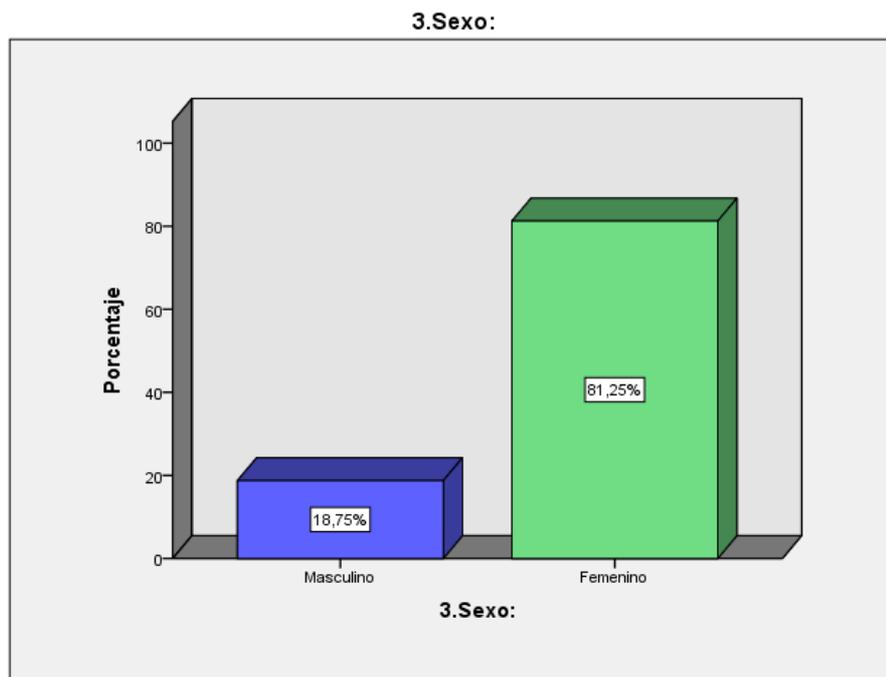


Gráfico 4.3. Sexo.

En cuanto a esta variable, la diferencia en porcentajes es significativa, por cuanto el 81.25% de los profesores de Inglés de la institución son mujeres, mientras que el 18.75%, son varones. De ellos, 2 profesores enseñan en el nivel de Secundaria y 1 en Primaria alta (5° grado).

#### 4. Grado de instrucción en Educación (especialidad Inglés):

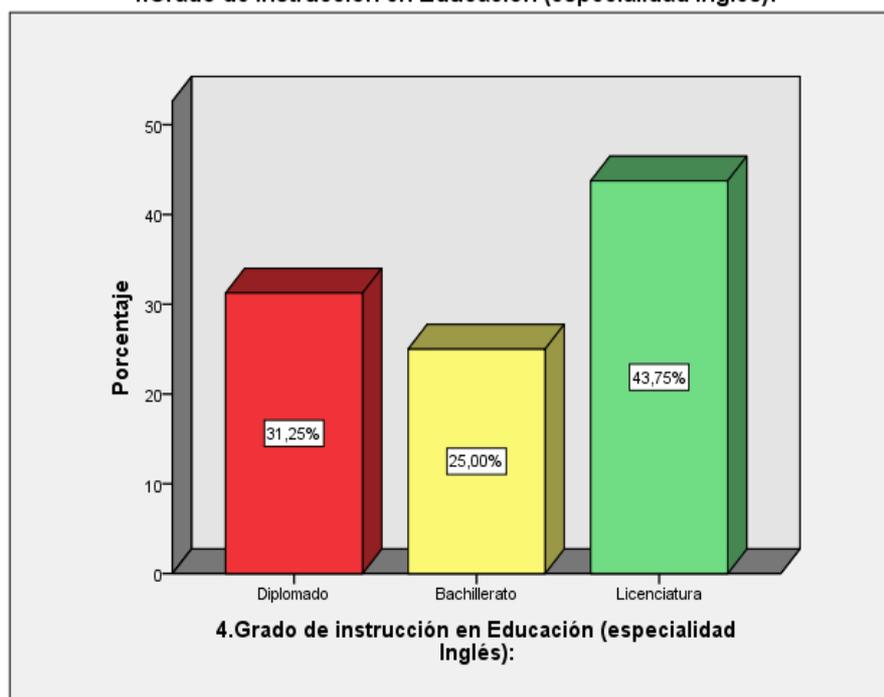


Gráfico 4.4. Grado de instrucción en Educación (Especialidad Inglés).

Este último factor sociodemográfico está relacionado con el grado de instrucción de los maestros con relación a la enseñanza del idioma Inglés. Hay un porcentaje considerable de profesores que ha llegado a obtener la Licenciatura en Educación (43.75%), mientras que un 25% tiene el grado de Bachiller. Se ha denominado como Diplomado, en el presente estudio, al certificado de enseñanza del idioma que ostenta el 31.25% de los profesores de Inglés, quienes no han obtenido un título universitario relacionado con esta, independientemente del hecho que tengan o no título universitario en otra área del saber. Hasta el momento, el colegio no cuenta con Magisters en esta área.

Finalmente, es necesario mencionar otras características de los sujetos de investigación:

- De los 16 maestros, 12 forman parte de algún Consejo Formativo, es decir, son tutores. Esto implica grandes responsabilidades y dedicación por cuanto deben cumplir con una cantidad de entrevistas con los alumnos y sus familias según el nivel de

estudios, con el fin de trabajar el proyecto de mejora personal del alumno, hacer el seguimiento adecuado, conducir reuniones con los profesores de su grado, entre otras actividades propias del tutor.

- 11 de los profesores lo son a tiempo completo, es decir, su horario de labores es de 7.45 am a 4.30 pm. Las clases son hasta las 3:20 pm, por lo tanto en el tiempo que queda, puede haber reuniones de profesores, citas diversas o trabajo personal. Solo uno de los maestros trabaja a tiempo parcial.
- La cantidad de horas de dictado de clase por semana es entre 20 y 24. De otro lado, todos los profesores cumplen roles de cuidado de recreos y, según calendario, supervisión de la entrada y salida de los alumnos.
- La mayoría de los profesores, además de la Tutoría, cumple con encargos puntuales dentro del ámbito escolar, tales como preparación de actuaciones, revisión de uniformes en un nivel de estudios determinado, trabajo como delegado de profesores, concursos, asambleas, preceptoría de maestros, visitas académicas, entre otros.

#### **4.2. Presentación e interpretación de los resultados**

Con el fin de obtener la información, en el presente estudio se utilizó como base el cuestionario denominado Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD), instrumento mixto que combina una medida global y una medida de aspectos específicos, diseñado por Barraza y Ortega. El cuestionario final fue estructurado con 9 dimensiones que a su vez fueron divididas en ítems, llegando a conformar 42 en total. Dichos ítems fueron calificados por los docentes mediante una escala de Likert del 1 al 5, cuyos significados se vuelven a presentar a continuación:

- Totalmente satisfecho = 5
- Satisfecho = 4
- Algo satisfecho = 3
- Algo insatisfecho = 2

- Totalmente insatisfecho = 1

Los resultados pasaron por un procedimiento estadístico y a continuación se presentan mediante tablas.

#### **4.2.1. Promedios globales obtenidos en cada una de las dimensiones**

Si bien se trató de un cuestionario mixto por cuanto se puede obtener un resultado promedio por dimensión y otros resultados específicos, se debe tomar en cuenta que el promedio debe ser considerado de manera referencial solamente. Esto, debido a que cada dimensión (variable o categoría) está compuesta por sistemas (indicadores), los cuales dieron origen a los ítems (reactivos), y cada uno representa una situación particular diferente, relacionada con las otras situaciones de la misma dimensión, pero independiente en cuanto a lo que hace referencia. Según Anaya y Suárez (2007), las medidas globales pueden ser de utilidad como un primer avance informativo sobre el grado de satisfacción de los sujetos, pero no proporcionan información acerca de los motivos específicos y por ende esto no ayuda a la toma de medidas de mejora eficaces para una determinada situación. Por lo tanto, son más recomendables las medidas a nivel faceta (ítems o reactivos) por cuanto informan separadamente sobre el grado de satisfacción de los maestros acerca de cada uno de los aspectos significativos relacionados con su trabajo con miras a plantear objetivos concretos de intervención.

En el siguiente cuadro se puede observar el promedio de cada dimensión. La dimensión con el promedio más alto es “Jefe Inmediato Superior” y la de promedio más bajo, “Ambiente Físico”. No obstante, las nueve dimensiones están por encima de un promedio de 4. Cabe recordar que el valor mínimo en la escala de Likert utilizada es 1 y el máximo es 5. Esto significa que, en general, los profesores de Inglés se encuentran satisfechos o muy satisfechos. Sin embargo, se requiere de una interpretación y un análisis con respecto a cada ítem por las razones anteriormente mencionadas.

Dimensiones	Promedio (Sobre 5)
1. Relaciones Interpersonales	4.70
2. Desempeño Profesional	4.58
3. Condiciones Laborales	4.24
4. Valoración del trabajo desarrollado	4.41
5. Consejo Directivo	4.67
6. Jefe Inmediato Superior	4.90
7. Participación	4.28
8. Factores Organizacionales	4.66
9. Ambiente Físico	4.06

Tabla 4.5. Promedio por dimensión.

Además de obtener esta información, tres de los procedimientos estadísticos empleados en el presente estudio fueron el conteo, el porcentaje y la media. Estos fueron importantes para conocer el grado de satisfacción de los maestros en cada uno de los 42 ítems agrupados en las 9 dimensiones. El conteo es el punto de partida para pasar a obtener los porcentajes y las medias, los cuales son de mayor utilidad al momento de hacer una lectura de los resultados. En los siguientes apartados se observa el conteo y el porcentaje para cada ítem dentro de una dimensión, además de la media por ítem.

#### **4.2.2. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales**

En la tabla 4.6 se presenta los resultados con relación a la dimensión Relaciones Interpersonales. Estas se refieren a fenómenos de socialización con los pares y otros miembros del entorno de las personas, en distintos contextos y situaciones. Los sistemas que conforman esta dimensión son las personas con las cuales el profesor interactúa en su rutina laboral: los compañeros docentes, los alumnos, el Consejo Directivo y el jefe inmediato superior.

<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Satisfecho (4)</b>	<b>Totalmente Satisfecho (5)</b>	<b>Media</b>
Pregunta [1. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mi Coordinadora de Área?]	0	16	(5,00)
	0.0%	100.0%	
Pregunta [9. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con el Consejo Directivo de la institución?]	2	14	(4,88)
	12.5%	87.5%	
Pregunta [15. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros docentes?]	9	7	(4,44)
	56.3%	43.8%	
Pregunta [23. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con los alumnos de la institución?]	8	8	(4,50)
	50.0%	50.0%	

Tabla 4.6. Resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales.

En esta dimensión, las únicas respuestas obtenidas fueron los puntajes de 4 y 5. La media en cada uno de los ítems sobrepasa los 4 puntos, considerando que 5 es el puntaje máximo. Hay un ítem que tiene 5 como media, que se refiere a las relaciones interpersonales con la Coordinadora de Área, es decir, el jefe inmediato superior. Se puede decir que existe un alto grado de satisfacción en esta dimensión, por cuanto en todos los ítems las respuestas fluctúan entre satisfecho y muy satisfecho. En el caso de las relaciones interpersonales con los alumnos, un 50% de los docentes se considera satisfecho y un 50% muy satisfecho.

#### **4.2.3. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Desempeño Profesional**

En la tabla 4.7, Desempeño Profesional, se puede observar la opinión de los docentes respecto a los factores relacionados con la manera en que realizan sus funciones laborales. Estos factores, fuente de satisfacción o no satisfacción, se refieren a las actividades realizadas, la motivación, la autonomía y la libertad.

<b>Desempeño Profesional</b>	<b>Algo Satisfecho (3)</b>	<b>Satisfecho (4)</b>	<b>Totalmente Satisfecho (5)</b>	<b>Media</b>
Pregunta [4. ¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel de motivación que tengo en este momento hacia mi trabajo?]	1	9	6	(4,31)
	6.3%	56.3%	37.5%	
Pregunta [5. ¿Qué tan satisfecho estoy con la libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo?]	0	5	11	(4,69)
	0.0%	31.3%	68.8%	
Pregunta [17. ¿Qué tan satisfecho estoy con las actividades docentes y/o directivas que desempeño en este momento?]	0	9	7	(4,44)
	0.0%	56.3%	43.8%	
Pregunta [19. ¿Qué tan satisfecho estoy con lo motivador que es mi trabajo?]	0	7	9	(4,56)
	0.0%	43.8%	56.3%	
Pregunta [31. ¿Qué tan satisfecho estoy con la autonomía que tengo para realizar mi trabajo?]	0	2	14	(4,88)
	0.0%	12.5%	87.5%	

Tabla 4.7. Resultados de la dimensión Desempeño Profesional.

En esta categoría, las respuestas fueron de 3, 4 y 5 puntos en la Escala de Likert. Nuevamente la media superó los 4 puntos en todos los casos, lo cual significa que existe un alto grado de satisfacción en este aspecto. Sin embargo, con respecto a la motivación hacia el trabajo, hubo un maestro que se encuentra solamente “algo satisfecho”.

#### **4.2.4. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Condiciones Laborales**

En la tabla 4.8, se observa los resultados concernientes a Condiciones Laborales. Estas constituyen características o aspectos del trabajo que tienen una influencia positiva o negativa en el bienestar de las personas. En el presente estudio se consideraron las siguientes condiciones laborales: Información proporcionada, oportunidades de desarrollo, nivel laboral, aspecto económico y cantidad de trabajo.

<b>Condiciones Laborales</b>	<b>Algo Insatisfecho (2)</b>	<b>Algo Satisfecho (3)</b>	<b>Satisfecho (4)</b>	<b>Totalmente Satisfecho (5)</b>	<b>Media</b>
Pregunta [6. ¿Qué tan satisfecho estoy con la cantidad de trabajo que se me asigna?]	0	0	10	6	(4,38)
	0.0%	0.0%	62.5%	37.5%	
Pregunta [10. ¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel laboral que tengo?]	0	0	6	10	(4,63)
	0.0%	0.0%	37.5%	62.5%	
Pregunta [24. ¿Qué tan satisfecho estoy con las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente?]	0	0	6	10	(4,63)
	0.0%	0.0%	37.5%	62.5%	
Pregunta [25. ¿Qué tan satisfecho estoy con la remuneración económica que percibo?]	1	5	9	1	(3,63)
	6.3%	31.3%	56.3%	6.3%	
Pregunta [32. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que puedo ascender de nivel salarial?]	1	7	7	1	(3,50)
	6.3%	43.8%	43.8%	6.3%	
Pregunta [36. ¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brinda la institución en relación a mis condiciones o problemas laborales?]	0	0	5	11	(4,69)
	0.0%	0.0%	31.3%	68.8%	

Tabla 4.8. Resultados de la dimensión Condiciones Laborales.

Se puede notar un rango mayor de respuestas, por cuanto hubo valoraciones de 2, 3, 4 y 5 puntos. En este caso, hay 2 medias menores a los 4 puntos y 4 superiores. Con respecto a la cantidad de trabajo asignada, el nivel laboral, las oportunidades de desarrollo y la información proporcionada, se puede decir que existe un nivel de satisfacción alto por cuanto las respuestas fluctúan entre satisfecho (4) y totalmente satisfecho (5). En lo que respecta a la remuneración económica, un 37.6% de los docentes se considera entre algo insatisfecho (2) y algo satisfecho (3). Asimismo, con relación a la manera de ascender de nivel salarial, más de la mitad de los profesores (50.1%) refirió estar entre algo insatisfecho y algo satisfecho, lo cual indica falta de satisfacción en este ítem.

#### 4.2.5. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Valoración del trabajo desarrollado

La Valoración del trabajo desarrollado se refiere al reconocimiento de la valía del aporte del empleado a la institución laboral. Este reconocimiento proviene de parte de la comunidad, los padres de familia, el Consejo Directivo, el jefe inmediato superior, los compañeros docentes y los alumnos.

Valoración del trabajo desarrollado	Algo Satisfecho (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)	Media
Pregunta [13. ¿Qué tan satisfecho estoy con la opinión que tiene la comunidad sobre los profesores de Inglés de la institución?]	0	7	9	(4,56)
	0.0%	43.8%	56.3%	
Pregunta [14. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valora mi trabajo el Consejo Directivo de la institución?]	1	6	9	(4,50)
	6.3%	37.5%	56.3%	
Pregunta [20. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo los padres de familia?]	1	11	4	(4,19)
	6.3%	68.8%	25.0%	
Pregunta [27. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo los estudiantes?]	1	10	5	(4,25)
	6.3%	62.5%	31.3%	
Pregunta [35. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo mis compañeros docentes?]	2	11	3	(4,06)
	12.5%	68.8%	18.8%	
Pregunta [37. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valora mi trabajo la Coordinadora de Área?]	0	2	14	(4,88)
	0.0%	12.5%	87.5%	

Tabla 4.9. Resultados de la dimensión Valoración del trabajo desarrollado.

En este caso, las respuestas estuvieron situadas en un rango de 3 a 5 puntos. La media volvió a ser superior a los 4 puntos. Al prestar atención a las respuestas individuales de los docentes, se puede notar que, si bien las

medias indican un alto grado de satisfacción, respecto al Consejo Directivo, los padres de familia y los estudiantes, cada una de estas dimensiones tiene una persona que se considera “algo satisfecha” solamente. Con respecto a la forma en que valoran el trabajo los propios compañeros docentes, hubo 2 personas que refirieron sentirse solo “algo satisfechos” también.

#### 4.2.6. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Consejo Directivo

La tabla 4.10 presenta los resultados referentes al Consejo Directivo. En la institución educativa Santa Margarita, este es el organismo de autoridad superior y está conformado por el Director General, la Directora de Estudios, el Director de Participación Estudiantil y Deportes y los tres Subdirectores de Nivel. Los sistemas que conforman la dimensión están referidos a la equidad, el monitoreo, el trato, la solución de conflictos, y el apoyo para el desarrollo profesional y personal.

Consejo Directivo	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)	Media
Pregunta [2. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que el Consejo Directivo de la institución resuelve los conflictos que se suscitan?]	6	10	(4,63)
	37.5%	62.5%	
Pregunta [3. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me trata el Consejo Directivo de la institución?]	2	14	(4,88)
	12.5%	87.5%	
Pregunta [7. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brinda el Consejo Directivo de la institución para desarrollarme profesionalmente?]	4	12	(4,75)
	25.0%	75.0%	
Pregunta [11. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que el Consejo Directivo de la institución acompaña y/o monitorea mi trabajo?]	5	11	(4,69)
	31.3%	68.8%	

Pregunta [22. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brinda el Consejo Directivo de la institución para desarrollarme personalmente?]	6	10	(4,63)
	37.5%	62.5%	
Pregunta [30. ¿Qué tan satisfecho estoy con la equidad con que nos trata el Consejo Directivo de la institución?]	9	7	(4,44)
	56.3%	43.8%	

Tabla 4.10. Resultados de la dimensión Consejo Directivo.

En este caso las medias sobrepasan los 4 puntos y las respuestas han sido 4 y 5 solamente. Esto indica que los profesores de Inglés se sienten satisfechos con relación a los sistemas relacionados con el Consejo Directivo.

#### 4.2.7. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Jefe Inmediato Superior

La tabla 4.11 presenta los resultados con respecto al grado de satisfacción relacionado con el Jefe Inmediato Superior. En este contexto en particular se refiere a la Coordinadora Académica de Área. Al igual que en la categoría del Consejo Directivo, en este caso sus sistemas están conformados por la equidad, el monitoreo, el trato, la solución de conflictos y el apoyo para el desarrollo profesional. No se considera el apoyo para el desarrollo personal por cuanto se considera que no le compete esta función a la Coordinadora Académica.

Jefe Inmediato Superior	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)	Media
Pregunta [8. ¿Qué tan satisfecho estoy con la equidad con que nos trata la Coordinadora de Inglés de la institución?]	0	16	(5,00)
	0.0%	100.0%	
Pregunta [18. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me trata la Coordinadora de Inglés de la institución?]	0	16	(5,00)
	0.0%	100.0%	

Pregunta [21. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brinda la Coordinadora de Inglés de la institución para desarrollarme profesionalmente?]	5	11	(4,69)
	31.3%	68.8%	
Pregunta [41. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que la Coordinadora de Inglés de la institución resuelve los conflictos que se suscitan?]	2	14	(4,88)
	12.5%	87.5%	
Pregunta [42. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que la Coordinadora de Inglés de la institución acompaña y/o monitorea mi trabajo?]	1	15	(4,94)
	6.3%	93.8%	

Tabla 4.11. Resultados de la dimensión Jefe Inmediato Superior.

Los ítems han obtenido valoraciones entre 4 y 5. Con respecto a la media, hubo dos ítems con resultados de 5, mientras que los otros obtuvieron resultados por encima del 4. Esto significa que, en términos generales, existe un alto grado de satisfacción en esta dimensión. Sin embargo, a pesar de esto, habría que considerar el 31.3% de profesores que está solo “satisfecho” con respecto al apoyo y las facilidades que el jefe inmediato superior brinda a los docentes para su desarrollo profesional, aspecto muy relacionado con la calidad en la educación.

#### **4.2.8. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Participación**

La categoría Participación se refiere a la intervención en asuntos relativos al quehacer laboral. Para efectos del presente estudio, esta participación está relacionada con la toma de decisiones y la consideración de las opiniones del docente, como factores que producen satisfacción.

<b>Participación</b>	<b>Algo Satisfecho (3)</b>	<b>Satisfecho (4)</b>	<b>Totalmente Satisfecho (5)</b>	<b>Media</b>
Pregunta [12. ¿Qué tan satisfecho estoy con mi forma de participar en la toma de decisiones en la institución?]	1	10	5	(4,25)
	6.3%	62.5%	31.3%	
Pregunta [29. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que toma en cuenta mis opiniones el Consejo Directivo de la institución?]	2	7	7	(4,31)
	12.5%	43.8%	43.8%	

Tabla 4.12. Resultados de la dimensión Participación.

Se puede apreciar más variedad en las respuestas, ya que estas son de 3, 4 y 5 puntos. La media, una vez más, supera los cuatro puntos en ambos ítems. En los dos ítems que conforman la dimensión, existen respuestas en donde los profesores están “algo satisfechos” solamente (3).

#### **4.2.9. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Factores Organizacionales**

La tabla 4.13, presenta los resultados con respecto a Factores Organizacionales, que son aspectos relacionados con la organización interna de la institución en lo referente al respeto a la normativa y derechos, la información, la organización y el ambiente de trabajo.

<b>Factores organizacionales</b>	<b>Satisfecho (4)</b>	<b>Totalmente Satisfecho (5)</b>	<b>Media</b>
Pregunta [16. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que está organizada la institución?]	3	13	(4,81)
	18.8%	81.3%	
Pregunta [26. ¿Qué tan satisfecho estoy con el ambiente de trabajo que existe en la institución?]	5	11	(4,69)
	31.3%	68.8%	
Pregunta [28. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma como el Consejo Directivo de la institución respeta la normatividad del sector?]	8	8	(4,50)
	50.0%	50.0%	

Pregunta [33. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que el Consejo Directivo de la institución respeta mis derechos laborales?]	4	12	(4,75)
	25.0%	75.0%	
Pregunta [38. ¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brindan las distintas instancias de la institución para llevar a cabo mi trabajo?]	7	9	(4,56)
	43.8%	56.3%	

Tabla 4.13. Resultados de la dimensión Factores Organizacionales.

Esta dimensión presenta respuestas de 4 y 5. La media en todos los casos supera los 4 puntos. La lectura que se le da a estos resultados indica que los profesores de Inglés tienen un buen nivel de satisfacción en todos los aspectos relacionados con esta dimensión.

#### 4.2.10. Presentación e interpretación de los resultados de la dimensión Ambiente Físico

La tabla 4.14 está referida al Ambiente Físico, que se define como las características del entorno del lugar donde la persona realiza su trabajo. Esto implica diversos aspectos, pero en el presente trabajo de investigación, se consideran tres: espacio físico, ventilación e iluminación de las salas de profesores.

<b>Ambiente Físico</b>	<b>Algo Insatisfecho (2)</b>	<b>Algo Satisfecho (3)</b>	<b>Satisfecho (4)</b>	<b>Totalmente Satisfecho (5)</b>	<b>Media</b>
Pregunta [34. ¿Qué tan satisfecho estoy con la ventilación del espacio físico donde trabajo?]	0	3	6	7	(4,25)
	0.0%	18.8%	37.5%	43.8%	
Pregunta [39. ¿Qué tan satisfecho estoy con el espacio físico donde realizo mi trabajo?]	1	4	8	3	(3,81)
	6.3%	25.0%	50.0%	18.8%	
Pregunta [40. ¿Qué tan satisfecho estoy con la iluminación del espacio físico donde trabajo?]	2	0	8	6	(4,13)
	12.5%	0.0%	50.0%	37.5%	

Tabla 4.14. Resultados de la dimensión Ambiente Físico.

En los resultados podemos apreciar que las respuestas van en un rango de 2 a 5 en la Escala de Likert. Con respecto a la media, dos ítems pasaron los 4 puntos, y un ítem solamente los 3. El nivel de satisfacción no es tan alto como el de la mayoría de los ítems en las otras dimensiones. Un 18.8% de los docentes se encuentra “algo satisfecho” con respecto a la ventilación, y un 12.5% se encuentra “algo insatisfecho” con respecto a la iluminación. El espacio físico es considerado entre “algo insatisfactorio” y “algo satisfactorio” por un 31.3%.

#### **4.2.11. Presentación e interpretación de los resultados de la relación entre la dimensión Condiciones Laborales (ítems 25 y 32) y el factor sociodemográfico Años de servicio en la institución educativa**

En el presente apartado se presenta las tablas cruzadas con respecto a la relación entre el ítem 25 - ¿Qué tan satisfecho estoy con la remuneración económica que recibo? y el factor sociodemográfico Años de servicio en la institución educativa. Después de esta comparación, se hace lo propio con el ítem 32 - ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que puedo ascender de nivel salarial? Para efectos de la presentación de tablas que cruzan información a fin de interpretar la relación entre variables, se consideró los ítems que obtuvieron un menor nivel de satisfacción y el factor sociodemográfico mencionado, por cuanto el porcentaje más alto de los profesores del Área de Inglés (37.50%) respecto a años de servicio en la institución educativa, son personas que han trabajado en ella 20 años o más y por esa razón se decidió interpretar y analizar con mayor detenimiento este factor sociodemográfico.

**Pregunta [25. ¿Qué tan satisfecho estoy con la remuneración económica que percibo?]\*1. Años de servicio en la Institución Educativa: tabulación cruzada**

			1. Años de servicio en la Institución Educativa:			Total
			Entre 1 y 5	Entre 11 y 20	Más de 20	
Preguntas [25. ¿Qué tan satisfecho estoy con la remuneración económica que percibo?]	2.0	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	3.0	Recuento	2	1	2	5
		% del total	12,5%	6,3%	12,5%	31,3%
	4.0	Recuento	2	3	4	9
		% del total	12,5%	18,8%	25,0%	56,3%
	5.0	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
Total	Recuento	5	5	6	16	
	% del total	31,3%	31,3%	37,5%	100,0%	

Tabla 4.15. Ítem 25 y Años de servicio.

En la tabla 4.15 se puede observar que un profesor o una profesora que labora en el colegio entre 1 y 3 años, es decir, 6.3% de la población, se encuentra “algo insatisfecho(a)” con la remuneración económica que percibe. Asimismo se puede apreciar que 2 profesores que llevan trabajando en la institución entre 1 y 5 años, se encuentran “algo satisfechos”. Un profesor o una profesora que labora en el colegio entre 11 y 20 años se encuentra “algo satisfecho” también; y 2 de ellos, quienes laboran más de 20 años, de igual forma. Cabe destacar que un buen porcentaje (56.3%) se siente “satisfecho” con su remuneración, mientras que solamente una persona, que tiene en el colegio entre 11 y 20 años de servicios, es quien se encuentra “totalmente satisfecha” en este aspecto.

**Pregunta [32. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que puedo ascender de nivel salarial?]\*1. Años de servicio en la Institución Educativa: tabulación cruzada**

			1. Años de servicio en la Institución Educativa:			Total
			Entre 1 y 5	Entre 11 y 20	Más de 20	
Preguntas [32. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que puedo ascender de nivel salarial?]	2,0	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	3,0	Recuento	3	1	3	7
		% del total	18,8%	6,3%	18,8%	43,8%
	4,0	Recuento	1	3	3	7
		% del total	6,3%	18,8%	18,8%	43,8%
	5,0	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Total	Recuento	5	5	6	16
		% del total	31,3%	31,3%	37,5%	100,0%

Tabla 4.16. Ítem 32 y Años de servicio.

La interpretación de los resultados al cruzar la información entre el grado de satisfacción que provoca la forma en que se puede ascender de nivel salarial y los años de servicio en la institución educativa, arroja una variedad de respuestas. Por una parte, una persona que lleva trabajando en el colegio entre 1 y 5 años, se siente algo insatisfecha en este aspecto. Tres personas que laboran en el plantel entre 1 y 5 años, otra que labora en él entre 11 y 20 años y otras 3 que han laborado allí por más de 20 años, se encuentran “algo satisfechas” en este ámbito. Finalmente, un 50.1% de los maestros se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho respecto a este ítem, lo cual implica casi un 50% en un extremo y 50% en el otro, con respecto a la satisfacción.

**4.2.12. Presentación e interpretación de los resultados de la relación entre la dimensión Ambiente Físico (ítems 34, 39 y 40) y el factor sociodemográfico Años de servicio en la institución educativa**

**Pregunta [34. ¿Qué tan satisfecho estoy con la ventilación del espacio físico donde trabajo?]\*1. Años de servicio en la Institución Educativa: tabulación cruzada**

	1. Años de servicio en la Institución Educativa:			Total		
	Entre 1 y 5	Entre 11 y 20	Más de 20			
Preguntas [34. ¿Qué tan satisfecho estoy con la ventilación del espacio físico donde trabajo?]	3,0	Recuento	1	1	1	3
		% del total	6,3%	6,3%	6,3%	18,8%
	4,0	Recuento	2	2	2	6
		% del total	12,5%	12,5%	12,5%	37,5%
	5,0	Recuento	2	2	3	7
		% del total	12,5%	12,5%	18,8%	43,8%
Total		Recuento	5	5	6	16
		% del total	31,3%	31,3%	37,5%	100,0%

Tabla 4.17. Ítem 34 y Años de servicio.

A partir de la tabla 4.17 hasta la tabla 4.19, se pretende cruzar información entre los ítems de la dimensión Ambiente Físico y el factor sociodemográfico Años de servicio en la institución. En esta primera tabla, la 4.17, se puede observar que una persona en cada uno de los grupos en que se ha dividido a los profesores según el tiempo de servicio, está algo satisfecha con la ventilación del espacio físico donde trabaja. El mayor porcentaje de profesores mantiene un buen nivel de satisfacción por cuanto se puede notar que el 81.3% se sitúa entre satisfecho y totalmente satisfecho.

**Pregunta [39. ¿Qué tan satisfecho estoy con el espacio físico donde realizo mi trabajo?]\*1. Años de servicio en la Institución Educativa: tabulación cruzada**

	1. Años de servicio en la Institución Educativa:			Total		
	Entre 1 y 5	Entre 11 y 20	Más de 20			
Preguntas [39. ¿Qué tan satisfecho estoy con el espacio físico donde realizo mi trabajo?]	2,0	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	3,0	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	6,3%	18,8%	25,0%
	4,0	Recuento	5	2	1	8
		% del total	31,3%	12,5%	6,3%	50,0%
	5,0	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	6,3%	12,5%	18,8%
Total		Recuento	5	5	6	16
		% del total	31,3%	31,3%	37,5%	100,0%

Tabla 4.18. Ítem 39 y Años de servicio.

Al interpretar la relación entre el ítem referente al espacio físico donde se realiza el trabajo y los años de servicio en la institución, se puede percibir que las personas, según el grupo al que pertenecen de acuerdo a la variable Años de servicio, tienen diferentes percepciones respecto al mismo. Por ejemplo, una persona que lleva entre 11 y 20 años trabajando en Santa Margarita, se siente algo insatisfecha al respecto, mientras que otra con el mismo tiempo en la institución se encuentra algo satisfecha y 3 personas que laboran en Santa Margarita por 20 años o más, también se muestran algo satisfechas.

**Pregunta [40. ¿Qué tan satisfecho estoy con la iluminación del espacio físico donde trabajo?]\*1.  
Años de servicio en la Institución Educativa: tabulación cruzada**

	1. Años de servicio en la Institución Educativa:			Total		
	Entre 1 y 5	Entre 11 y 20	Más de 20			
Preguntas [40. ¿Qué tan satisfecho estoy con la iluminación del espacio físico donde trabajo?]	2,0	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
	4,0	Recuento	2	2	4	8
		% del total	12,5%	12,5%	25,0%	50,0%
	5,0	Recuento	3	1	2	6
		% del total	18,8%	6,3%	12,5%	37,5%
Total		Recuento	5	5	6	16
		% del total	31,3%	31,3%	37,5%	100,0%

Tabla 4.19. Ítem 40 y Años de servicio.

Con lo que respecta a la iluminación del espacio físico donde los docentes trabajan, el 87.5% está satisfecho. Se ha llegado a esta apreciación, al sumar las respuestas con 4 (satisfecho) y con 5 (totalmente satisfecho). Sin embargo, sí existen 2 personas que llevan trabajando en el plantel entre 11 y 20 años que han referido encontrarse algo insatisfechas.

### 4.3. Análisis y discusión de los resultados

El presente trabajo de investigación se inició con el planteamiento del problema en base a la experiencia de la autora de la tesis, al interior del colegio donde se desempeña como docente desde hace 26 años y como Coordinadora del Área de Inglés de los tres niveles de enseñanza en el colegio desde hace 5 años: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú? A partir de esta interrogante, se redactó el objetivo general - Identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú - con el fin de responder a la misma. De igual forma, se plantearon los objetivos específicos:

- Conocer la manera en la que está constituida el Área de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita, mediante la interpretación de la información referente a factores sociodemográficos de sus miembros.
- Conocer las variables o dimensiones relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los profesores de Inglés de Santa Margarita respecto a cada uno de los ítems o reactivos que componen las distintas dimensiones relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.
- Analizar aquellos ítems o reactivos con valoraciones bajas por parte de los profesores de Inglés de Santa Margarita, con relación al factor sociodemográfico “Años de servicio en la institución educativa”.

El proceso que se siguió a continuación fue planificado para dar respuesta al problema y la hipótesis, así como para alcanzar los objetivos de la investigación. Con respecto a la hipótesis, esta se redactó en los siguientes términos: El mayor nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, se encuentra en las relaciones interpersonales que tienen con los alumnos de la institución.

Como se ha mencionado previamente, se aplicó el instrumento Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente, de Barraza y Ortega, a la población compuesta por 16 profesores de Inglés del plantel, antes de dar paso al trabajo estadístico de la información cuantitativa recogida. Por tanto, el instrumento sirvió de base para entender la situación que se podía apreciar en tablas y gráficos, dos medios de suma utilidad para su posterior interpretación y análisis.

Con respecto a los resultados obtenidos, estos se presentan como una fuente de información de mucha utilidad, tanto para la persona encargada de la investigación, como para el colegio. Esto, por cuanto hay temas que atañen a la estructura organizativa del mismo, y, por tratarse de un área académica que comparte las características de las otras áreas - a excepción de la coordinadora y los factores sociodemográficos - además de constituir el 22.86% del universo de profesores del plantel (sin considerar a la coordinadora, que también es docente), se considera que los resultados pueden extrapolarse a otras áreas de la misma institución.

Sin embargo, por el tipo de investigación, enmarcada en el paradigma positivista, no experimental, donde no hubo intervención de variables, se puede decir que se trató de un estudio de un caso en particular y por ello no se pretende ser ambicioso y generalizar a lo que ocurre en otras instituciones educativas, por cuanto cada una posee su propio contexto y población. La intención va por el camino de la comprensión y explicación de la realidad en el presente, siendo una investigación de corte transversal.

Con respecto al primer objetivo específico de la investigación, al analizar los factores sociodemográficos de los profesores de Inglés de la institución, se evidencia que el porcentaje mayor (37.50%) de la población, lleva trabajando en el colegio más de 20 años. Si a esto se suma el porcentaje de profesores de Inglés que laboran en el colegio por más de 10 años (31.25%), da un total de 68.75%. Esto significa que la rotación de los profesores de Inglés es mínima. Si bien esto puede ser una ventaja, por cuanto se entiende que conocen bien el trabajo, las normas, la filosofía del colegio, están identificados con la cultura institucional, entre otros factores positivos; esto a su vez puede ser una amenaza, por cuanto pueden llegar a resistirse a la innovación o al cambio, a menos que sean bien acompañados y monitoreados cuando exista cambios en algún aspecto o área de la institución o respecto al puesto de trabajo. En

este sentido, la labor de acompañamiento del Jefe Inmediato Superior (Coordinadora de Inglés) y la del Consejo Directivo son apoyadas por los medios con los que cuentan para resolver conflictos y ayudar a los docentes en su desarrollo personal y profesional, tales como los despachos, el monitoreo, las reuniones de nivel y didácticas, la formación docente, entre otros, los cuales pueden dar cuenta de la influencia del liderazgo de los jefes.

Otro factor sociodemográfico se refiere al nivel en el que enseñan los profesores. Los resultados no arrojan datos significativos por cuanto la asignación de nivel de enseñanza a los profesores es equitativa: 43.75% tanto en Primaria como en Secundaria, y 12.5% en inicial. Cabe destacar que usualmente no hay mayores cambios de profesores en cuanto a nivel cada año, salvo 4 profesores que por lo general enseñan Secundaria, quienes en algunas oportunidades han enseñado Primaria alta (5° y 6°), y una profesora que se mueve entre Inicial y Primaria baja. A esto se le puede dar dos lecturas: En primer lugar, hay profesores de Inicial y Primaria cuya competencia lingüística en Inglés puede verse afectada por cuanto suelen utilizar solo estructuras y vocabulario sencillos al enseñar a los más pequeños. En segundo lugar, los profesores de Secundaria podrían caer en la rigidez de solamente enseñar a los alumnos para que sean hábiles al momento de rendir los exámenes internacionales, ya que es una meta del nivel, olvidándose de llevar a cabo actividades divertidas y provechosas como juegos, canciones, diálogos, entre otras. Esto podría revertirse planteando la necesidad de que los profesores de Inglés utilicen el idioma no solo con los alumnos, sino también entre ellos, incluso en las reuniones didácticas. Además, la implementación de visitas a clase, en un nivel en el que los profesores no enseñan, sería provechosa para que los de Inicial y Primaria no perdieran su nivel de desempeño en la lengua, y los de Secundaria no perdieran de vista las herramientas que tienen a su alcance para hacer sus clases más motivadoras y dinámicas.

Con respecto al tercer factor sociodemográfico - sexo - es notoria la diferencia entre hombres y mujeres. Un 81.25% de los docentes del área son mujeres, mientras que un 18.75% son hombres. Los tres profesores varones enseñan en Secundaria o en Primaria alta. En años anteriores se ha dado el caso de tener profesores varones en Primaria, pero los resultados no fueron satisfactorios debido a la falta de didáctica necesaria para el nivel de estudios, a pesar del buen nivel de Inglés de los docentes.

Sin embargo, esto no quiere decir que exista un prejuicio en el colegio respecto a la enseñanza de Inglés a cargo de profesores varones en Primaria o Inicial.

El último factor sociodemográfico estudiado da cuenta del grado de instrucción en Educación, en la especialidad de Inglés. Los resultados son alentadores por cuanto un 43.75% de los profesores de Inglés del Colegio Santa Margarita tiene el grado de Licenciatura. Un 25.00% posee Bachillerato y un 31.25% Diplomado. En los últimos años, los profesores han estado estudiando para obtener títulos cada vez más altos en Educación, independientemente de la edad o el nivel de enseñanza. Esta es una práctica que debe continuar, no solo en esta área sino también en las demás. De otro lado - a pesar de no haber incluido este aspecto en la investigación - se debe retomar la práctica de la obtención de certificados de Inglés cada vez más altos por parte de los profesores. Este aspecto se ha dejado ligeramente de lado por dedicar más tiempo y esfuerzo al anterior.

Afortunadamente, es posible retomarlo con la ayuda de entidades con las cuales el colegio tiene convenios. Se plantea revisar qué nivel de Inglés tiene cada profesor de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas y promover la obtención de niveles superiores. De esta forma, también se estaría atendiendo a lo mencionado anteriormente respecto a la falta de práctica en el idioma por parte de los profesores de Inicial y Primaria. Finalmente se propone que sean los profesores de estos niveles también, quienes acompañen a los alumnos en los viajes de intercambio a fin de que puedan practicar el idioma.

Por otra parte, con respecto al segundo objetivo específico, se puede afirmar que se ha podido lograr un conocimiento de las variables o dimensiones relacionadas con el nivel de satisfacción laboral, atendiendo a su carácter pluridimensional. Gracias a los estudios de Anaya (2007), Barraza y Ortega (2009), Caballero (2003), Torres (2010) y otros, primero se aprovechó la bibliografía para estudiar la categorización de cada uno de los autores al respecto, para luego pasar a una selección acorde con la realidad estudiada. Más adelante, en base a este conocimiento, se interpretó y analizó los resultados obtenidos.

Pasando al tercer objetivo específico, a la luz de los resultados y de acuerdo a la revisión bibliográfica que dio pie a la elaboración del Marco

Teórico, se puede expresar lo siguiente respecto a los ítems de las dimensiones que arrojaron resultados positivos con relación al nivel de satisfacción docente en el Área de Inglés:

- Relaciones Interpersonales: Robbins (2009) señala que tener compañeros de trabajo amigables lleva a una mayor satisfacción en el ámbito laboral. Esto, por cuanto las personas no solo tienen la necesidad de obtener logros tangibles, sino que, además, buscan cubrir la necesidad de interactuar socialmente.

Debido a que la valoración de los profesores fue únicamente entre 4 y 5 puntos en la escala de Likert para cada ítem de esta dimensión, se puede afirmar que existe un buen nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales entre los docentes del área, y quienes trabajan con ellos día a día. Una especial mención recibe la Coordinadora de Área, a quien se le atribuye el 100% de fuente de satisfacción, y en segundo lugar, el Consejo Directivo, con 87.5%. Esto es positivo, por cuanto favorece el entendimiento y el trabajo en conjunto, así como la solución de conflictos de una manera más fluida en caso de requerirse, gracias a las buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.

- Desempeño Profesional: Esta dimensión también ha sido bien ponderada por parte de los profesores de Inglés por cuanto todos los ítems, menos uno, fueron valorados con 4 o 5 en la escala de Likert, lo cual indica que el nivel de satisfacción es alto. Solo en el ítem referido a la motivación personal hacia el trabajo propio, un docente indicó que se sentía “algo” satisfecho al respecto. Este ítem refiere un aspecto subjetivo y personal, por lo tanto se entiende que el colegio no tiene injerencia al respecto. Sin embargo, considerando la teoría de Maslow y la de Herzberg, es necesario comprender que el nivel de satisfacción más alto se logra cuando la persona es capaz de aprovechar sus habilidades al máximo y la posibilidad de crecimiento también provoca satisfacción en ellas; por lo tanto, la institución debe ofrecer oportunidades para que el docente se desarrolle profesionalmente, aumentando el nivel de satisfacción laboral. Finalmente, debe tener presentes los sistemas que conforman esta dimensión, tales como las actividades, la motivación, y el grado de autonomía y libertad que le brindan al docente en el ejercicio de sus funciones.

- Valoración del trabajo desarrollado: Con respecto a esta dimensión, si bien los resultados son altos, con medias que superan los 4 puntos, se observa que hay profesores que se encuentran solamente “algo” satisfechos respecto a la valoración de su trabajo por parte del Consejo Directivo (6.3%), los padres de familia (6.3%), los alumnos (6.3%) y los compañeros docentes (12.5%). Con relación a los tres últimos ítems, puede tratarse de percepciones propias del maestro o los maestros, relativas a su subjetividad. Sin embargo, valdría la pena considerar el primer ítem, puesto que el colegio no cuenta con un sistema de incentivos, es decir, una manera de demostrar a los docentes el aprecio por algún logro o actividad bien realizada. Estos incentivos no solamente podrían ser en forma de bono o remuneración monetaria, sino a través de una carta de felicitación o reconocimiento público. En cuanto a estos aspectos, será necesario considerar que no todas las personas sienten satisfacción ante los mismos hechos. Por ejemplo, señala Robbins (2009) que las personas con necesidad de logro se sienten motivadas por el impulso de sobresalir, por la lucha por el éxito o el deseo a ser reconocidas.
  
- Consejo Directivo: El grado de satisfacción es alto con respecto a esta dimensión por cuanto sus valoraciones han sido de 4 y 5. Esto puede deberse al hecho que en el Colegio Santa Margarita hay un orden y una estricta organización de las actividades y los medios académicos y formativos a lo largo del año, así como despachos periódicos que parten de un seguimiento continuo y genuina preocupación por la mejora personal de cada uno de los docentes. Esto, atendiendo a los principios de trato personalizado de la institución, con todos los miembros de la comunidad educativa.
  
- Jefe Inmediato Superior: Esta es la dimensión con la valoración más alta respecto al nivel de satisfacción que se evidencia en los profesores del área. Según refieren diversas investigaciones, las relaciones con el jefe inmediato superior representan una dimensión vital para comprender las actitudes y los comportamientos de los trabajadores en las instituciones. Cuando existe una buena relación entre el líder y el colaborador, mejora el compromiso de éste con la institución, así como el bienestar, lo que a su vez refuerza nuevamente su compromiso. (De la Rosa y Carmona, 2010).

“Equidad y trato” son los ítems en esta dimensión que alcanzaron la valoración de 5 en la escala de Likert, en donde este número responde a “totalmente satisfecho”. Esto puede deberse a que la Coordinadora de Área es profesora de cursos al igual que los docentes, y el trabajo es en conjunto, puesto que su función no se limita simplemente a monitorear o evaluar. Hay un ítem al que probablemente se podría dedicar más esfuerzo - a pesar de que los puntajes estuvieron en el orden de 4 y 5 - y es el referido al apoyo y las facilidades que brinda el Jefe Inmediato Superior para el desarrollo profesional de los docentes, en donde el 31.3% refirió sentirse “satisfecho” y no “totalmente satisfecho”. Si bien es un puntaje alto, se puede observar que los docentes están interesados en seguirse perfeccionando y recibir apoyo. Por ello es altamente recomendable que el Jefe Inmediato Superior - es decir, la Coordinadora de Inglés - de mayor promoción a la oferta de cursos de capacitación, tanto de parte de las editoriales, como las universidades; a fin de que los profesores se beneficien de ellos y por ende, la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje mejore y esté al día con las nuevas metodologías.

- Participación: Si bien la media en los dos ítems de esta dimensión superó los 4 puntos, el 6.3% de valoración 3 (algo satisfecho) al ítem referido a la participación en la toma de decisiones y el 12.5% de igual valoración en cuanto a la consideración de las opiniones de los docentes por parte del Consejo Directivo, dan cuenta de una preocupación de los maestros por hacerse escuchar y que sus opiniones sean tomadas en cuenta. MacMillan (1999) encontró que un factor clave para generar compromiso organizacional es la percepción que tenga el profesor de que su participación es significativa en el colegio. Esta información será de utilidad para el Consejo Directivo a fin de no perder de vista este factor de desarrollo en los docentes. Wagner (1994) complementa estos hallazgos indicando que la participación y la satisfacción están significativa y positivamente relacionadas, pero que no hay evidencia respecto al hecho de que ciertas formas de participación tengan efectos más fuertes que otras sobre la satisfacción laboral.
- Factores Organizacionales: Esta es otra dimensión que obtuvo una valoración muy positiva con respecto a producir satisfacción en los profesores de Inglés. El respeto a las normas por parte de la institución, el orden en los procesos, el ambiente de trabajo y la información, son algunos de los sistemas que promueven la

satisfacción en los docentes y es conveniente que esto sea público a fin de seguir perfeccionando estos aspectos y lograr mayor compromiso por parte de los maestros.

Finalmente, con respecto a los objetivos específicos, el último hace referencia al factor sociodemográfico Años de servicio en la institución educativa, elegido como un factor que comporta ventajas y desventajas que ya han sido explicadas, y su relación con los ítems con valoraciones bajas. En realidad, ítems con valoraciones bajas no existen, lo que sí se puede apreciar, son dos de la dimensión Condiciones Laborales, referidos a la remuneración económica, con respecto a los cuales existe un cierto grado de falta de satisfacción:

- La remuneración económica recibida: El 37.6% del total de la población se encuentra entre algo satisfecho y algo insatisfecho. El mayor grado de falta de satisfacción lo presenta el grupo que labora menos tiempo en el colegio (entre 1 y 5 años), con 3 profesores de 5. El resultado para las personas que trabajan en el colegio entre 11 y 20 años es 1 de 5, y más de 20 años, 2 de 6 que lo conforman. Esto podría relacionarse con la poca rotación en las personas con más años de servicio por cuanto se podría leer que, a pesar de existir una cierta falta de satisfacción en este ítem, los maestros siguen trabajando en la institución, probablemente por otros factores o motivos - intrínsecos o trascendentes - que les producen tranquilidad y satisfacción. Cavalcante atribuye al aspecto económico gran importancia por las razones que se cita a continuación:

*“Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo, son símbolo de status, significan reconocimiento y seguridad, proporcionan mayor libertad en la vida humana. Y por medio de ellos se puede adquirir otros valores.”* (Cavalcante 2004: 125)

- Forma de ascender de nivel salarial: El 50.1% del total de maestros se encuentra entre algo satisfecho y algo insatisfecho. Los profesores que laboran entre 1 y 5 años en la institución presentan un menor nivel de satisfacción, por cuanto suman 4 de un total de 5 profesores. Con respecto a quienes están trabajando en la

institución entre 11 y 20 años, es 1 de 5; y, con relación a quienes se encuentran laborando por más de 20 años, son 3 de 6. Se puede percibir una diferencia amplia en el sentir de los docentes y el motivo puede responder a las mismas razones que en el ítem anterior.

En ambos casos, la falta de satisfacción se da por cuanto en la institución no existe una política explícita con respecto a la manera de poder ascender de nivel salarial, y, de otro lado, la remuneración económica es un tema que se trata en forma personal con los trabajadores y donde tampoco existe una escala pública al respecto.

Al igual que estos dos ítems de la dimensión Condiciones Laborales, existen otros tres ítems de la dimensión Ambiente Físico (referido a la sala de profesores), donde las valoraciones son altas pero en algunos casos se cree que podrían mejorar:

- Ventilación del espacio físico: No es un tema que requiera de un análisis especial, por cuanto la valoración más baja fue de 3 (algo satisfecho) con un porcentaje de 6.3% del total de maestros, en cada uno de los grupos relacionados con los años de servicio en la institución, lo cual indica que no hay una diferencia significativa según este factor sociodemográfico.
- Espacio físico: Por los resultados, todas las personas que laboran en la institución entre 1 y 5 años (5 maestros) se muestran satisfechas con respecto a este ítem. Sin embargo, 2 de 5 personas que laboran en la institución entre 11 y 20 años, refieren estar entre algo satisfechas y algo insatisfechas, y, en el caso de quienes trabajan en la institución por más de 20 años, refieren lo mismo, 3 de un total de 6 personas. La lectura que se le puede dar a este dato, es que, conforme avanza el tiempo de servicio en la institución, se va incrementando el malestar respecto a ciertos aspectos relacionados con el espacio físico.
- Iluminación: Dos personas que llevan trabajando en el colegio entre 11 y 20 años refieren que se encuentran algo insatisfechas con la iluminación del espacio físico donde trabajan. En los otros grupos conformados según los años de servicio en la institución, las valoraciones fluctúan entre satisfecho y muy satisfecho.

Por las razones anteriormente expuestas, se decidió convocar a tres reuniones (una por cada nivel de enseñanza) a fin de indagar respecto a los posibles problemas con relación al ambiente físico. (Ver Anexo N° 5, Fotos). Cabe señalar, que no se hizo lo mismo en cuanto a la remuneración económica - que fueron los dos sistemas de Condiciones Laborales revisados - debido a que la manera como se conciben y estructuran los hechos, es un tema sensible que está normado en el RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y como tal merece el respeto debido. Sin embargo, queda por escrito, en el presente trabajo de investigación, a fin de que el Consejo Directivo lo pueda considerar en reuniones futuras relacionadas con la política de sueldos.

Durante las conversaciones con los profesores del Área de Inglés, se pudo tomar nota de los aspectos que para ellos pueden ser motivo de poca satisfacción (Ver anexo N° 5, Fotos). Como referencia, en la sección del Marco Teórico 2.2.8 Ambiente Físico, se encuentran los datos respecto a la descripción del mismo:

- Poco espacio en los cubículos, dado que son profesores y cuentan con diversos libros y material didáctico que muchas veces no tiene cabida en el lugar con que cuenta el maestro. De otro lado, no existe un lugar para almacenar el exceso de material.
- No existe un espacio para trabajar con el material de ambientación (cartulinas y figuras), por lo tanto, los profesores deben hacer uso de las mesas en la biblioteca, y en muchas oportunidades no hay sitio porque es usada por los alumnos.
- Hace falta dar mantenimiento a las sillas con ruedas.
- No todos los cubículos cuentan con socket para enchufar las computadoras. Por ello, hay profesores que deben hacerlo en el sitio del compañero de al lado, quien tiene doble espacio. Esto no es así en la sala de profesores de Inicial, donde cada cubículo cuenta con uno.
- En ambas salas solo existe una puerta de acceso. Esto preocupa con respecto a la evacuación en caso de sismo, ya que la situación en la sala de profesores de Primaria y Secundaria es complicada por la cantidad de personas en ella (36).

- Existen profesores que suelen poner música en sus computadoras mientras trabajan y utilizan audífonos. Algunas veces el volumen es muy alto y se escucha a pesar de los audífonos.
- Algunos profesores conversan en voz alta entre ellos y esto distrae la atención de los demás. De igual forma son focos de distracción, el sonido de los celulares y el hecho de que algunos maestros contesten en la sala de profesores y que se escuche sus conversaciones.
- La sala de profesores de Primaria y Secundaria es amplia y está bien iluminada. Sin embargo, los cubículos que están en el medio de la misma, no reciben una intensidad de luz igual a la de sus compañeros que se sientan cerca a la puerta o las ventanas.
- Durante el tiempo que tienen los maestros para trabajar en la sala de profesores, muchas veces son interrumpidos por alumnos que se acercan a la puerta, a pedir material de otro profesor, que no llevó a clase.
- Junto a la sala de profesores de Primaria y Secundaria existe un jardín interno que muchas veces es utilizado por los docentes que fuman. El olor del humo suele entrar a la sala de profesores.

Para concluir el análisis se debe precisar la respuesta al problema, que coincide con el objetivo principal. En este sentido, se puede decir que el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, por lo general se ubica entre alto (valoración de 4 o “satisfecho”) y muy alto (valoración de 5 o “totalmente satisfecho”), de acuerdo a la interpretación y el análisis de los resultados. Sin embargo, la lectura de los resultados debe ser muy precisa, por cuanto la valoración 4, si bien es alta, a la vez implica que la satisfacción no se da en su totalidad, y esto significa que hay aspectos que todavía se pueden mejorar. De otro lado, cabe indicar que en ningún caso ha habido respuestas valoradas con la puntuación 1 (“totalmente insatisfecho”).

Por otra parte, con el fin de tener una visión completa de los resultados, no se puede hablar de una satisfacción meramente global, por cuanto esta está en función de percepciones de los docentes respecto a distintos ítems dentro de distintas dimensiones. Por ende, incluso un

resultado global por dimensión no sería totalmente acertado tampoco. Por lo tanto, es más apropiado hablar de la satisfacción de los docentes respecto a cada uno de los ítems, como se ha presentado en ese estudio, y como da cuenta el *trabajo de Loitegui* (1990: 83):

*“La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.”*

Asimismo, al revisar la hipótesis se debe establecer, a la luz de los hallazgos, que se trata de una hipótesis no válida, por cuanto estos no corroboran lo planteado en ella. Es así que el mayor nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de Santa Margarita no se encuentra en las relaciones interpersonales que tienen con los alumnos de la institución, como originalmente se planteó, sino con respecto al ítem “Jefe Inmediato Superior”, como dan cuenta las investigaciones. Cabe explicar que se planteó la hipótesis de esa manera, considerando la buena conducta o convivencia escolar de los alumnos en el año 2014, quienes, en el nivel de Secundaria, por ejemplo, lograron un promedio de 17 sobre 20 puntos, y, usualmente se muestran comunicativos, dóciles y entusiastas en sus clases. Definitivamente, y a pesar de no ser el ítem con mayor ponderación, esta es una ventaja con la cual cuenta el Colegio Santa Margarita. Estas características de los alumnos, facilitan en gran medida el dictado de clases y el trabajo personal con cada uno de ellos en lo que respecta a su formación. Es necesario indicar, que no son los profesores del colegio quienes atribuyen estas características a los estudiantes, sino, profesores y otros visitantes externos y personas que han interactuado con ellos en salidas académicas o viajes de estudios.

Finalmente, en términos generales, se puede afirmar que la satisfacción laboral - el estado interno de bienestar que experimenta una persona ante determinados factores de su trabajo, los cuales están de acuerdo con las expectativas que tiene en diversos ámbitos del mismo - es un tema de actualidad, que requiere de estudios complementarios y continuos al interior de la institución educativa y que incide en el desempeño de los docentes, según lo que afirma Daft (2000):

Los empleados que perciben su trabajo de manera positiva, denotando identificación con el mismo, generalmente se muestran más motivados y comprometidos con la institución. De esta forma, serán más efectivos en su desempeño, más creativos y competitivos. Esto, definitivamente repercute en el logro de los objetivos de la empresa, en este caso, la institución educativa.

## **CAPÍTULO V**

### **RESUMEN DE INVESTIGACIÓN**

---

Conforme se va avanzando en la fase del análisis de los resultados, van saliendo a la luz realidades a modo de conclusiones que exigen la atención del investigador en función, por un lado, de los conocimientos que ha adquirido en el proceso de la investigación y, por otro lado, de la realidad en la que se enmarca el estudio. Es así que las conclusiones de la presente tesis se detallan en este capítulo a modo de síntesis del trabajo del capítulo anterior y tienen por corolario la redacción de recomendaciones, que son el aporte del investigador a la comunidad educativa.

#### **5.1. Conclusiones**

A continuación se presentan las conclusiones que se desprenden del estudio realizado respecto a la satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, considerando como punto de partida el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos:

- a. Un porcentaje alto de los profesores del área (68.75%) se encuentra trabajando en el Colegio Santa Margarita por más de 10 años. Esto representa una ventaja, por cuanto ellos están familiarizados con la filosofía de la institución, las actividades y las expectativas con respecto a su trabajo, entre otros aspectos. Sin embargo, esta realidad a su vez puede considerarse como una amenaza en el

sentido que puede existir resistencia a la innovación o al cambio, que eventualmente podría darse en algún área de trabajo.

- b. Si bien esta conclusión no surge como un dato cuantitativo del estudio, sí aparece a partir del análisis de la manera cómo está constituida el Área de Inglés del colegio, en base a factores sociodemográficos. Este análisis hizo reconocer que por lo general, los profesores se mantienen en el mismo nivel de estudios en el que enseñan. Una vez más, esto comporta la ventaja del conocimiento y la pericia en el trabajo, pero también conlleva a dos posibles debilidades. La primera es la falta del uso del idioma Inglés a niveles altos por parte de los profesores de Primaria, la cual significaría un desmedro en su competencia lingüística. La segunda, la rigidez en la enseñanza por parte de los profesores de Secundaria, quienes se acostumbrarían a la rutina de preparación de los alumnos para rendir los exámenes internacionales.
- c. El 43.75% de los docentes del Área de Inglés del colegio cuenta con el grado de Licenciado en Lengua Extranjera (Inglés). Esta es una fortaleza de la institución, por cuanto promueve la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Si el colegio cuenta con profesores que estudian y se capacitan constantemente, la calidad de la educación mejora. Sin embargo, con respecto a la obtención de certificaciones de Inglés a niveles más altos, en los últimos tiempos esto no ha sido posible por cuanto se ha dedicado mayor énfasis a la obtención de títulos en Educación por parte de los docentes.
- d. De acuerdo a uno de los objetivos específicos, se puede afirmar que la persona encargada de la investigación, reconoce las variables o dimensiones relacionadas con la satisfacción laboral, gracias a la extensa revisión bibliográfica realizada acerca de este tema; lo cual dará pie a un mejor entendimiento de las perspectivas de las personas que conforman su área de trabajo. En este sentido se entiende que la satisfacción laboral debe ser considerada de manera pluridimensional puesto que la conforman diversos aspectos.

- e. Existe un nivel de satisfacción laboral alto (media superior a 4) por parte de los profesores de Inglés respecto a todas las variables o dimensiones:
- Relaciones Interpersonales: Con respecto a los demás docentes, los alumnos, la Coordinadora de Área y el Consejo Directivo.
  - Desempeño Profesional: En cuanto a las actividades, la motivación, el grado de autonomía y libertad.
  - Valoración del Trabajo Desarrollado: La valoración alta es en lo referente a la comunidad, los estudiantes, los padres de familia, el Consejo Directivo, la Coordinadora de Área y los compañeros docentes. En un porcentaje entre 6.3% y 12.5%, existen profesores que muestran algo de insatisfacción en este aspecto.
  - Consejo Directivo y Jefe Inmediato Superior: Respecto a todos los sistemas que conforman estas dimensiones: equidad, trato, monitoreo, resolución de conflictos y apoyo al desarrollo personal y profesional.
  - Participación: Nivel de satisfacción alto en esta variable o dimensión, pero no se debe perder de vista al 6.3% de satisfacción media con respecto a la toma de decisiones y el 12.5% de igual nivel de satisfacción con respecto a la consideración de las opiniones de los docentes, ya que la participación es un factor clave para generar compromiso con la institución.
  - Factores Organizacionales: Referentes al respeto de las normas, la información, la organización y el ambiente de trabajo.
  - Condiciones Laborales: Nivel de satisfacción alto, a excepción de lo referente a remuneración económica y forma de ascender de nivel salarial.
  - Ambiente Físico: Valoraciones altas pero con posibilidad de mejorar principalmente en cuanto al espacio físico.

- f. El 37.6% presenta una valoración media baja (entre algo satisfecho y algo insatisfecho) con respecto a la remuneración percibida, siendo el grupo que labora menos tiempo en la institución (entre 1 y 5 años), el que prioritariamente tiene este sentir. De igual manera, con respecto a la forma de ascender de nivel salarial, el 50.1% manifiesta la valoración media baja, siendo también el grupo de docentes con menos tiempo en la institución, quienes lo manifiestan. Cabe destacar, que la política respecto a los sueldos y los aumentos, no es explícita ni de manejo público, por lo que estos temas se tratan de forma personal, y así está establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
- g. A la luz de los resultados se puede decir que conforme avanza el tiempo de servicio de un profesor de Inglés en la institución, se va incrementando el malestar respecto a ciertos aspectos referentes al Ambiente Físico, en lo que refiere al espacio. Esto, sin llegar a límites altos, por cuanto nuevamente la media en esta dimensión, supera los 4 puntos.
- h. El nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú, se sitúa entre alto y muy alto. Se puede decir que esto es así, por cuanto la media con respecto a todas las dimensiones sobrepasa los 4 puntos, en una escala de 5. De otro lado, ningún ítem recibió la valoración de 1 (totalmente insatisfecho). Sin embargo, por considerarse la satisfacción laboral como un constructo pluridimensional, la valoración por cada ítem dentro de las distintas dimensiones es más apropiada para sacar conclusiones al respecto.
- i. La hipótesis planteada en el presente estudio es nula: El mayor nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú no se encuentra en las Relaciones Interpersonales que tienen con los alumnos de la institución, por cuanto el ítem Relaciones Interpersonales con el Jefe Inmediato Superior fue el que recibió mayor puntuación, con una media de 5.

## 5.2. Recomendaciones

- a. El acompañamiento de los profesores por parte de los jefes (Consejo Directivo y Coordinadora de Área) es de vital importancia a fin de promover la innovación académica y la aceptación de cambios o mejoras por parte de los maestros. Los medios con los que cuenta el Colegio Santa Margarita son los despachos de los profesores de Inglés con los jefes, el monitoreo, las reuniones de nivel y las reuniones didácticas, entre otros. Estos deben aprovecharse en este sentido, preparándolos con cuidado a fin de hacer un seguimiento de los objetivos que se planteen.
- b. El aumento de la interacción de los profesores del Área de Inglés puede promoverse y aprovecharse desde dos perspectivas. Esta interacción puede formar parte del programa del Colegio denominado 'Aulas vivas'<sup>1</sup>, mediante el cual los profesores podrían aprender unos de otros visitando sus clases, y de otra parte, hablando Inglés entre ellos. De esta manera, los profesores de Primaria practicarían el idioma a un nivel más avanzado del que suelen emplear con sus alumnos, y los de Secundaria se beneficiarían prestando atención a los recursos didácticos variados con que cuentan los profesores de los más pequeños, enriqueciendo así la motivación en sus clases.
- c. El Colegio Santa Margarita cuenta con una política de apoyo a la mejora profesional de los maestros. En este sentido, debe seguirse con el trabajo con miras a la obtención de grados y títulos más altos, particularmente dando énfasis en la obtención de certificados internacionales del nivel de Inglés de los profesores.
- d. Es importante para los profesores que su trabajo sea valorado, según dan cuenta los resultados de la presente investigación. En este sentido se recomienda implementar un sistema de incentivos que no necesariamente deben ser en forma de remuneración monetaria, sino a través de una carta de felicitación de parte del colegio o, en todo caso, un reconocimiento público.

---

<sup>1</sup> El programa de intercambio docente llamado 'Aulas Vivas' promueve el viaje de profesores hacia otras realidades educativas, de forma tal que puedan conocer, experimentar y asimilar lo que ocurre en otros colegios para enriquecerse profesionalmente y hacer más eficiente su trabajo en las aulas.

- e. Los profesores también necesitan que sus opiniones sean tomadas en cuenta. Por ello, se propone que uno de los delegados de los profesores (que son dos personas que representan a los profesores para temas relacionados con los uniformes, las celebraciones de los cumpleaños, las actividades de integración, entre otras funciones) participe en algunas ocasiones en las reuniones del Consejo Directivo, a fin de llevar las inquietudes de los profesores y que puedan ser escuchados.
- f. Si bien los temas relacionados con el aspecto económico tienen su razón de ser en el Reglamento Interno de Trabajo, sería conveniente revisar esta política a futuro.
- g. Con respecto al Ambiente Físico, se propone enviar la lista de problemas al Área Administrativa - para que revisen los aspectos que tienen que ver con la logística - y al Consejo Directivo - para que revisen los aspectos relacionados con la reglamentación de la convivencia - y así se pueda dar solución a los inconvenientes mencionados por los profesores.

## BIBLIOGRAFIA

---

- Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana. *Universidad de Lima* – N° 10, 49-97.
- Aristóteles. Traducción, introducción y notas de Calvo, J. (2004). *Ética a Nicómaco*. Madrid: Alianza Editorial.
- Anaya, D. y Suárez, J. M. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria: Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344, 217-243.
- Anaya, D. y Suárez, J. M. (2010). Evaluación de la satisfacción laboral del profesorado y aportaciones a su mejora en orden a la calidad de la educación. *Revista española de orientación y psicopedagogía*, Vol 21, N° 2, 283-294.
- Barraza, A. y Ortega, F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Revista electrónica Diálogos Educativos*, Año 9, N° 17. [En línea]. Disponible en: [http://www.umce.cl/~dialogos/n17\\_2009/barraza.swf](http://www.umce.cl/~dialogos/n17_2009/barraza.swf). [Consulta: 1 de febrero de 2015].
- Benkelman, S. (2004). Job Satisfaction. *Congressional Quarterly Weekly Report*, Vol 62, N° 40, 2420.

- Caballero, J. (2003). Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros escolares. *Revista de Investigación Educativa*, Vol 21, Nº 2, 415-435.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, Vol 6. [En línea]. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>. [Consulta: 1 de febrero de 2015].
- Cámere, E. (2006 a). *Colegio Santa Margarita. Gestión Académica. Proceso Educativo Centrado en la Persona*. Lima: Mar Adentro.
- Cámere, E. (2006 b). *Colegio Santa Margarita. Principios Educativos. Fundamento y visión de nuestro servicio educativo*. Lima: Mar Adentro.
- Cámere, E. (2006 c). *Colegio Santa Margarita. Responsabilidad Docente. Compromiso que fortalece la labor educativa*. Lima: Mar Adentro.
- Cámere, E. (2011). *Colegio Santa Margarita. Reglamento Interno de Trabajo*. Lima: Mar Adentro.
- Campbell, P. B. (1982). *Job Satisfaction: Antecedents and Associations*. Columbus, OH: Ohio State University.
- Castillo, G. (2012). *Virtudes del trabajo profesional*. Lima: Escuela de Dirección Universidad de Piura.
- Castillo, G. (2015). *Antropología Filosófica*. Curso de Capacitación Docente. Lima: Colegio Santa Margarita.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Tesis doctoral programa de Doctorat qualitat y processos de innovació educativa. Bahía: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Colegio Santa Margarita (2015). Programa Aulas Vivas Beneficiará la Calidad Educativa de Nuestros Países. Entrevista a Gabriela Piccone. *Página Web del Colegio*. [En línea]. Disponible en:

[http://www.santamargarita.edu.pe/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=362:qprograma-aulas-vivas-beneficiara-la-calidad-educativa-en-nuestros-paisesq&catid=101:entrevistas&Itemid=156](http://www.santamargarita.edu.pe/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=362:qprograma-aulas-vivas-beneficiara-la-calidad-educativa-en-nuestros-paisesq&catid=101:entrevistas&Itemid=156). [Consulta: 2 de marzo de 2015].

Daft, R. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional* (6ª ed.). México D.F.: Thomson Editores.

De la Rosa, M.D. y Carmona, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*. [En línea]. Disponible en: <https://ubr.universia.net/article/viewFile/741/867>. [Consulta: 28 de enero de 2015].

Delgado, M. (2011). *Satisfacción Laboral de Docentes y Directivos de Escuelas Adventistas de Nivel Básico y Medio Superior de México*. Tesis de Doctorado. Nuevo León: Universidad de Montemorelos.

Días, E. (2015). *Recursos Humanos*. Entrevista con la especialista. Lima.

Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). Validez de Contenido y Juicio de Expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36.

Frankl, V. (1991). *El hombre en busca de sentido*. Duodécima edición. Barcelona: Editorial Herder.

Gardner, H. (2011). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.

Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland, Ohio: World Publishing.
- Instituto Nacional del Emprendedor. (2015). *Guías Empresariales*. [En línea]. Disponible en: <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=1&sg=2> . [Consulta: 26 de febrero de 2015].
- Instituto Sindical de Trabajo, ambiente y Salud. (2013). *La Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo*. Valencia: Paralelo Edición S.A.
- Jaik, A. Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica Diálogos Educativos*, Año 10, N° 19. [En línea]. Disponible en: file:///C:/Users/E/Downloads/dialogos-e-19-Articulo-Jaik-Satisfaccion-laboral-y-compromiso-institucional-de-los-docentes%20(2).pdf [Consulta: 20 de febrero de 2015].
- Katz, M. (2006). *From Research to Manuscript. A Guide to Scientific Writing*. Cleveland, Ohio: Springer.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Latorre, A., Rincón, D., Arnal, J. (1996). *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Barcelona: GR92.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *En M. D. Dunnette. Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. 1297-1343. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. (1984). Social Psychology and Organizational Behaviour. *En M. Gruneberg y T. Wall (Eds.)*. 93 – 117. New York: John Wiley and Sons.
- Loitegui, J.R. (1990). *Determinantes de la Satisfacción Laboral en Empleados de la Administración Foral de Navarra*. Tesis doctoral inédita. Madrid: Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

- Lorenzo, M., Sáenz, O. y Otros. (1991). *Evaluación de la Satisfacción del Profesorado Universitario*. En Actas del I Congreso Internacional sobre Calidad de Enseñanza Universitaria. ICE, pp. 245-260. Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Marín, J. (2002). *Curso de Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional*. Unidad VI. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Marti, G. (2009). Sustancia Individual de Naturaleza Racional: El Principio Personificador y la Índole del Alma Separada. *Metafísica y Persona. Revista sobre Filosofía, Conocimiento y Vida*. [En línea] Disponible en: <http://metyper.com/sustancia-individual-de-naturaleza-racional-el-principio-personificador-y-la-indole-del-alma-separada/>. [Consulta: 15 de enero de 2015].
- Maslow, A. (2013). *A Theory of Human Motivation*. New York: Merchant Books.
- MacMillan, R.B. (1999). Influences of Workplace Conditions on Teachers' Job Satisfaction. En: *The Journal of Educational Research*, Vol 93(1), 39-47. Alberta: Routledge.
- McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa*. Madrid: Pearson Addison Wesley Editorial.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*, tercera edición. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S. A.
- Ministerio de Educación (2001-2015). *Ley N° 24029. Ley del Profesorado*. Lima: Direcciones de las oficinas del Ministerio de Educación.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo*. Tesis doctoral inédita. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología.
- Namakforrosh, M. (2000). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: LIMUSA.
- Organización Panamericana de la Salud. (2004). *Biblioteca Virtual de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental*. [En línea]. Disponible

en: <http://www.bvsde.paho.org/sde/ops-sde/bvsde.shtml>. [Consulta: 5 de febrero de 2015].

- Padrón, M. (1999). Habilidades socioafectivas y desarrollo personal en la formación del profesorado. *Dialnet, Aula Abierta*, N° 73. [En línea]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/ejemplar/5110>. [Consulta: 18 de febrero de 2015].
- Padrón, M. (1994). *Satisfacción profesional del profesorado*. Tesis doctoral inédita. Santa Cruz de Tenerife: Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo - Vol 1: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Pérez, J. (1991). *Teoría de la acción humana en las organizaciones*. Madrid: Rialp.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*, tomo 2, vigésima segunda edición. Madrid: Editorial Espasa Calpe, S.A.
- Robbins, S. (2009). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications* (13ª edición). México D.F.: Prentice Hall International Editions.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. [En línea]. Disponible en: [http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08\\_ensayo\\_dimensiones.pdf](http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf). [Consulta: 25 de febrero de 2015].
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*, cuarta edición. México D.F.: Limusa.
- Tójar, J.C. (2001). *Planificar la investigación educativa: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Fundación para el desarrollo de los estudios cognitivos (FUNDEC).

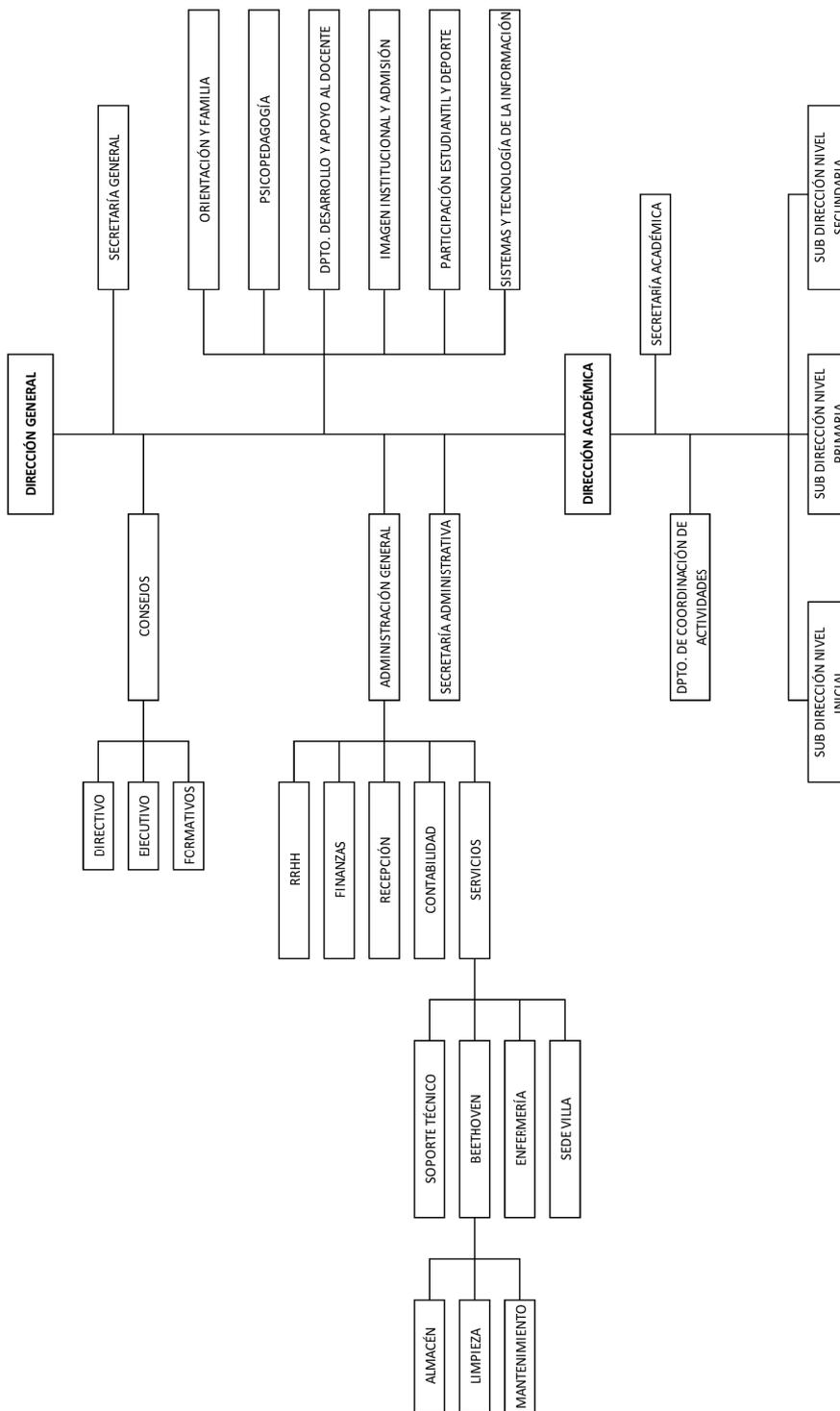
- Torres, J. A. (2010). Análisis del grado de satisfacción del profesorado de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente. *Contextos educativos: Revista de educación*, N° 13, 27-42.
- Universidad Pablo de Olavide. (2015). Servicio de Fisioterapia. *Portal de Fisioterapia y Ergonomía*. [En línea]. Disponible en: <http://www.upo.es/fisioterapia/ergonomia/index.jsp>. [Consulta: 15 de febrero de 2015].
- Ventura, Z. (2012). *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo en cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 7*. Tesis para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Wagner, J. (1994). Participation's Effect on Performance and Satisfaction: A Reconsideration of Research Evidence. *Academy of Management Review*, Vol. 19 (2), 312-330. Vancouver: Academy of Management.
- Weinert, B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.



**ANEXOS  
DE LA INVESTIGACIÓN**



Anexo N° 1: Organigrama de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco, Lima-Perú



## ANEXO N° 2: MATRIZ GENERAL DE INVESTIGACIÓN

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS
<p>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESORES DE INGLÉS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTA MARGARITA DE SURCO, LIMA - PERÚ</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima - Perú?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima - Perú.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la manera en la que está constituida el Área de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita, mediante la interpretación de la información referente a factores sociodemográficos de sus miembros.</li> <li>• Conocer las variables o dimensiones relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción laboral que tienen los profesores de Inglés de Santa Margarita respecto a cada uno de los ítems o reactivos que componen las distintas dimensiones relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.</li> <li>• Analizar aquellos ítems o reactivos con valoraciones bajas por parte de los profesores de Inglés de Santa Margarita, con relación al factor sociodemográfico “Años de servicio en la institución educativa”.</li> </ul>	<p>El mayor nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima - Perú se encuentra en las relaciones interpersonales que tienen con los alumnos de la institución.</p>

## ANEXO N° 3:

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESORES DE INGLÉS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SANTA MARGARITA DE SURCO, LIMA – PERÚ

Estimado profesor

Muchas gracias por aceptar responder el siguiente cuestionario. La finalidad de su aplicación es obtener información acerca de su satisfacción laboral en la institución educativa donde trabaja actualmente.

La información que usted proporcione será utilizada exclusivamente en el trabajo de investigación relacionado con la Tesis de Maestría en Teoría y Prácticas Educativas titulada "Nivel de satisfacción laboral de los profesores de Inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú".

El anonimato de las personas que participen en la investigación queda totalmente garantizado.

\*Obligatorio

#### Información general sobre el/la encuestado/a:

---

1. **Años de servicio en la Institución Educativa:** \*

Marca solo un óvalo.

- a. Menos de 5 años
- b. Entre 6 y 10 años
- c. Entre 11 y 20 años
- d. Más de 20 años

2. **Nivel en el que enseña:** \*

Marca solo un óvalo.

- a. Inicial
- b. Primaria
- c. Secundaria

3. **Sexo:** \*

Marca solo un óvalo.

- a. Masculino
- b. Femenino

4. Grado de instrucción en Educación (especialidad Inglés): \*

Marca solo un óvalo.

- a. Diplomado
- b. Bachiller
- c. Licenciado
- d. Magíster

## CUESTIONARIO

A continuación se presenta una serie de preguntas sobre algunas variables relacionadas con el grado de satisfacción laboral en la institución educativa donde usted trabaja. Elija la opción que se ajuste mejor a lo que usted piensa respecto a los diferentes temas mencionados. Por favor responda con total sinceridad a fin de proporcionar la información necesaria para realizar el presente trabajo de investigación.

5. Preguntas \*

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con mi Coordinadora de Área?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que el Consejo Directivo de la institución resuelve los conflictos que se suscitan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me trata el Consejo Directivo de la institución?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel de motivación que tengo en este momento hacia mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Qué tan satisfecho estoy con la libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Qué tan satisfecho estoy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

con la cantidad de trabajo que se me asigna?	<input type="radio"/>				
7. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brinda el Consejo Directivo de la institución para desarrollarme profesionalmente?	<input type="radio"/>				
8. ¿Qué tan satisfecho estoy con la equidad con que nos trata la Coordinadora de Inglés de la institución?	<input type="radio"/>				
9. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con el Consejo Directivo de la institución?	<input type="radio"/>				
10. ¿Qué tan satisfecho estoy con el nivel laboral que tengo?	<input type="radio"/>				
11. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que el Consejo Directivo de la institución acompaña y/o monitorea mi trabajo?	<input type="radio"/>				
12. ¿Qué tan satisfecho estoy con mi forma de participar en la toma de decisiones en la institución?	<input type="radio"/>				
13. ¿Qué tan satisfecho estoy con la opinión que tiene la comunidad sobre los profesores de Inglés de la institución?	<input type="radio"/>				
14. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valora mi trabajo el Consejo Directivo de la institución?	<input type="radio"/>				
15. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones	<input type="radio"/>				

interpersonales que tengo con mis compañeros docentes?

16. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que está organizada la institución?	<input type="radio"/>				
17. ¿Qué tan satisfecho estoy con las actividades docentes y/o directivas que desempeño en este momento?	<input type="radio"/>				
18. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que me trata la Coordinadora de Inglés de la institución?	<input type="radio"/>				
19. ¿Qué tan satisfecho estoy con lo motivador que es mi trabajo?	<input type="radio"/>				
20. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo los padres de familia?	<input type="radio"/>				
21. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que me brinda la Coordinadora de Inglés de la institución para desarrollarme profesionalmente?	<input type="radio"/>				

## CUESTIONARIO

A continuación se presenta una serie de preguntas sobre algunas variables relacionadas con el grado de satisfacción laboral en la institución educativa donde usted trabaja. Elija la opción que se ajuste mejor a lo que usted piensa respecto a los diferentes temas mencionados. Por favor responda con total sinceridad a fin de proporcionar la información necesaria para realizar el presente trabajo de investigación.

### 6. Preguntas \*

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente insatisfecho	Algo insatisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
22. ¿Qué tan satisfecho estoy con el apoyo y las facilidades que					

me brinda el Consejo Directivo de la institución para desarrollarme personalmente?	<input type="radio"/>				
23. ¿Qué tan satisfecho estoy con las relaciones interpersonales que tengo con los alumnos de la institución?	<input type="radio"/>				
24. ¿Qué tan satisfecho estoy con las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente?	<input type="radio"/>				
25. ¿Qué tan satisfecho estoy con la remuneración económica que percibo?	<input type="radio"/>				
26. ¿Qué tan satisfecho estoy con el ambiente de trabajo que existe en la institución?	<input type="radio"/>				
27. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo los estudiantes?	<input type="radio"/>				
28. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma como el Consejo Directivo de la institución respeta la normatividad del sector?	<input type="radio"/>				
29. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que toma en cuenta mis opiniones el Consejo Directivo de la institución?	<input type="radio"/>				
30. ¿Qué tan satisfecho estoy con la equidad con que nos trata el Consejo Directivo de la institución?	<input type="radio"/>				
31. ¿Qué tan satisfecho estoy con la autonomía	<input type="radio"/>				

que tengo para realizar mi trabajo?

32. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que puedo ascender de nivel salarial?

33. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que el Consejo Directivo de la institución respeta mis derechos laborales?

34. ¿Qué tan satisfecho estoy con la ventilación del espacio físico donde trabajo?

35. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valoran mi trabajo mis compañeros docentes?

36. ¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brinda la institución en relación a mis condiciones o problemas laborales?

37. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que valora mi trabajo la Coordinadora de Área?

38. ¿Qué tan satisfecho estoy con la información que me brindan las distintas instancias de la institución para llevar a cabo mi trabajo?

39. ¿Qué tan satisfecho estoy con el espacio físico donde realizo mi trabajo?

40. ¿Qué tan satisfecho estoy con la iluminación del espacio físico donde trabajo?

41. ¿Qué tan satisfecho estoy con el modo en que la Coordinadora de Inglés de la institución resuelve los conflictos que se suscitan?

---

42. ¿Qué tan satisfecho estoy con la forma en que la Coordinadora de Inglés de la institución acompaña y/o monitorea mi trabajo?

---

**ANEXO N° 4: CD CON BASE DE DATOS  
EN EL PROGRAMA SPSS 22**

## ANEXO N° 5: FOTOS



Fotografía 1.1 Reunión con el Nivel Inicial.



Fotografía 1.2. Reunión con el Nivel Primaria.



Fotografía 1.3. Reunión con el Nivel Secundaria.

También se presentan fotos de algunos ambientes de ambas salas:



Fotografía 1.4. Sala de Profesores de Inicial.



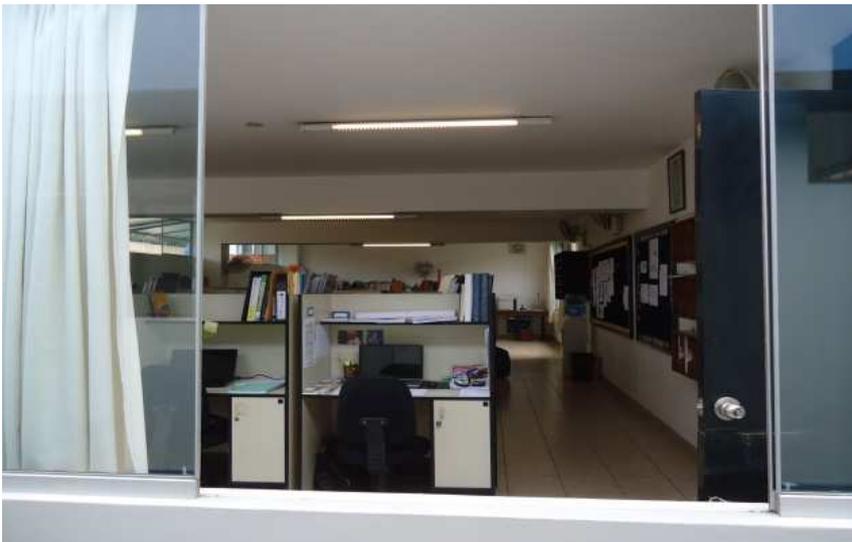
Fotografía 1.5. Ingreso a la Sala de Profesores de Primaria y Secundaria.



Fotografía 1.6. Cubículo y materiales de trabajo.



Fotografía 1.7. Iluminación y cubículos.



Fotografía 1.8. Corredor.