

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA “HIPÓLITO UNANUE” DE OBAS- 2017”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA EDUCATIVA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EN GESTIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO**

**TESISTA
KARINA JUDIT ABAD BERNARDO**

**ASESOR
Dr. CIRO LAZO SALCEDO**

**HUÁNUCO - PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A Dios, por ser la luz en mi camino; a mis queridos padres: Salustia y Dionisio; por ser los forjadores de mi futuro; a mi amado compañero de toda mi vida y a mis entrañables hijos por ser la fuente de mi motivación e inspiración.

Karina

AGRADECIMIENTO

- A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios de maestría en la mención de Gestión y Planeamiento Educativo en sus amplios y modernos ambientes.
- A los docentes de la Escuela de Posgrado de esta prestigiosa Universidad por brindarnos una enseñanza y formación académica de calidad de acuerdo a las exigencias y paradigmas del mundo educativo actual.
- Al coordinador y personal administrativo de la Universidad por su preocupación y apoyo constante en nuestra formación académica; brindándonos una logística y atención adecuada y personalizada.
- Mi mayor agradecimiento y estima personal a la Dr. Lazo Salcedo, Ciro, quien con su humildad, calidad y sabias enseñanzas desarrolló acertadamente el curso de “Seminario Taller de Tesis II y III”; y consecuentemente por su brillante asesoramiento; asimismo por legarme el caudal de su humana experiencia profesional.
- A los directivos y docentes de la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, por las facilidades proporcionadas para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Karina

RESUMEN

La finalidad de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 40 docentes, con una muestra de 36 profesores de la I.E. “Hipólito Unanue”, elegidas de manera no probabilística por conveniencia. Se usó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron el “Cuestionario de liderazgo Gestión de calidad” con 24 ítems y el “Cuestionario de Satisfacción laboral docente” con 24 ítems, siendo validados por juicio de cinco expertos. Para el procesamiento de datos se usó la estadística descriptiva e inferencial mediante el programa SPSS versión 0.22, y luego presentados en tablas y gráficos.

Como principal resultado que se ha obtenido, podemos indicar que sí existe relación entre nuestras dos variables ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson fue de 0.787, ubicándose en un nivel alto y positivo. Asimismo, en la prueba de hipótesis realizada, los resultados indicaron que $p = 0,000 < \alpha = 0,05$; permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1) con nivel de significancia del 5% y nivel de confianza de 95%.

PALABRAS CLAVES:

Gestión de calidad y satisfacción laboral docente

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between quality management and teacher job satisfaction in the Educational Institution "Hipólito Unanue" of Obas, 2017.

The investigation was of descriptive correlational type with non-experimental cross-sectional design. The population was 40 teachers, with a sample of 36 professors from the I.E. "Hipólito Unanue", chosen in a non-probabilistic manner for convenience. The survey technique was used and the instruments were the "Quality Management Leadership Questionnaire" with 24 items and the "Teacher Satisfaction Questionnaire" with 24 items, which were validated by the judgment of five experts. For data processing, descriptive and inferential statistics were used through the SPSS program version 0.22, and then presented in tables and graphs. As the main result that has been obtained, we can indicate that there is a relationship between our two variables since the Pearson Correlation Coefficient was 0.787, placing it at a high and positive level. Also, in the hypothesis test, the results indicated that $p = 0.000 < \alpha = 0.05$; allowing to reject the null hypothesis (H_0) and accept the alternative hypothesis (H_1) with a level of significance of 5% and a confidence level of 95%.

KEYWORDS:

Quality management and teacher job satisfaction

ÍNDICE

	Página
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Introducción.....	viii
...	

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación.....	1
1.2. Justificación.....	5
1.3. Importancia o propósito.....	6
1.4. Limitaciones.....	7
1.5. Formulación del problema de investigación general y específico.....	8
1.5.1. Problema general.....	8
1.5.2. Problemas específicos.....	8
1.6. Formulación de objetivos generales y objetivos específicos.....	9
1.6.2. Objetivo general.....	9
1.6.3. Objetivos específicos.....	9
1.7. Formulación de hipótesis generales y específicos.....	10
1.7.1. Hipótesis general.....	10
1.7.2. Hipótesis específicos.....	10
1.8. Variables.....	11
1.8.1. Variable X.....	11
1.8.2. Variable Y.....	11
1.9. Operacionalización de variables.....	11

1.10. Definición de términos operacionales.....	13
---	----

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Bases conceptuales.....	61

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Ámbito.....	64
3.2. Población.....	65
3.3. Muestra.....	65
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	66
3.5. Diseño de investigación.....	66
3.6. Técnicas e instrumentos.....	68
3.7. Validación y confiabilidad de instrumentos.....	69
3.8. Procedimiento.....	70
3.9. Tabulación.....	70

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo.....	72
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	89
4.3. Discusión de resultados.....	95
4.4. Aporte de la investigación.....	99

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto actual de nuestra sociedad, la gestión de calidad, en las instituciones educativas, se ha convertido en un menester ineludible para lograr la eficiencia y eficacia. Por esa razón existen diferentes organizaciones (como el MINEDU por ejemplo) encargadas de propiciar estrategias para el seguimiento e implementación permanente de la formulación y puesta en marcha de políticas en torno a la gestión de calidad.

En ese sentido, se busca determinar la integralidad y consistencia de la gestión y la forma que son gerenciados los procesos claves de la institución educativa que inciden directamente sobre los resultados esperados alcanzados e, igualmente, valorar la dinámica de mejoramiento institucional.

Por ello, Juran y Trina (2003) aseveran que:

Las instituciones educativas de nuestro entorno social, al igual de las organizaciones de calidad, buscan mejorar permanentemente sus procesos de gestión, crecer, lograr los objetivos que se proponen, alcanzar las metas trazadas, satisfacer a sus usuarios y ser cada vez mejores (p.67).

Puesto que la razón de ser de los centros educativos es la formación de los estudiantes, todos los procesos que allí se llevan a cabo, deben estar enfocados a la satisfacción laboral de los docentes. Encaminando todos los impulsos de la institución a que sus docentes puedan cumplir con su papel, a que sienta pasión por su trabajo y que el deseo de mejorar se convierta en la principal motivación para el aprendizaje de los estudiantes.

Esta perspectiva apunta hacia la democratización del sistema, entendiendo la gestión no sólo en su aspecto administrativo sino también pedagógico y humano,

que favorezca el desarrollo de un adecuado clima y cultura organizacional, y al mismo tiempo crean una alta satisfacción laboral en sus docentes y administrativos, mejorando la calidad del servicio educativo (Ogliastri, 2007).

Por esa razón es importante, en la gestión de calidad, tener en cuenta las áreas y metas estratégicas definidas en la planeación institucional, los cuales deben ser claras, precisas, cuantificables y permitan enmarcar hacia donde están dirigidos los esfuerzos de la institución, lográndose identificar los aspectos críticos de la gestión institucional (Ivancovich, 1997).

Para ello se necesita el compromiso del director y la capacidad para dar a conocer a sus miembros el propósito de iniciar el camino hacia la práctica de la calidad, liderando el proceso de transformación cultural de la institución y favorecer la creación de una estructura que soporte actividades del proceso de mejoramiento.

Sn embargo, la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, existe poca motivación y compromiso de los docentes en el ejercicio de sus funciones pedagógicas; así como también en los trabajos extracurriculares con el centro educativo.

Por otra parte existe una inoperancia funcional de los directivos, que en base a sus actitudes autoritarias y poco asertivas han resquebrajado el buen clima institucional, generando insatisfacción en la comunidad educativa; es decir, los problemas son cada vez mayores, donde la gestión actual no garantiza a los trabajadores relaciones humanas agradables, actividades motivadoras, estilos de dirección gerencial democrática y participativa.

De acuerdo a lo descrito, es que se ha optado por realizar la presente investigación titulada “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas -2017”.

El tipo de investigación empleada fue la descriptiva- correlacional, con enfoque cuantitativo. Asimismo, el diseño fue no experimental y transversal. La población estuvo integrada por docentes de la Institución Educativa “Hipólito Unanue”, eligiéndose la muestra de estudio a través del muestreo probabilístico. La técnica de estudio empleada fue la encuesta, mientras que los instrumentos de estudio fueron los cuestionarios de “Gestión de calidad” y “Satisfacción laboral docente”.

El análisis estadístico se realizó de dos maneras: se empleó la estadística descriptiva para conocer el nivel de las variables y sus dimensiones; mientras que la estadística inferencial se utilizó para determinar el nivel de correlación de las variables y realizar la prueba de hipótesis.

Para mayor comprensión, a continuación detallamos los puntos tratados a través de capítulos empleados en la presente investigación:

Capítulo I: Trata sobre los problemas de investigación, integradas por: la descripción del problema, delimitación del problema, formulación problema (general y específico), objetivos generales y específicos, hipótesis y/o sistema de hipótesis, variables, justificación e importancia, viabilidad, limitaciones.

Capítulo II: referido al marco teórico, que integra: los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales y bases epistémicos.

Capítulo III: Referido al marco metodológico, que integra: tipo de investigación, diseño y esquema de investigación, población y muestra, la definición operativa de los instrumentos de recolección de datos, técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Referido a los resultados obtenidos, en ella se tiene en cuenta: análisis e interpretación de resultados y la prueba de hipótesis.

Capítulo V: trata sobre la discusión de resultados, integrado por: la contratación de los resultados con las bases teóricas, la contratación de la hipótesis con las investigaciones y el aporte científico de la investigación.

Por último se presenta las conclusiones, sugerencias y la bibliografía empleada; así como también los anexos.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

El mundo del siglo XXI está en constante cambio y requiere que aquellas personas en posiciones de dirección de las organizaciones y entidades públicas o privadas asuman papeles cambiantes en todo momento para no caer en el ostracismo, sino que, antagónicamente, se busque la calidad. Es decir, tanto si se vive en Europa, África, Asia, América o en países de la costa del Pacífico, la competencia en la era del “conocimiento” exige que hallemos maneras eficaces, productivos y de alta calidad en los servicios que se presta. Ya que las exigencias de nuestra sociedad están aumentando cada vez más, y para ser competitivos en este cambiante mundo actual, se debe conducir, sin miramientos, a las organizaciones a través del ritmo competitivo de las procelosas aguas del siglo presente.

El autor España (2007) dice al respecto:

El nuevo ritmo, la apertura y la competencia mundial solo pueden ser enfrentadas por las organizaciones que incorporen que incorporen una vida laboral fundamentada en la productividad con calidad, que como estrategia vital a largo plazo exige laborar con personas valiosas y comprometidas ejecutando procesos bien definidos, dentro de políticas claras. En conjunto permiten mantener una alta calidad certificada tanto en bienes como en servicios. La productividad con calidad, incluye calidad de vida, del trabajo, de personas, de objetivos, de procesos y en general de todos los componentes institucionales (p.56).

El cambio es uno de los componentes de la sociedad del conocimiento y con ello la mejora continua, la calidad, el servicio, etc. De una u otra manera, tanto las organizaciones como la sociedad han experimentado transformaciones provocadas por su entorno, bien sea en las actividades desarrolladas en sus procesos, el establecimiento de nuevos métodos, técnicas, así como de formas de gestión.

La mejora basado en los paradigmas actuales, exigen a las instituciones educativas una transformación cualitativa tanto en la gestión como en el servicio. En ese sentido, la gestión de calidad a nivel escolar, debe ser entendida como una herramienta indispensable en el logro de la mejora educativa (Castelán, 2003).

Esta afirmación se sustenta en lo establecido en la Declaración Mundial sobre Educación para Todos: Satisfacción de las Necesidades Básicas de Aprendizaje, publicada en Jomtien, Tailandia, en 1990, que señala que el verdadero cambio educativo debe empezar siendo un cambio institucional, no sólo de planes y programas de estudio, sino de la organización del sistema en su conjunto.

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la institución educativa en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Un buen sistema de gestión de calidad siempre garantizará en la institución educativa la satisfacción de sus docentes y administrativos, así como también la satisfacción en el requerimiento de sus usuarios.

David (1998) indica que “los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente” (p. 143).

En el mercado existen una gran variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador. Una de las normas más populares es la ISO 9001. Dentro de este marco cobran importancia la gestión educativa que realizan los directores de las Instituciones educativas, como agente orientador que dirige tanto la parte pedagógica como administrativa y los docentes como orientadores del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Gran parte de la satisfacción laboral y el éxito que puedan tener los docentes en su desempeño laboral depende en gran medida de la gestión que realizan los directores; es decir los directores deben tener y manejar ciertas capacidades como: la capacidad de manejo de grupos, capacidad de liderazgo, desarrollo personal, calidad e innovación educativa, planificación estratégica, manejo de recursos interpersonales y recursos financieros.

En el Perú la gestión educativa esta normado por el Ministerio de Educación y se caracteriza por ser excesivamente centralista, dado que éstas carecen de autonomía en la mayoría de aspectos de la gestión. A esto se suma la problemática de las personas que ocupan los cargos directivos dado que su capacitación es mínima, lo que existe son buenas intenciones de hacer las cosas bien, lo cual evidentemente no es suficiente si se pretende lograr mejor calidad educativa

Sin embargo el Ministerio de Educación está buscando mellar esta problemática en todas sus manifestaciones. Por ejemplo en el año 2006 se

crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) a través de la Ley N° 28740, siendo su órgano operativo para la Educación Básica el Instituto de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA), cuyo objetivo principal es garantizar la calidad y mejora permanente de los colegios y centros de educación técnico productiva, públicos y privados, para que logren acreditar el servicio que ofrecen. Sin embargo podría considerarse como un fracaso. Así también, otras políticas educativas trataron de dar solución a este problema pero no vemos luces de una solución próxima y menos.

En la Región Huánuco, la mayoría de los directivos de las instituciones educativas tienen los mismos problemas de gestión, indicadas a nivel nacional, donde la mayoría de ellos están ejerciendo cargos directivos por antigüedad de años de servicio y no por méritos académicos. Esto está generando incompetencias gerenciales en el ejercicio de sus cargos y la ruptura del clima institucional con serias consecuencias en la satisfacción y desempeño de los docentes.

En la institución Educativa "Hipólito Unanue" de Obas, se observa constantemente, en la gestión que realiza el director, deficiencias como: incapacidad por ejercer el liderazgo, manejo ineficiente de las relaciones interpersonales, toma de decisiones inoportunas y divorciadas del proyecto educativo institucional, escasa resolución de problemas internos, poca habilidad de manejo de grupos, poca capacidad de innovación, falta de criterio para la selección y la distribución de los recursos humanos y

financieros, falta de conocimientos sobre las normas educativas actuales, entre otros.

De acuerdo a lo expuesto, se puede deducir que el director tiene poca capacidad para la dirección y gerencia de la institución educativa; llevando a los docentes a la insatisfacción laboral. Por lo que esta investigación se hace necesaria, ya que nos permitirá determinar el verdadero nivel de relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de los docentes y, en base a los resultados buscar alternativas de solución pertinentes para su mejoramiento.

1.2. Justificación

La globalización del mundo actual exige a los sistemas educativos que sean más cambiantes y competitivos en los servicios que prestan a la sociedad. Desde esta perspectiva, para mantenerse a la par con los avances científicos y tecnológicos, una de las estrategias es la eficacia en la gestión y dirección de la institución educativa que realizan los entes directivos; para lo cual deben ejercer un liderazgo adecuado e influyente sobre los docentes, incentivándolos para que trabajen de una manera entusiasta rumbo a un objetivo común. Asimismo, generar estrategias para la actualización de los docentes, intensificando la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad de la institución y la satisfacción laboral de los docentes.

Esta investigación surge porque en la Institución Educativa "Hipólito Unanue" de Obas, existe poca motivación y compromiso de los docentes en el ejercicio de sus funciones pedagógicas; así como también en los trabajos extracurriculares con el centro educativo.

Por otra parte existe una inoperancia funcional de los directivos, que en base a sus actitudes autoritarias y poco asertivas han resquebrajado el buen clima institucional, generando insatisfacción en la comunidad educativa; es decir, los problemas son cada vez mayores, donde la gestión actual no garantiza a los trabajadores relaciones humanas agradables, actividades motivadoras, estilos de dirección gerencial democrática y participativa.

1.3. Importancia o propósito

Esta investigación será importante porque buscará determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017; para luego buscar alternativas de solución coherentes y objetivas que orienten la buena marcha de la gestión institucional y el buen desempeño de los docentes basado en un ambiente positivo y motivador.

- **Alcance teórico**

Desde la perspectiva teórica, esta investigación buscará generar reflexión y discusión porque confrontará teorías basadas en la gestión de calidad y satisfacción laboral docente. Asimismo, servirá de soporte y apoyo para futuras investigaciones.

- **Alcance práctico**

Tiene justificación práctica porque la obtención de los resultados estadísticos del nivel de relación de las variables gestión de calidad y satisfacción laboral docente permitirá elaborar propuestas objetivas para la solución del problema, permitiendo mejorar la gestión, el clima institucional y satisfacción laboral de los docentes.

- **Alcance metodológico:**

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación una vez demostrado su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.4. Limitaciones

Las limitaciones posibles que se presentaron durante la ejecución de la investigación fueron.

- El tiempo limitado para el desarrollo de la investigación
- El poco acceso a Internet y bibliotecas importantes desde el centro de trabajo, por la distancia considerable con la ciudad capital.

1.5. Formulación del problema de investigación general y específico

1.5.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017?

1.5.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017?

1.6. Formulación del objetivo general y objetivos específicos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

1.6. 2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- Identificar la relación entre la gestión de integración y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- Identificar la relación entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- Identificar la relación entre la gestión de control la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

1.7. Formulación de hipótesis generales y específicos

1.7.1. Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

1.7.2. Hipótesis Específicas:

- Existe relación entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- Existe relación entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- Existe relación entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- Existe relación entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

1.8. Variables

1.6.1. Variable 1: Gestión de calidad

1.6.2. Variable 2: Satisfacción laboral docente

1.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VAR.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	Valoración	Instrumento	
Variable x: Gestión de calidad	Es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades es (Antúnez, 1993). También se define como la realización de una dirección de calidad Educativa que hacen posible satisfacer las necesidades de aprendizaje y adecuada conducción de la institución educativa para brindar un servicio educativo de alta eficiencia.	Proceso que consiste en medir el nivel de la gestión de calidad del director en la Institución educativa "Hipólito Unanue" mediante la técnica de la encuesta y el desarrollo del instrumento denominado, "Cuestionario de Gestión de Calidad" por docentes los integrantes de la muestra; con una duración de 25 minutos y en base a las 4 dimensiones: Gestión de planeación y organización, Gestión de integración institucional, Gestión de dirección y Gestión de control.	Gestión de planeación y organización	-Actividades institucionales	Excelente (37-48)	Cuestionario de gestión de calidad.	
				-Organización pedagógica			
				-Evaluación del docente y de los aprendizajes			
			Gestión de integración institucional	-Personal Jerárquico y Docente			Bueno (25-36)
				-Personal Administrativo y de servicio			
			Gestión de dirección	Capacidad de Administrar.			Regular (13-24)
				Buen uso de los recursos económicos			
			Gestión de control	Existencia de un registro de las actividades a realizarse.	Deficiente (0-12)		
				- Supervisión de las actividades del personal a su cargo			
				- Evaluación de las actividades del Personal			

Var .	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Instrumentos		
Variable Y: Satisfacción laboral docente	Es el grado de conformidad de los docentes respecto a su entorno de trabajo. También está referida la actitud del docente frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el docente desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el docente de lo que "debería ser".	Desarrollo del cuestionario de satisfacción laboral por los docentes de la Institución educativa "Hipólito Unanue", con una duración de 25 minutos y en base a las cuatro dimensiones: Relación con el centro y el equipo directivo, ambiente de trabajo e interacción con los demás, Condiciones, físicas materiales y Motivación y reconocimiento. Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).	Relación con el centro y el equipo directivo	- Asertividad y sencillez en la relación	Excelente (37-48)			
				- Apoyo institucional				
				-Condición de trabajo				
				- Libertad de acción				
				-Delegación de funciones				
			Ambiente de trabajo e interacción con los demás	Condiciones laborales			Bueno (25-36)	
				Comunicación				
				Relaciones interpersonales				
			Condiciones, físicas-materiales	Distribución física			Regular (13-24)	
				Confort y comodidad				
				Condiciones del ambiente laboral				
			Motivación y reconocimiento	Motivación en el trabajo				Deficiente (0-12)
				Reconocimiento laboral				
				Satisfacción por las condiciones laborales				
				Participación en el mejoramiento institucional				

Cuestionario de Satisfacción Laboral

1.10. Definición de términos operacionales

1.10.1. Variable O1: Gestión de calidad

- **Definición conceptual:** Es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades

(Antúñez, 1993).

También se define como la realización de una dirección de calidad Educativa que hacen posible satisfacer las necesidades de aprendizaje y adecuada conducción de la institución educativa para brindar un servicio educativo de alta eficiencia.

- **Definición operacional:** Proceso que consiste en medir el nivel de la gestión de calidad del director en la Institución educativa “Hipólito Unanue” mediante la técnica de la encuesta y el desarrollo del instrumento denominado, “Cuestionario de Gestión de Calidad” por docentes los docentes integrantes de la muestra; con una duración de 25 minutos y en base a las 4 dimensiones: Gestión de planeación y organización, Gestión de integración institucional, Gestión de dirección y Gestión de control.

1.10.2. Variable O2: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Es el grado de conformidad de los docentes respecto a su entorno de trabajo.

También está referida la actitud del docente frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el docente desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas

conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el docente de lo que "debería ser".

- **Definición operacional:** Desarrollo del cuestionario de satisfacción laboral por los docentes de la Institución educativa "Hipólito Unanue", con una duración de 25 minutos y en base a las cuatro dimensiones: Relación con el centro y el equipo directivo, ambiente de trabajo e interacción con los demás, Condiciones, físicas materiales y Motivación y reconocimiento. Con puntajes de: Siempre (2), A veces (1) y Nunca (0).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

- **A nivel internacional**

- ❖ **Fuentes, S. (2012).** En la tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. Tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión de Recursos Humanos. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Trabajó con una muestra de 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos, y empleó el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental y método cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Asimismo, los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a

100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta N°. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

- Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son

indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

- Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

- Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

❖ **García, R. & Falcón, P. (2009)**, en la tesis titulada “La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California”, Ensenada, Tesis para obtener el grado de Maestría en Ciencias Educativas, Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo. Baja California-México. Trabajaron con una muestra de 86 personas y emplearon el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental y método cuantitativo. Llegando a las siguientes conclusiones:

- El papel de la gestión escolar es determinante para lograr la calidad escolar en el nivel primaria. Pero para ello es indispensable la iniciativa del director para el mejoramiento de los servicios que

presta la institución educativa, ya que el trabajo del director en la escuela es muy influyente.

- El tipo de modelo de gestión de cada director está relacionado con su personalidad, pero esto no quiere decir que no se puedan brindar orientaciones generales. El modelo de gestión escolar que se recomienda para mejorar la calidad de las instituciones de educación primaria mexicana debe contemplar las actividades mencionadas anteriormente como propensas al logro de la calidad, fundamentadas en la promoción de los valores universales y en velar por el bienestar y aprendizaje de los alumnos.

❖ **Ojeda, J. (2011).** En la tesis titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”. Universidad Politécnica de Guanajuato, México. Trabajo con una muestra de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas, y empleó el tipo de investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental y método cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- En términos generales, respecto de los diferentes factores de la satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral, resultado esperado porque tienen iguales características.

- La dimensión satisfacción por el trabajo en general está asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias. Para ello es importante la mayor libertad que poseen para

desarrollar sus tareas y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta la productividad disminuye.

- Al mejorar las condiciones físicas, como la higiene, la iluminación, la temperatura, entre otros factores, en que los trabajadores de las ferias desarrollan sus tareas, éstos permanecen en sus puestos de trabajo durante mayor cantidad de horas. Esto permite un menor ausentismo en el trabajo y un mayor flujo de público a las ferias.

- En definitiva se establece que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad.

❖ **Cuadra, A. (2007).** En la tesis titulada “Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones”. Tesis para obtener el grado de Maestría en psicología. Universidad de Tarapacá, Chile. Trabajó con una muestra de 149 personas y usó el tipo de investigación correlacional con diseño no experimental y método cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se puede establecer que el liderazgo ejerce una influencia positiva y significativa en variables como satisfacción y clima laboral, por ejemplo, en el presente estudio, se encontró que liderazgo explica el 49% de la varianza del clima general y un 31% de la varianza de la satisfacción laboral, lo cual no constituye un hecho menor, siendo, tal como se dijo en la introducción, una de las variables que más peso tiene en la organización.

❖ **Arismendi, N. y Pereira, A. (2009).** En la tesis titulada “Prácticas de gestión directiva que ponen en acción las políticas de calidad en los colegios públicos de Bogotá”. Tesis para obtener el grado de Magíster en Educación. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Trabajó con una muestra de 20 docentes. El tipo de investigación está enmarcado desde el programa de investigación de las ciencias histórico hermenéuticas. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La gestión directiva escolar, se desarrolla ante la dinámica compleja de elementos y factores propios de su función, ya que el directivo como responsable de dirigir una institución educativa tendrá necesariamente que ser un líder en el campo educativo para lograr los objetivos que se esperan de su gestión en las condiciones actuales. Sin embargo, ante este cúmulo de exigencias en su función, en algunas ocasiones el directivo no sabe concretamente por dónde iniciar a actuar y se pierde entre tanta información y exigencia para una nueva gestión.

Por lo cual el sistema educativo requiere encontrar estrategias de formación , capacitación y práctica para el directivo que le permitan acceder a una mayor comprensión sobre una gestión innovadora y de calidad, a través del desarrollo de habilidades y competencias directivas que desarrollen e impulsen el proceso de transformación educativa que plantea la política pública de calidad.

- **A nivel Nacional**

- ❖ **Valencia, P. (2008).** En la tesis titulada “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”. Para obtener el grado de Magíster en Administración. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Trabajó con una muestra de 242 personas integrantes del personal administrativo, y uso el tipo de investigación descriptiva-explicativa con diseño transversal y método cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se acepta la hipótesis general al probarse que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. entre ambos estilos se relacionan con la satisfacción laboral.

Los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.

Los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.

- Se acepta la hipótesis específica 1 al probarse que existe un grado de asociación irrelevante o poco significativo entre los estilos gerenciales autoritario-coercitivo y autoritario-benevolente y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central 4* la U.N.M.S.M. Esto significa que el estilo gerencial autoritario-coercitivo y autoritario-benevolente se asocia en

forma débil con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. Los indicadores de satisfacción hallados en este estilo son sustantivamente menores que los del estilo consultivo participativo tanto a nivel de factores motivadores como a nivel de factores higiénicos.

- Se acepta la hipótesis específica 2 al probarse Existe una grado de asociación significativo aunque bajo entre los estilos gerenciales Consultivo y Participativo y la satisfacción laboral en el personal de la Administración Central de la U.N.M.S.M. Esto significa que el estilo gerencial Consultivo y Participativo se asocia mejor con la satisfacción laboral aunque en un grado no muy alto, en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M. Este estilo de liderazgo está originando mejores resultados de satisfacción laboral tanto a nivel de los indicadores de los factores motivacionales como de los higiénicos, esto quiere decir que este estilo desarrolla un mejor manejo de la motivación extrínseca como intrínseca, la que verdaderamente origina satisfacción como en la extrínseca la que evita que exista insatisfacción.

- ❖ **Ventura (2012).** En la tesis titulada “Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07”. Para optar el Grado de Magíster en Educación con mención en Gestión Educativa. Pontificia Universidad católica del Perú, Lima. Trabajó con una muestra de 76 personas entre docentes y directivos de tres

Instituciones Educativas, asimismo se usó el tipo de investigación descriptiva y método cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Las percepciones de satisfacción laboral de las docentes directivos tienden a manifestarse inicialmente estimuladas de forma intrínseca por el puesto en cuanto asumen el cargo. Estas percepciones, tienen que ver con las oportunidades que tienen para asumir retos y aprender competencias de gestión directiva dando por descontado su seguridad, valoración y respeto hacia sí mismas con relación a su trabajo como docentes.

- Las condiciones de trabajo y la sobrecarga laboral relacionados a los factores de contexto laboral, son subcategorías que crea insatisfacción laboral en las docentes directoras. Las razones se derivan de la Norma de Racionalización que en buena cuenta tiene que ver con el contexto político administrativo que norma la labor de la docente directivo.

- Del análisis de los resultados se halló influencia desfavorable en los factores asociados a la satisfacción laboral docente, tales como: vida personal y familiar. Adicionalmente se encontró que en algunos casos se ve afectada la salud de las docentes directoras a raíz de la sobrecarga laboral que su puesto demanda.

❖ **Quichca, G. (2012)**, en su tesis titulada “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú”. Para optar el Grado Académico de Magíster en

Educación con mención en Gestión de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Trabajó con una muestra de 124 estudiantes y usó el tipo de investigación descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transversal y método cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$).

- Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$).

❖ **Acosta, O. (2000).** En la tesis titulada: “La gestión administrativa y su influencia en la calidad de la educación”. Universidad de San Martín de Porres, para optar el grado de Magíster en Administración, Lima-Perú. Realizó un estudio para comprobar hasta qué punto la

gestión administrativa influye en la calidad de la Educación, período 1998-1999, llegando a la siguiente conclusión:

- La Gestión Administrativa, promueve el mejoramiento de la calidad de Educación con la acción interdisciplinaria que abarca aspectos técnicos pedagógicos, económicos, políticos y administrativos, con la participación oportuna de las instancias respectivas, hacia una mejor calidad de vida.

▪ **A nivel regional**

❖ Garrido, Jácome, y López (2010) en la tesis titulada “Estudio comparativo del clima organizacional y la satisfacción laboral en las unidades estratégicas de psicología y enfermería. UNHEVAL-Huánuco–2010”. Tesis de maestría. Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, Huánuco, Perú. Trabajó con una muestra de 102 personas y usó el tipo de investigación descriptiva con método cualitativo. Concluye:

- Con respecto a la satisfacción laboral se hallan diferencias estadísticamente significativas; encuentra estrategias adecuadas en las relaciones interpersonales y manejo de conflictos y por ende una buena satisfacción laboral en la Facultad de Enfermería.

❖ **Quiroz, T. (2003)**, en su tesis titulada “Liderazgo en la gestión académica administrativa de las universidades de la Región Huánuco años 1998-2003”. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. Trabajó con una muestra de 212 docentes de la UNHEVAL, UDH y la UNAS, empleó

el tipo de investigación aplicada con enfoque prospectivo basado en el diseño descriptivo-explicativo-transversal y método cualitativo-cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El perfil del liderazgo según la imagen institucional de las universidades debe ser competitivo-democrático-proactivo-pertinente.
- El perfil del liderazgo según la gestión universitaria debe ser de acorde al desarrollo sostenido y óptimo de los procesos de gestión.
- El perfil del liderazgo para la promoción del cambio y desarrollo en la gestión universitaria debe ser coherente a las exigencias internas y externas del personal directivo-docente universitario.
- Los estilos de liderazgo en las Universidades de la región de Huánuco deben ceñirse a tal punto que logren la relevancia de su imagen institucional, óptima gestión administrativa y buscar la promoción del cambio y desarrollo de la gestión.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de gestión

Según el Diccionario de la Real Academia Española la palabra “gestión” tiene dos significados: acción y efecto de gestionar, y acción y efecto de administrar. Pero ¿qué es realmente la acción y efecto de gestionar? Para eso es interesante indagar en la etimología de la palabra gestión y conocer qué otros aspectos considera este término de uso tan común en nuestros días en empresas, organizaciones públicas y privadas, instituciones educativas y hasta en la calle misma.

Etimológicamente la palabra gestión remite al latín “gestio”. El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Es por lo tanto la gestión, el conjunto de acciones que alguien efectúa con el fin de diligenciar un negocio o determinada empresa hacia un fin.

Martínez, (2006) dice al respecto:

La palabra gestión surge a partir del concepto de management o administración, y hace referencia a la mayor complejidad administrativa de las organizaciones sociales modernas en interacción con un entorno dinámico delimitado por la racionalidad social. Un sistema de gestión debe garantizar la aplicación de procesos eficaces en cualquier entidad y debe incluir funciones básicas gerenciales, como la aplicación de conceptos,

dirección, organización, ejecución de actividades de control, resultados, evaluación y mejoramiento en los puntos débiles según requerimientos de la comunidad, en este caso educativa (p. 28).

En la cotidianidad se puede observar cómo los términos de gestión y administración son utilizados sin diferenciación alguna, creando un cuerpo tan complejo que se hace muy difícil separarlos y caracterizarlos ya que si bien viven en constante comunión también es cierto que en espacios tales como el educativo cada uno tiene matices diferentes.

Cassasús (2000) muestra una visión de la gestión focalizada en la movilización de recursos, definiendo esta como “una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización considerada” (p. 49). O dicho de otra manera, la gestión es la capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que sea.

El origen de la gestión se inicia en la planificación que se da después de la segunda guerra mundial, cuya tendencia fue entenderla en dos etapas diferenciadas, por un lado la definición de los objetivos y las acciones que seguirán y por otro su ejecución.

La gestión trata de las acciones humanas, y desde esta perspectiva Corcuera (2001), lo define como:

La acción de conducir a un grupo humano hacia el logro de los objetivos institucionales, donde su valor agregado es la mejora continua, es decir es la comprensión e interpretación de los procesos de acción humana en una organización o institución que se dirige” (p. 47).

En ese sentido la gestión estará basada en un repertorio de operaciones encaminadas a dirigir y administrar una empresa, un negocio o una institución educativa. Por lo cual requiere necesariamente acciones y trámites que impliquen llevarlas a cabo para conseguir los objetivos institucionales.

Por ello, denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

Gutiérrez (1995) asevera que:

La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar se encuentran los archivos, estos se encargaran de conservar datos y por último los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas. De todos modos es importante saber que estas herramientas varían a lo largo de los años, es decir que no son estáticas, sobre todo aquellas que refieren al mundo de la informática. Es por ello que los gestores deben cambiar los instrumentos que utilizan a menudo (p. 23).

Una de las técnicas que se usa dentro de la gestión es la fragmentación de las instituciones. Esto quiere decir que se intentan diferenciar sectores o departamentos. Dentro de cada sector se aplicarán los instrumentos mencionados anteriormente para poder gestionarlos de manera separada y coordinarlo con los restantes.

Las personas que toman el compromiso de organizar y dirigir las instituciones suelen ser llamadas gerentes o directores. Los mismos son responsables de la rentabilidad y éxito de los organismos para los que trabajan. Muchas de las personas que alcanzan estos puestos lo hacen a través de la carrera que han hecho a lo largo de su vida, ocupando en diversos lugares en la institución para las que trabajan (Pascual, 1988).

Se considera que los buenos gestores poseen ciertas características en común. Algunas de ellas son el reconocimiento al buen desempeño de sus pares o subordinados y a su vez las buenas críticas que son capaces de realizar. Son idóneos para apoyar y ayudar al resto del personal cuando sea requerido, capacitándolos y orientándolos de manera clara, con objetivos precisos. Suelen ser personas que generan la comunicación sincera y que estimulan confianza entre los individuos con los que trabaja. Los buenos gestores suelen elegir de manera personal aquello con los que trabajará de cerca. Asimismo intenta ganar el respeto del personal con el que trabaja.

Hidalgo (2005) considera que:

La gestión del Siglo XXI, debe basarse en el aumento del valor de la organización a través de una correcta gestión del conocimiento. Las organizaciones están constituidas fundamentalmente por personas, muchas de ellas muy calificadas. Considera importantes mejorar y orientar los sistemas de información hacia la cuantificación de los objetivos y la evaluación de los resultados. La calidad viene de la mano de la estandarización, la sistematización de los procedimientos y el uso de guías de buena práctica educativa (p.22).

La gestión es el mestizaje del conocimiento educativo y el empresarial. Por lo que la gestión es un proceso de toma de decisiones en la práctica educativa orientado a conseguir el máximo beneficio para el estudiante, y su objeto es mejorar la calidad del servicio educativo implicando a todos los profesionales que participan en su realización. La gestión educativa sería el modo de integrar a los docentes, en la utilización efectiva de los recursos y con los financiadores, planificadores y directivos en la gestión de la organización. La gestión educativa requiere de las funciones de coordinación y motivación.

En ese sentido la gestión es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, y la forma como se realizaran estas acciones (estrategias-acción) y los resultados que se logran.

La gestión puede entenderse como el sistema de actividades estratégicas y planificadas que se realizan guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas para lograr determinados fines o metas. Estos fines, metas o propósitos, pueden ser perseguidos por personas, instituciones o empresas, tanto públicas como privadas.

Las actividades estratégicas, señaladas líneas arriba y que se traducen en la forma de conducir las empresas y organizaciones, varía en atención a diversos factores, como son tiempo, espacio, contexto, concepción del mundo, de la vida y del hombre, y de ello fluye precisamente los modelos de gestión que conocemos hasta la actualidad.

2.2.2. Definición de Calidad

En todos los ambientes, organizaciones, instituciones, acontecimientos de la vida se hace referencia al concepto de calidad, es así como se escuchan frases como calidad de vida, productos de calidad, servicios de calidad, atención al cliente de calidad, organizaciones de calidad, empresas de calidad, relaciones interpersonales de calidad y educación y centros educativos de calidad. Las organizaciones gubernamentales como las no gubernamentales están en una búsqueda constante de ella. Este hecho, como lo plantea Cárdenas (2013), encuentra su origen en dos fuentes: “por un lado la necesidad de intervenir las practicas vigentes y por el otro construir una nueva práctica que incida directamente en los procesos cotidianos y permita tener mejores producto, organizaciones, relaciones” (p. 24).

Asimismo, la calidad responde a una ética de la gestión y del trabajo porque los directivos eligen libremente entre hacer bien las cosas (sus actividades, procesos y, productos o servicios) o hacerlas mal. Hacer bien es aumentar sus ventas, reducir sus costos, mejorar la calidad de vida en la empresa o institución, y hacer factible su supervivencia en el mediano y largo plazo. No hacerla implica hacer las cosas mal o sólo más o menos bien significa la generación de problemas en materia de satisfacción de los usuarios, pérdida de competitividad y consecuentemente pérdida de cuota del mercado, pérdida de preferencia u lealtad de los usuarios, y por supuesto, graves problemas institucionales.

Por esa razón es imposible generar calidad hacia fuera de la institución o empresa, sin generar primeramente calidad hacia dentro. Mejorar el liderazgo, la capacitación, los procesos productivos, los sistemas de prevención y evaluación,

la contratación y dirección del personal, la seguridad y comunicación interna, etc. Son algunos de los factores cruciales para que la organización sea altamente competitiva y pueda superar a sus oponentes. Solo generando la excelencia interna es factible posicionarse en la mente de los usuarios como un referente de productos y servicios con alto valor agregado.

Etimológicamente “calidad” viene del latín “quáalitas”, derivación del latín “qualis” que significa “tal cómo”, “de qué clase”, “Cómo” o sea indica cualidad, el modo de ser. En ese sentido, el Diccionario de la Lengua Española lo define como el atributo, propiedad o característica que distingue a las personas, a bienes y a los servicios. Es decir, es la totalidad de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas e implícitas.

Carot (2001) define a la calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que el resto de su especie” (p.34).

Siguiendo esta definición etimológica Álvarez (2007) dice:

El término calidad tiene su origen en la palabra latina quáalitas, que es una derivación latina del vocablo qualis, que significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (p. 52).

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren

capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

Hablar hoy en día de calidad es algo complejo, por los múltiples significados que le pueden atribuir al concepto, como lo escribe Fernández (2003). Se puede usar el término en su valor absoluto y a modo de un sustantivo, de algo que tiene calidad cuando se ha alcanzado el valor óptimo, cuando el producto cumple con todas las normas determinadas con anterioridad, o las instituciones han alcanzado el nivel considerado de idoneidad, según ciertos criterios como la eficiencia, la eficacia, la pertinencia y la equidad. Puede expresarse en términos relativos a través de adjetivos, se habla de incrementarla, mejorarla, fortalecerla con términos como alta calidad, máxima calidad, aceptable calidad, mala calidad o se puede expresar con adverbios como la calidad del curso es óptima, máxima o aceptable.

También podría enunciarse la calidad a través de una descripción cualitativa o cuantitativa de logro, atribuirle a un objeto, proceso o práctica cuya estructura, caracterización o rango, ha sido identificada en términos de calidad.

Por su parte Deming (1989) afirma que la calidad “consiste en la contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes y la describe como un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo” (p.14)

Para la UNESCO (2000) Son múltiples las definiciones que podemos encontrar de este vocablo. Según el diccionario es el valor intrínseco de una cosa y valor relativo, resultante de compararla con otras de su misma categoría.

Según Feigenbaun (1986), la norma ISO 8402, la define como "conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícita" (p.11).

La calidad significa hacer las cosas bien, con el mínimo defecto posible. La calidad puede ser cara y también barata o económica, ya que no solo los productos o servicios de calidad tienen que ser relativamente caros, sin embargo podemos encontrar la calidad en productos y servicios con un costo mínimo.

Calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes.

Sin embargo, esta definición resulta incompleta. Calidad es hacerlo mejor, una cuestión de actitud de todos los miembros de la organización.

Deming (1989) también agrega diciendo con respecto a la calidad:

“calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (p.76).

Por ello, la calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

2.2.2.1. Importancia de la calidad

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

De acuerdo con Colunga (1995):

La importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos (p.45).

La calidad total en la organización de una empresa, debe ser el nervio y motor de la misma; si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras.

Al mejorar la calidad, con un servicio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la institución.

2.2.2.2. Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para

permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes. Colunga (1995) lo establece de la siguiente manera: “Calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo? Cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. ¿Hasta dónde? Hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite” (p. 33).

2.2.3. La gestión de calidad y la gestión educativa

2.2.3.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad es el conjunto de acciones que se encaminan a planificar, organizar y controlar la función de la calidad de una empresa, institución u organización.

Por ejemplo, la gestión de calidad total de acuerdo a Penadillo (2012) es:

Una manera de mejorar constantemente la performance en todos los niveles operativos, en cada área funcional de una organización utilizando los recursos humanos y económicos disponibles. En la gestión de calidad se combinan métodos de administración, innovación y técnicas especializadas en una estructura orientada a perfeccionar constantemente todos los procesos (p. 18).

En ese sentido, la gestión de la calidad puede definirse como la creación de organizaciones que motivan, favorecen y habilitan la gestión de la calidad en todas las actividades. Es decir, indican de manera confiable y segura que los

principales procesos de trabajo se encuentran bajo control, que la calidad está completamente integrada dentro del proceso de gestión. Todas ellas serán poderosas en la medida que exista una poderosa participación de los trabajadores mediante un trabajo en equipo.

Por esa razón es importante que los directivos comprendan que la gestión de la calidad total implica un proceso de cambio a gran escala en la organización. Sin esta comprensión es difícil que se produzca una aplicación exitosa. En consecuencia, si queremos comprender la gestión de la calidad total como transformación, debemos encontrar un modo de pensar en las actividades y conductas de la organización.

Una buena gestión de calidad es entendida según López (1997) como:

El conjunto de procesos, de planes y de acciones del más alto nivel, desde un punto de vista organizativo, que controlan o afectan a la eficacia de los procesos de menor nivel de generalidad, y que se convierten en condición necesaria de calidad” (p. 37).

La gestión de calidad siempre ha estado ligada a la manera en que los hombres realizamos nuestras actividades, la forma en que hacemos un producto en que brindamos un servicio.

Según Antúnez (1993) la gestión de calidad es:

Un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos. Para el investigador la gestión es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la Política de

la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y se implanta por Medios tales como: planificación de la calidad, control de calidad, aseguramiento de la calidad y mejora de la calidad (p.64).

2.2.3.2. La gestión educativa de calidad

En panorama del mundo globalizado y aceleradamente cambiante, la educación debe considerarse desde una mirada holística, diversificada e integradora, en esta realidad no son útiles modelos organizacionales de tiempos pasados necesitamos de un tipo de gestión flexible, abierta, relacional y explícita, que propicie ambientes educativos dinámicos con una cultura común compartida por todos sus miembros, en permanente interacción con el entorno.

Actualmente se necesitan instituciones educativas con apertura hacia la innovación y el cambio, con una cultura de gestión de la calidad arraigada a nivel organizacional, con directivos competentes para generar una forma efectiva de autoevaluarnos permanentemente para conocer las fortalezas y debilidades de nuestra dinámica educativa con el objetivo de potenciar las primeras y revertir las segundas y de cubrir vacíos que incidan en el logro de los objetivos educativos relacionados con la formación del alumno y con los procesos que conlleva la calidad educativa, sin perder de vista las ventajas y oportunidades que nos brinda el entorno, manteniéndonos alertas a lo que constituye algo adverso al desarrollo de la propuesta educativa, aspecto que debemos afrontar y superar en aras de la equidad y calidad educativa (González, 2007).

La gestión educativa como aspecto fundamental de la educación juega un rol importante en la conducción y realización de las actividades, que van a conducir al logro de las metas y objetivos previstos en el sistema educativo.

En tal sentido, la gestión educativa puede definirse como el conjunto de actividades y diligencias estratégicas guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas para facilitar que las instituciones educativas logren sus metas, objetivos y fines educacionales.

Mientras que la administración educativa, a opinión de López (1994) es el sistema de teorías, categorías y conceptos que describen y explican toda la temática de la organización, conducción y dirección de la educación, la gestión de la educación, es el conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que permiten llevar a la práctica la teoría explicativa de la conducción de la educación, en otras palabras son las estrategias concretas que posibiliten administrar el desarrollo de la educación.

La gestión educativa es el conjunto de actividades, racionales y sistemáticas, que el director y los demás directivos del plantel realizan para lograr los objetivos y metas trazados. El resultado de una buena gestión institucional debe manifestarse en un buen servicio educativo. De otra manera, no habría razón de ser de la gestión (Rodríguez, 2008).

2.2.3.2.1. Características de la gestión educativa de calidad

Las características de la gestión educativa de calidad son: es un proceso dinamizador, Es un proceso sistemático, es un proceso flexible, se sustenta más en la coordinación que en la imposición.

Es un proceso dinamizador porque la gestión educativa como conjunto de procedimientos y técnicas, hace posible no solamente la conducción de las empresas e instituciones educativas, sino que también les proporciona, los mecanismos adecuados para su constante cambio de innovación.

Es un procedimiento sistemático porque Los procedimientos, técnicas, instrumentos y estrategias de gestión educativa, constituyen en un conjunto de elementos que están conexionados entre sí, e interactúan para lograr los propósitos y fines de las instituciones educativas.

Es un proceso flexible porque como sistema de estrategias, métodos y técnicas, posee un alto grado de flexibilidad, en tanto, debe adaptarse a las diversas características sociales y culturales que rodea a la institución educativa.

Por último, la coordinación es una herramienta clave en la conducción y dirección de las instituciones educativas, por tanto, una buena gestión basada en esta estrategia, tendrá definitivamente mayor éxito que aquellas que toman la imposición y la arbitrariedad como práctica permanente.

2.2.3.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad

Las dimensiones de la gestión de calidad son: la gestión de planeación y organización; la gestión de integración institucional, la gestión de dirección y la gestión de control.

A. La gestión de planeación y organización, consiste en dos casos: primero como organización está definida como el proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas; mientras que la planeación consiste en el proceso de establecer objetivos y cursos de acción adecuados antes de iniciar la acción.

La planificación o planeación, este el primer proceso de la gestión de una institución educativa. “consiste en la determinación de los objetivos y de las metas que se deben lograr en un año escolar o en varios años; también consiste en la determinación de la política institucional de, los procedimientos y de las estrategias de acción. (Gamero, 1997).

La organización es el segundo proceso de la gestión, se determina, en función de lo que se ha acordado hacer, durante la planificación, la estructura de la institución educativa, y de acuerdo a ella, luego, se debe determinar quién será el responsable de cada órgano de la estructura, quiénes lo acompañarán, cuáles serán las líneas de coordinación y la línea de mando.” (García, 2000).

Organizar una institución educativa es establecer la estructura que le debe corresponder, de tal manera que durante el año escolar se cumplan de la mejor forma posible, las actividades acordadas.

B. La dimensión gestión de integración, está relacionado con la aplicación de estrategias de gestión de manera acertada con la finalidad de unir a todos los agentes educativos para la participación en la planificación, organización y ejecución de las metas institucionales.

C. La gestión de dirección, consiste en la capacidad del director de dirigir el desarrollo de las metas y objetivos institucionales a través de una administración eficaz y el buen uso de los recursos económicos.

La gestión de dirección, corresponde a la dinámica de la gestión institucional, es decir, durante este proceso se ejecuta lo que se ha planificado y organizado. Durante este proceso, se pone en juego la capacidad del director para promover buenas relaciones humanas, para motivar a sus profesores y administrativos, con

el fin de que cumplan adecuadamente sus funciones, para motivar a los alumnos a que se dediquen, con entusiasmo a estudiar; durante este proceso el director debe fomentar un clima institucional, que permita que todos se lleven bien, como compañeros de trabajo, y luego, trabajen de mejor forma posible, con el fin de cumplir con los objetivos y metas trazados, para el año escolar correspondiente.

D. La gestión de control, consiste en el proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajustan a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones, las opiniones o creencias, los sentimientos y la conducta (Manes, 1999).

Este es el último proceso de la gestión Institucional, cuya función es comprobar el cumplimiento de lo que se ha acordado hacer. Se realiza conjuntamente con el proceso de dirección, es decir, se realiza cuando se dirige.

El proceso de control se hace realidad mediante la supervisión y la inspectoría. Mientras la supervisión controla el proceso del desarrollo de las actividades educativas, la inspectoría controla los resultados de dicho proceso, considerando el uso o manejo de recursos, materiales, económicos y humanos.

Con este proceso, el director hace el seguimiento a todas las actividades acordadas durante la planificación , y, en función de la información que recoja, toma decisiones que debe apuntar a corregir las desviaciones o retroalimentar, si así es el caso.

2.2.4. La satisfacción laboral docente

2.2.4.1. Definición etimológica de satisfacción

Resulta curioso que si buscamos el origen etimológico de la palabra satisfacción, nos daremos cuenta de que es una palabra compuesta. La parte final de la palabra curiosamente es “acción”, mientras que el prefijo proviene del latín: “satis”. Y “satis” viene a significar bastante, suficiente.

Luego ya los romanos, vinculaban el significado de la actual palabra satisfacción a la toma de bastante acción.

La fuente de la satisfacción es haber tomado bastante acción. Tener la sensación de haber enfocado en hacer que las cosas sucedan. No haber caído presa de la apatía o la desidia. Tener un claro plan de avance. Tener la sensación de estar en movimiento, activo. (Aunque ese movimiento no sea físico, sino simplemente de crecimiento mental).

En ese sentido la satisfacción será el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Entonces, se puede deducir con exactitud, que dependiendo del contexto en el cual se la emplee la palabra satisfacción referirá diversas cuestiones. Por ello, uno de los usos más difundidos del término es aquel que refiere al gusto, placer o alegría que un individuo experimenta, siente, por algo o alguien.

Navarro (2010) asevera que:

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos (p. 19).

2.2.4.2. Concepto de satisfacción laboral docente

De manera general la satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene la persona sobre las experiencias laborales.

Para Castells (2000) la satisfacción laboral es “un motivo en sí mismo, donde el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta; es sentirse bien con su trabajo y la organización donde lo ejecuta” (p. 19).

A través de esta afirmación podemos indicar que se trata de un concepto complejo que se relaciona con la visión de los empleados respecto del entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto. En sentido general, a cada uno de estos aspectos le corresponde una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida a partir de la experiencia, a responder de los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa.

Una de las definiciones más aceptadas en la literatura ha sido la propuesta por Locke (1976), definiéndola como:

Un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. O sea se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de satisfacción laboral general (p.74).

La satisfacción laboral nos remite a un primer concepto como es el de satisfacción. Entendemos por satisfacción como “aquella sensación que el

individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que la reducen.

Según Arredondo (2005) la satisfacción laboral es:

Una compleja entidad de suma importancia, por cuanto gravita enormemente sobre la conducta del trabajador. Es un hecho mayoritariamente aceptado que los trabajadores se sienten satisfechos con su labor, sea porque están bien pagados o bien tratados, o porque les permite aprender o poner en práctica sus habilidades, son los que producen más (p. 23).

Topa, Lisboa, Palaci y Alonso, (2004) señalan que la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal definida como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo; estas reacciones se construyen a partir de la comparación entre los resultados esperados y los obtenidos efectivamente en el trabajo.

La satisfacción laboral según la definición de Muñoz (1990) es:

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 (p. 79).

También, Davis (2003) y Newstrom, (2007) señalan que la satisfacción/insatisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo; es un

sentimiento de relativo placer o dolor, que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento.

En el mismo sentido, Daft (1992) describe que la satisfacción laboral es un estado emocional placentero o positivo resultado de la evaluación del trabajo o experiencia en el trabajo, y que se logra cuando las expectativas y la realidad coinciden.

La satisfacción en el trabajo está integrada por un conjunto de satisfacciones específicas que determinan la satisfacción general y que depende de la interacción entre dos tipos de variables: los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo y cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del propio sujeto.

Dormann y Zapf (2001) consideran a la satisfacción laboral como un constructo muy importante en psicología organizacional y del trabajo, por el papel mediador que juega entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo de la institución y de las personas que forman parte de ella.

Barraza y Ortega (2009) afirman que la satisfacción laboral constituye uno de los productos más importantes del trabajo humano, y que siempre se ha asociado a la valoración del desempeño del trabajo y a la afirmación de que un trabajador satisfecho tiende a tener un mejor desempeño laboral. Subrayan que la satisfacción laboral se puede definir, como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, actitud que se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como:

Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes (p. 56).

La satisfacción laboral docente se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional dentro de la institución educativa.

Dentro del plano educativo, Smith (1979, citado en Sáenz y Lorenzo, 1993) la Satisfacción laboral del docente trata de una actitud emocional, que no es la respuesta empática vinculada inconscientemente al estímulo, sino que su fundamento está en la valoración que la persona hace de las condiciones providentes de su trabajo, por lo que los elementos afectivos, cognitivos y comportamentales se dan indisolublemente unidos.

Es importante señalar que la base de la satisfacción laboral de un docente la constituyen elementos como: actitudes, sentimientos, vivencias profundas y reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe.

La satisfacción laboral docente es una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de

su trabajo, de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo.

Tomando como punto de partida las consideraciones indicadas, el concepto de la satisfacción laboral docente está referido al bienestar del profesorado vinculado al ejercicio de su profesión. Comprende el conjunto de actitudes y sentimientos positivos o negativos basados en sus creencias, valores e intereses, en sus características y competencias. Estas actitudes están relacionadas con las condiciones del entorno laboral y sus motivaciones.

Pensamos que todo ello repercute de manera significativa en la vida personal y profesional del profesorado: las experiencias satisfactorias en el ejercicio de la profesión llevan al crecimiento personal y profesional; a mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje de los alumnos, al compromiso con la docencia y a su felicidad y bienestar.

Las experiencias insatisfactorias en el ejercicio de la profesión docente conducen al deterioro personal y profesional; al sentimiento de frustración e impotencia frente a las dificultades, a la desmotivación y al desinterés frente a las necesidades de los alumnos, y, finalmente, pueden llegar al desequilibrio emocional, al desgaste profesional o burnout y a la pérdida del sentido de la vida.

2.2.4.2.1. Principales fuentes de satisfacción e insatisfacción docente

A. La labor docente o la actividad de enseñanza.

Linares y Gutiérrez (2010 citando a Porto, 2006; Veytia, 2008) afirman que uno de los factores que tienen una implicación directa en el nivel de satisfacción hace referencia al trabajo en sí mismo.

La percepción de una baja participación en el diseño curricular y en la toma de decisiones en la institución, así como el bajo compromiso de los alumnos con el aprendizaje y la baja remuneración son algunos de los elementos que debilitan una sensación de bienestar en el trabajo (Guerrero y Rubio, 2005).

Según Robalino y Körner (2007) sin buenos docentes, conocedores de su rol, satisfechos con su labor, responsables de los resultados educativos de sus estudiantes, no será posible cumplir con las metas de Educación para Todos proclamadas ni con los proyectos educativos que tienen los propios países.

Muchos docentes definen su identidad a partir de una visión vocacional. La vocación es entendida como uno de los pilares que define el éxito en la profesión, de ahí que relacionen sus logros con el rendimiento y aprendizajes de sus alumnos.

B. Condiciones laborales

Según el resultado del estudio de los autores que estamos comentando, la mayoría de los países estudiados en América Latina coinciden en que entre los factores de disconformidad o insatisfacción docente están las condiciones laborales: salarios o bajos ingresos, problemas en la infraestructura de las escuelas, los recursos materiales inadecuados e insuficientes, falta de reconocimiento social de la labor docente y desprestigio social.

Algunos países destacan la formación insuficiente para enfrentarse a los desafíos de la enseñanza en el momento actual, a la presión social, y al sobre-demanda en el trabajo de la escuela y a las relaciones con las familias, etc.

Los estudios de casos realizados por la UNESCO en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay en 2005, coordinados por Robalino y Körner, han revelado datos interesantes sobre las condiciones de trabajo y salud docente.

Las condiciones de trabajo según Robalino (2005) se refiere al amplio escenario donde convergen un conjunto de dimensiones físicas, sociales y personales en las cuales laboran los docentes y a la salud como un concepto integral que depende del equilibrio social, psicológico, fisiológico y biológico que influye fuertemente en la manera cómo los docentes acuden a trabajar.

Los resultados de éstos estudios de casos demuestran que entre los principales problemas sociales que inciden en el trabajo docente, según el juicio de los profesores, destaca el abandono de los padres (79%), la pobreza (72.8%) y en tercer lugar la violencia intra familiar. Las condiciones sociales y económicas de las familias son percibidas como un obstáculo mediano para el desempeño del trabajo docente por la mayoría de encuestados, mientras un (33%) considera que estos problemas son un obstáculo mayor.

En Perú, los mismos estudios de casos señalan que las condiciones materiales de infraestructura y de saneamientos básicos se ubican en un estado que oscila entre “bueno” y “regular”. Aparece una valoración global “buena” hacia el estado de las salas de clases, de las escaleras, de los pisos, de las instalaciones eléctricas y en cuanto al orden y limpieza en general. Por el contrario, se encuentra una valoración “regular” en lo que respecta sobre todo al estado de las paredes y de los sanitarios, en estos últimos también aparece una valoración totalmente negativa.

C. Prestigio social.

No es fácil determinar o medir el prestigio social o el reconocimiento de una profesión por parte de la sociedad. Generalmente, se dice que una profesión goza de cierta valoración social cuando los agentes ofrecen un servicio que la sociedad aprecia y considera importante. Además la opinión pública estima que este reconocimiento debería recompensarse con un nivel salarial acorde al trabajo que se desempeña.

La desvaloración de la sociedad a los docentes ha sido tema de debate e investigaciones en estos últimos años. Además los propios docentes parecen estar convencidos de que es así. Muchos son los maestros en Latinoamérica desilusionados afirman que abandonarían la profesión si tuvieran otra oportunidad (Vaillant y Rossel, 2006).

Según Tenti (2005) el reconocimiento de la profesión docente puede considerarse desde dos ángulos: cómo valoran las personas no docentes el trabajo desempeñado por los maestros y cómo sienten los propios docentes la consideración social hacia su labor. Si se refiere a los primeros, éstos suelen desvalorizan la profesión docente. En cuanto a los propios profesores, éstos sienten también que su profesión no es suficientemente valorada.

En el estudio realizado por Vaillant y Rossel (2006) en los países de América Latina sobre la condición docente afirmaron que los docentes no se sintieron reconocidos por la sociedad y expresaron que su profesión ha perdido prestigio social en los últimos años.

Existe una tendencia a ubicar el logro de aprendizaje de formación de los alumnos como una de las experiencias más positivas de la profesión. El reconocimiento

social es el siguiente rasgo de satisfacción laboral identificado por los profesores, lo que adquiere mucha significación por el poco prestigio que suele tener la docencia en América Latina. La consideración por parte de los padres y autoridades es escasa por eso, cuando ocurre es muy valorada por los docentes. Existe una necesidad de que el trabajo sea reconocido por otros, en particular por los directores y los padres de familia (Vaillant y Rossel, 2006).

2.2.3.3. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se presenta imprescindible en todo tipo de profesión. Esa importancia no solo se da en términos de bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

De acuerdo a muchas investigaciones realizadas sobre el comportamiento, se observa que le han dado gran importancia y connotación a la satisfacción laboral, debido a que ofrece indicadores sobre el grado en que las personas se identifican con la organización donde prestan servicios en términos psicológicos. Al grado en que se consideran como parte integrante de la organización y sus niveles de rendimiento van a depender del reconocimiento que recibe; es decir de su autovaloración.

Chruden y Sherman (1987), opinan que:

La satisfacción laboral es de suma importancia para la persona ya que ayuda a desarrollarse en sus habilidades, conocimientos, da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos los proyectos de las empresas, para el equipo de trabajo y los compañeros; en ello contribuye un clima positivo; aumenta el trabajo en equipo, y sobre todo ayuda a motivar para tener mejores relaciones entre los compañeros basadas en la confianza. (p. 21)

La satisfacción en el trabajo es una meta convincente de las prácticas de la gerencia, ya que las medidas de satisfacción de los trabajadores pueden ser utilizadas como criterio, que permite evaluar el éxito de esas prácticas y las políticas de la gerencia tales como la ampliación del trabajo, entrenamiento de los supervisores, gerencia participativa, programa de prestación para la empresa, entre otros. También estas mediciones pueden usarse para predecir ausencia y/o rotación, y para conocer el porcentaje de la población de los trabajadores que están satisfechos o insatisfechos con sus labores.

La relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho.

Barraza y Ortega (2009) afirman que:

La satisfacción laboral constituye uno de los productos más importantes del trabajo humano, y que siempre se ha asociado a la valoración del desempeño del trabajo y a la afirmación de que un trabajador satisfecho tiende a tener un mejor desempeño laboral. (p. 72)

2.2.3.4. Formas para aumentar la satisfacción laboral

A. contratar a las personas adecuadas para cada puesto: si bien este punto parece no estar directamente relacionado con la motivación y el estado de ánimo de los trabajadores, resulta fundamental, ya que sólo a través de un plantel adecuadamente capacitado para cumplir con sus obligaciones es posible crear un ecosistema sano y productivo, que no se

frustre ante los fallos y que sea capaz de levantarse y aprender de sus errores.

B. Crear lazos con los trabajadores: sin importar la antigüedad de un empleado, es necesario mantener con él un lazo estrecho y continuo de comunicación, para recordarle día a día la filosofía de la empresa, para hacerlo partícipe de las novedades, para agradecerle por su esfuerzo y ayudarlo a superar sus problemas laborales. La oficina no suele ser un buen lugar para los sentimientos, pero las relaciones entre individuos de diferentes jerarquías tampoco deben ser artificiales; el secreto del éxito de una compañía reside en los rasgos particulares de los seres vivos que la integran, y por ello es tan importante que se conozcan y que se enriquezcan mutuamente.

C. Contar con un sistema de incentivos: el dinero no es todo, pero suele formar parte de la base de cualquier relación laboral. Además de un salario justo, y de sus eventuales aumentos, nunca está de más premiar la entrega y la constancia con dinero, bonos, promociones exclusivas o invitaciones a eventos, entre las muchas opciones que suelen usar las empresas. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta.

D. Promover el trabajo en equipo: éste es quizás uno de los objetivos más difíciles de lograr en ciertos ámbitos muy competitivos, pero una de las formas de organización que más retribuyen cuando se implementan adecuadamente. El trabajo en equipo nos permite aprender de nuestros compañeros, y también nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos;

nos vuelve más creativos y nos enseña lecciones imprescindibles para crecer como profesionales y como personas.

2.2.3.5. Características personales relacionadas con la satisfacción laboral

Nada de sorprendente tiene el que ciertas características personales tales como el sexo, la edad, la inteligencia y la salud mental guarden relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

- **El Sexo:** Según Morse (1953) se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad. De acuerdo a un estudio realizado por Blum (1942), a trabajadores (hombres y mujeres), se obtuvo que los hombres les concedieron una importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario. También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras, en ciertos aspectos, fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas. Señalando así, algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.

- **La Inteligencia.** El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en sí mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado sí tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.
- **Adaptación personal.** No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas. Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

2.2.3.6. Dimensiones de la satisfacción

2.2.3.6.1. Relación con el centro y el equipo directivo: la relación con el centro consiste en la identificación, compromiso y respeto mutuo que tiene el trabajador con su institución y con todos los agentes educativos que la componen; asimismo

la relación con el equipo directivo se refiere a la interacción social que hay entre el personal y los directivos.

Por ello, Una de las relaciones más importantes que se establecen en el entorno laboral son las de los empleados con sus superiores. Relaciones que pueden generar el ambiente y la motivación necesaria para el desempeño positivo en el trabajo y la satisfacción laboral.

La relación con el superior inmediato es clave para comprender las actitudes y comportamientos de los empleados, ya que cuando existe una buena relación entre líder y colaborador mejora el compromiso de este con la organización, así como su percepción del clima de comunicación y el bienestar existentes en la misma, lo que a su vez refuerza de nuevo su compromiso.

El líder es el punto de unión entre el empleado y la organización, es una pieza clave tanto para la evaluación del rendimiento como para el reparto de responsabilidades y la asignación de recursos para su desarrollo.

2.2.3.6.2. Ambiente de trabajo e interacción con los demás

El Ambiente de Trabajo o también denominado Clima Laboral, se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral; mientras que la interacción es la apreciación de complacencia respecto a la interrelación entre los miembros de la organización, con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

El ambiente de trabajo según Robalino y Körner (2005) se refieren al amplio escenario donde convergen un conjunto de dimensiones sociales y personales en las cuales laboran las personas.

2.2.3.6.3. Condiciones físicas-materiales: la influencia de las condiciones físicas materiales en la satisfacción laboral se da por las características medio

ambientales en las que se realiza el trabajo (distribución física, confort, comodidad y las condiciones del ambiente laboral) que permite al trabajador bienestar y favorece su mejor desempeño.

Es la apreciación que se tiene respecto a las condiciones físicas y elementos materiales adecuados que ofrece la organización y que se constituyen como facilitadores en la realización del trabajo diario.

2.2.3.6.4. Motivación y reconocimiento: Es el grado en el cual la organización premia las metas y los esfuerzos personales del trabajador. Lo atractivo es que esos reconocimientos fortalecen las actitudes positivas del trabajador, motivándolos a desarrollarse personal y profesionalmente.

En ese sentido, la motivación y reconocimiento es el acto de valoración y estímulo hacia la persona, ya sea de sus superiores o compañeros de trabajo.

Es bien conocido, y de sentido común, que la motivación de las personas es un aspecto determinante de su desempeño profesional y la satisfacción laboral. El estudio del impacto de la motivación en el rendimiento laboral tiene una larga lista de contribuciones (Herzberg, McGregor, Vroom, Lawler, entre otros), y es comúnmente aceptado que la motivación del trabajador es un importante indicador de su desempeño y satisfacción laboral.

La motivación de las personas en el contexto laboral depende de numerosos factores, entre los que destacan (sin ánimo de exhaustividad) el compromiso con la organización, el estilo de liderazgo existente en los equipos de trabajo, las relaciones con los compañeros, la compensación que se percibe, los objetivos que se plantean, el tipo de tarea que se va a realizar, el grado de responsabilidad, el reconocimiento sobre el trabajo realizado, etc.

El reconocimiento en el trabajo se basa en su atractiva eficiencia; es decir su extraordinaria relación coste-beneficio. El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa. En general, podríamos pensar en la existencia de dos tipos básicos de recompensas que la organización puede utilizar para motivar a las personas y generar un buen desempeño. El primero es el dinero. Sin duda la retribución en sus diferentes formas juega un papel sumamente importante en el refuerzo del compromiso del individuo, especialmente cuando se aplica siguiendo modelos contrastados científicamente. El segundo tipo de recompensa es el reconocimiento no económico.

Los estudios muestran que reconocer a los trabajadores por un trabajo bien hecho reporta entre otros los siguientes beneficios:

- Crea un impacto en el significado que damos a nuestro trabajo.
- Es una de las fuentes que tienen las organizaciones para involucrar y comprometer a sus empleados.
- Juega un papel clave en el cambio organizacional, en lo que denominamos aprendizaje organizacional, y también en el aprendizaje individual en el puesto de trabajo.
- Y como era de esperar, impacta también en la satisfacción del trabajador y, por ende, en la productividad y rendimiento de la organización.
- Su ausencia constituye el segundo factor de riesgo psicosocial en el trabajo, ya que influye sobre nuestra habilidad para gestionar el estrés y las situaciones profesionalmente complicadas.

El reconocimiento de nuestro trabajo nos aporta autoestima y fuerza para lidiar con un entorno enormemente complejo. Nos ayuda a identificar nuestras fortalezas y a generar nuestro estilo personal. Y lo sabemos, ¡y lo pedimos!,

diferentes estudios ponen de manifiesto que los trabajadores expresamos con claridad que el hecho de que nuestro trabajo sea reconocido es una de las necesidades más importantes en nuestro contexto laboral.

La idea fundamental reside en que la recompensa es ofrecida como compensación-remuneración de un servicio prestado, lo que nos lleva a la visión de que la recompensa tiene una finalidad «instrumental»: «Si hago esto, entonces conseguiré una recompensa». El caso del reconocimiento es diferente. El carácter del reconocimiento no es «instrumental», sino una forma de mostrar a los demás (y a uno mismo) el valor de una persona. Porque es la persona la que es dueña de los comportamientos que le llevaron a ser reconocida.

Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo costo.

Las personas que se sienten apreciadas poseen una actitud positiva, mayor confianza en sí mismos y habilidad por contribuir y colaborar, la elevada autoestima de los individuos los convierte en mejores empleados. Siendo entonces el reconocimiento una herramienta de gestión, que refuerza la relación de la empresa con los empleados.

El reconocimiento puede ser formal e informal, el reconocimiento informal se plantea como un sistema que, de una forma simple, inmediata y con un bajo costo refuerza el comportamiento de los empleados. Se puede poner en práctica por cualquier directivo, con un mínimo de planificación y esfuerzo y puede, por ejemplo, consistir en una tarjeta de agradecimiento, un correo electrónico, una palmadita en la espalda o un agradecimiento público inesperado.

2.3. Bases conceptuales

- **Satisfacción:** Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que la reducen.
- **Satisfacción laboral docente:** Estado emocional positivo y placentero que muestra el docente en relación con su trabajo en la institución educativa y de la experiencia adquirida en él, así como a los aspectos que conforman el ambiente laboral.
- **Relación con el centro y el equipo directivo:** Relacionado con el grado de satisfacción que tiene el docente con su centro educativo, en donde realiza su práctica educativa. También está referida a las relaciones que existe entre los docentes y los directivos; es decir, la cohesión que se da con el grupo directivo y de trabajo, el grado en que los docentes y directivos se implican en el trabajo, como asimismo el apoyo recibido de él. Por último, está referida a los claros canales de entendimiento entre la comunidad educativa y los directivos.
- **Ambiente de trabajo e interacción con los demás:** Se refiere a las características materiales y funcionales de la institución educativa en cuanto a tal, a la administración de la escuela, incluye normas formales e informales, valores, conductas vinculadas a ellos.
- **Condiciones, físicas-materiales:** Se refiere a la infraestructura, los materiales educativos, la ventilación, la iluminación, la higiene del lugar, el espacio adecuado, etc.; es decir las condiciones del ambiente en que se desenvuelve el educador.

- **Motivación y reconocimiento:** Necesidad que tiene el docente de sentirse respaldado laboralmente, la cual está determinada por las condiciones internas y externas de la institución educativa; así también es el acto de valoración que se tiene hacia un docente, ya sea de sus superiores o compañeros de trabajo.
- **Gestión:** Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, instituciones educativas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc.
- **Gestión de calidad:** La gestión de calidad es el conjunto de acciones que se encaminan a planificar, organizar y controlar la función de la calidad de una empresa, institución u organización.
- **Gestión educativa:** La gestión educativa puede definirse como el conjunto de actividades y diligencias estratégicas guiadas por procedimientos y técnicas adecuadas para facilitar que las instituciones educativas logren sus metas, objetivos y fines educacionales.
- **Gestión de planeación y organización:** La planificación o planeación consiste en la determinación de los objetivos y de las metas que se deben lograr en un año escolar o en varios años; mientras que la organización es establecer la estructura que le debe corresponder, de tal manera que durante el año escolar se cumplan de la mejor forma posible, las actividades acordadas.
- **Gestión de integración institucional:** Está relacionado con la aplicación de estrategias de gestión de manera acertada con la finalidad de unir a

todos los agentes educativos para la participación en la planificación organización y ejecución de las metas institucionales.

- **Gestión de dirección:** Consiste en la capacidad del director de dirigir el desarrollo de las metas y objetivos institucionales a través de una administración eficaz y el buen uso de los recursos económicos.
- **Gestión de control:** consiste en el proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajustan a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones, las opiniones o creencias, los sentimientos y la conducta (Manes, 1999).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito:

El Distrito de Obas es uno de los ocho distritos de la provincia de Yarowilca, en el departamento de Huánuco, bajo la administración del Gobierno Regional de Huánuco. Fue creado mediante Ley s/n del 2 de enero del 1857, en el gobierno del Presidente Ramón Castilla. Se encuentra ubicado a 3528 metros sobre el nivel del mar. La fiesta de aniversario de la creación política del distrito de Obas es el 2 de enero, la festividad comienza desde el 30 de diciembre al 2 de enero.

La fiesta Patronal en honor a "San Pedro" se realiza del 26 al 30 de junio de cada año. En esta festividad se aprecia la competencia de banda de músicos de parte alta y parte baja, quema de vistosos castillos de juegos artificiales. La fiesta costumbrista en honor a la Virgen María, del 2 al 7 de agosto de cada año. Se aprecia varias puntas de pallas.

Este poblado cuenta con centros educativos del nivel inicial, primario y secundario. La mayoría de la población se dedican al pastoreo y a la agricultura (principalmente producen papa, alverjas, habas, maíz) que son la base de su economía.

La Institución Educativa "Hipólito Unanue" está ubicado en el distrito de Obas, esta institución depende de la UGEL Yarowilca que controla la institución educativa, y esta última pertenece a la Gerencia regional de educación DRE Huánuco. La Institución educativa Hipólito Unanue, es hablar más que una IE, es un ambiente familiar, donde un grupo de profesionales capaces vigilan a fin de que los estudiantes se integren, tanto en su vida personal como también social y académica.

La presente investigación se llevó a cabo en la institución señalada debido a que se pudo observar algunos problemas en la calidad de la gestión del plantel, los cuales están influenciando en la satisfacción laboral de los docentes, pero de manera negativa. Para lo cual, a través de los resultados obtenidos; la institución educativa cuenta con datos valiosos para su mejoramiento. Ya que las decisiones que se tomen para solucionar el problema será objetivo y real, permitiendo trabajar a toda la comunidad educativa de manera efectiva, a través de un servicio educativo de calidad.

3.2. Población

Nuestra población materia de investigación estuvo constituida por una población de 40 docentes de la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas. Tal como se indica en el siguiente cuadro:

TABLA N° 01
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA “HIPÓLITO UNANUE” DE OBAS-2017.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	UNIDAD DE ANÁLISIS	NIVEL	SEXO		SUB TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	
Hipólito Unanue	Docentes	Inicial	-	4	4
		Primaria	10	6	16
		secundaria	9	11	20
T O T A L					40

Fuente: Relación de docentes 2017.

Elaboración: Tesista.

3.3. Muestra:

La muestra estudio estará conformada por 36 docentes nombrados de la Institución Educativa Hipólito Unanue de Obas. Los cuáles fue seleccionado de manera no probabilística por conveniencia.

TABLA N° 02
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA “HIPÓLITO UNANUE” DE OBAS-2017.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	UNIDAD DE ANÁLISIS	NIVEL	SEXO		SUB TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	
Hipólito Unanue	Docentes	Primaria	10	6	16
		secundaria	9	11	20
T O T A L					36

Fuente: Relación de docentes 2017.

Elaboración: Tesista.

3.4. Nivel y tipo d estudio

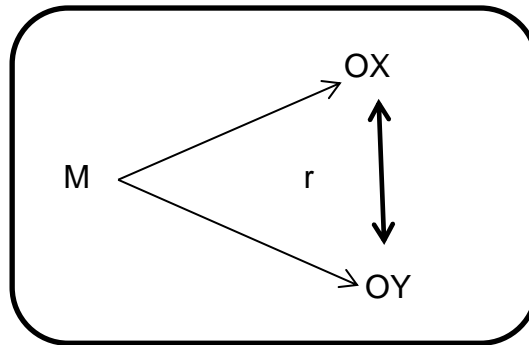
La presente investigación corresponde al nivel aplicada y al tipo correlacional lo cual se describe a continuación:

- Según el objeto de estudio: es una investigación descriptiva correlacional, porque ha estudiado las relaciones entre las variables, es decir estudió la correlación entre dos variables (Fernández y Baptista, 2010).
- Según la naturaleza de los datos: es una investigación cuantitativa porque nuestros instrumentos recogieron datos cuantitativos que incluyeron la medición sistemática y se empleó en el análisis estadístico como característica resaltante.

3.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación es **no experimental**, porque permitirá la observación del hecho en condición natural sin la intervención del investigador. Asimismo el diseño es descriptivo correlacional de **corte transversal o transeccional** porque los datos que se van a emplear en la investigación se va a realizar en un solo tiempo.

El esquema de nuestro diseño de investigación descriptiva correlacional es como sigue:



En donde:

M = Muestra

OX = Observación de la variable X: Gestión de Calidad

OY = Observación de la variable Y: Satisfacción laboral docente

r = Relación existente entre las variables.

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Méndez (2001, p.143) define a las técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información. Por lo anteriormente señalado la fuente de información obtenida es la misma materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos, acontecimientos o fenómenos que definen un problema de investigación. Esta investigación utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta para ambas variables.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de datos, relacionados con las variables de la investigación, se utilizaron dos instrumentos denominados “Cuestionario de Gestión de Calidad” y “Cuestionario de Satisfacción Laboral Docente”, los cuales fueron aplicados a las 36 personas integrantes de la muestra de estudio, en quienes se evaluaron ambas variables de estudio.

A) Cuestionario de Gestión de Calidad. Este cuestionario estuvo estructurado en 24 ítems, en concordancia con las 4 dimensiones que posee. Por ejemplo la dimensión Gestión de Planeación y Organización cuenta con 10 ítems; la dimensión Gestión de Integración Institucional con 4 ítems; la dimensión Gestión de Dirección con 4 ítems; y la dimensión Gestión de Control con 6 ítems.

La aplicación del cuestionario tuvo una duración de 22 minutos y los puntajes de cada ítem fue de: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto) y Nunca (0 puntos). Haciendo un total de 48 puntos.

Los niveles de medición en el proceso de tabulación fueron de: Deficiente (0-12), Regular (13-24), Bueno (25-36); Excelente (37-48).

B) Cuestionario de Satisfacción Laboral. Este cuestionario estuvo estructurado en 24 ítems, en concordancia con las 4 dimensiones que posee. Por ejemplo la dimensión Relación con el centro y el Equipo Directivo cuenta con 6 ítems; la dimensión Ambiente de Trabajo e Interacción con los demás con 6 ítems; la dimensión Condiciones físicas-materiales 6 ítems; y la dimensión Motivación y reconocimiento con 6 ítems.

La aplicación del cuestionario tuvo una duración de 22 minutos y los puntajes de cada ítem fueron: Siempre (2 puntos), A veces (1 punto) y Nunca (0 puntos). Haciendo un total de 48 puntos.

Los niveles de medición en el proceso de tabulación fueron: Deficiente (0-12), Regular (13-24), Bueno (25-36); Excelente (37-48).

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados por el docente del curso de investigación y expertos de la Escuela de Post Grado de la UNHEVAL 2017. Asimismo, los instrumentos que fueron aplicados en la presente investigación son confiables, porque la prueba de Alfa de Cronbach aplicado al 10% de la muestra arrojó los siguientes resultados:

- Prueba de confiabilidad de Gestión de Calidad:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	24

- Prueba de confiabilidad de Clima Satisfacción Laboral:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	24

3.8. Procedimiento:

El procedimiento será a través de los siguientes pasos:

- Selección de fuentes bibliográficas.
- Sistematización y organización de los datos bibliográficos.
- Selección y elaboración de los instrumentos.
- Mejoramiento y validación de los instrumentos.
- Aplicación de la encuesta a los alumnos de la muestra.
- Revisión de los registros auxiliares para medir el rendimiento académico de los estudiantes.
- Tratamiento de los datos.
- Análisis e interpretación de la información.
- Generación de conclusiones.
- Establecimiento de sugerencias.

3.9. Tabulación:

3.5.1. Técnicas de Recojo de datos:

Según Abril (2013) las técnicas constituyen un conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga.

En ese sentido, en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para nuestras dos variables de estudio.

3.5.2. Técnica de procesamiento de datos:

Los datos recopilados fueron procesados y organizados por sub variables en tablas de distribución de frecuencias. Dada la naturaleza correlacional de la investigación se utilizó la técnica de estadística consistente en la medición del

Coeficiente de Pearson para determinar el nivel de relación de nuestras dos variables, el mismo se llevó a efecto mediante el programa estadístico SPSS. Se analizaron mediante las técnicas descriptivas e inferenciales, estas permitieron realizar una proyección a la población en estudio sobre la base de los grupos muestrales. Luego del análisis y la interpretación de los resultados se derivaron las conclusiones y en función de estas las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

En esta parte de la investigación presentamos los resultados obtenidos correspondientes a los cuestionarios “Gestión de calidad” y “Satisfacción laboral docente” para saber en los niveles en que se encuentran y luego poder determinar la relación que existe entre ambos. El primer y segundo instrumento fue elaborado en base a nuestras variables de estudio. Para su análisis respectivo se tuvo en cuenta, para el promedio final de nuestras dos variables, los siguientes niveles de valoración: Excelente (de 37 a 48 puntos), Bueno (de 25 a 36 puntos), Regular (de 13 a 24 puntos) y Deficiente (de 0 a 12 puntos)

Asimismo, en adelante se presentan los datos estadísticos descriptivos e inferenciales en forma de cuadros y gráficos, expresados en frecuencias y porcentajes, así como sus respectivas interpretaciones. También se presenta el nivel de relación de las variables obtenidas a través del análisis estadístico denominado Coeficiente de Correlación de Pearson y la prueba de hipótesis para aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_0) o alterna (H_i).

A continuación indicamos, de manera secuencial y ordenada, los resultados obtenidos en la presente investigación:

Tabla N°01

Resultado general sobre la aplicación de la encuesta de Gestión de Calidad en los docentes de las I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

Docentes	GESTIÓN DE CALIDAD																										General							
	Gestión de planeación y organización										Puntaje	Nivel	Gestión de integración institucional				Puntaje	Nivel	Gestión de dirección				Puntaje	Nivel	Gestión de control						Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11	12	13	14			15	16	17	18			19	20	21	22	23	24				
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	7	B	1	0	0	0	1	D	1	1	0	0	2	D	2	1	1	0	0	0	4	R	14	R
2	1	1	1	1	2	2	2		0	0	10	R	1	1	0	0	2	D	1	1	2	2	6	B	0	2	1	1	2	0	6	R	24	R
3	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5	D	1	1	1		3	R	0	0	0	1	1	D	0	1	1	1	0	0	3	D	12	D
4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	B	2	1	1	1	5	B	2	2	2	1	7	E	2	2	2	1	0	0	7	B	30	B
5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	2	D	1	1	1	0	0	0	3	D	10	D
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	1	2	2	2	7	E	1	1	1	1	4	R	1	2	2	2	0	0	7	B	28	B
7	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	D	1	1	1	0	3	R	0	0	0	1	1	D	0	0	1	2	0	0	3	D	11	D
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	R	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	0	0	1	2	2	2	7	B	31	B
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	0	0	1	1	2	D	1	2	2	0	5	D	0	0	1	1	1	2	5	R	22	R
10	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	D	0	0	1	0	1	D	1	1	1	0	3	R	1	1	1	0	0	0	3	D	12	D
11	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	5	D	0	0	1	0	1	D	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	10	D
12	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4	D	0	0	1	1	2	D	1	1	1	0	3	R	1	1	0	0	0	0	2	D	11	D
13	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6	R	1	2	2	1	6	B	2	2	1	0	5	B	1	1	1	1	1	0	5	R	22	R
14	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	D	1	1	0	0	2	D	2	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	9	D
15	1	2	2	2	1	1	0	0	0	0	9	R	1	1	0	0	2	D	1	2	2	2	7	E	1	1	1	1	2	0	6	R	24	R
16	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4	D	1	1	1	0	3	R	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	2	1	3	D	12	D
17	2	2	1	2	2	0	0	0	0	0	9	R	0	1	1	0	2	D	2	1	2	1	6	B	0	1	1	1	1	2	6	R	23	R
18	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6	R	2	1	1	2	6	B	1	1	2	2	6	B	1	1	1	1	1	1	6	R	24	R
19	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	6	B	1	0	0	0	1	D	1	0	0	0	1	D	1	1	0	0	0	0	2	D	10	D
20	0	1	2	2	2	2	0	0	0	0	9	R	1	1	1	2	5	B	1	1	0	0	2	D	2	1	2	0	0	0	5	R	21	R
21	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6	R	2	1	1	1	5	B	1	2	2	1	6	B	2	2	2	0	0	0	6	R	23	R
22	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	1	1	0	0	2	D	0	1	1	1	3	R	0	1	2	0	0	0	3	D	11	D
23	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	R	2	2	1	0	5	B	2	1	2		5	B	0	0	2	2	2	0	6	R	22	R
24	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	D	1	2	2	1	6	B	1	0	0	0	1	D	0	0	0	1	2	0	3	D	12	D
25	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	7	R	0	0	1	1	2	D	1	1	1	1	4	R	0	2	2	1	0	0	5	R	18	R
26	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	0	1	1	1	3	R	0	0	1	1	2	D	0	1	1	0	0	0	2	D	10	D
27	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	B	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	1	0	5	R	20	R
28	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	R	1	2	2	1	6	B	1	1	1	1	4	R	1	2	2	1	0	0	6	R	24	R
29	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	1	1	0	0	2	D	1	1	1	0	3	R	0	0	0	1	1	1	3	D	11	D

30	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	5	D	2	2	0	0	4	R	1	1	1	1	4	R	2	1	1	1	0	0	5	R	18	R
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	1	2	2	0	5	B	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	1	0	5	R	23	R
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	E	2	2	2	2	8	E	1	1	1	1	4	R	2	2	2	2	2	2	12	E	45	E
33	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	D	1	1	0	0	2	D	0	0	1	1	2	D	0	0	0	1	1	1	3	D	10	D
34	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5	D	0	1	1	0	2	D	0	1	1	0	2	D	1	1	1	0	0	0	3	D	12	D
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	R	0	0	1	1	2	D	1	1	1	0	3	D	1	1	1	1	1	0	5	R	20	R
36	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	15	B	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	1	0	9	B	40	E

Fuente: Cuestionario de Gestión de calidad aplicado en la I.E. "Hipólito Unanue".

Elaboración: Tesista

Baremo

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	General	fi	%
Excelente (16-20)	1	2.8	Excelente (7-8)	4	11.1	Excelente (7-8)	4	11.1	Excelente (10-12)	1	2.8	Excelente (37-48)	2	5.6
Bueno (11-15)	5	13.8	Bueno (5-6)	9	25.0	Bueno (5-6)	6	16.6	Bueno (7-9)	4	11.1	Bueno (25-36)	3	8.3
Regular (6-10)	15	41.7	Regular (3-4)	6	16.7	Regular (3-4)	11	30.5	Regular (4-6)	16	44.4	Regular (13-24)	16	44.4
Deficiente (0-5)	15	41.7	Deficiente (0-2)	17	47.2	Deficiente (0-2)	14	38.8	Deficiente (0-3)	15	41.7	Deficiente (0-12)	15	41.7

Tabla N°02

Resultado general sobre aplicación del cuestionario de Satisfacción laboral docente en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

Docentes	SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE																										General							
	Relación con el centro y el equipo directivo						Puntaje	nivel	Ambiente de trabajo e interacción con los demás						Puntaje	Nivel	Condiciones físico-materiales						Puntaje	Nivel	Motivación y reconocimiento						Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12			13	14	15	16	17	18			19	20	21	22	23	24				
1	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	0	0	0	0	2	D	12	D
2	0	1	1	0	0	0	2	D	0	0	1	1	1	0	3	D	0	1	1	1	0	0	3	D	0	1	1	1	0	0	3	D	11	D
3	1	1	1	0	0	0	3	D	0	0	0	1	1	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	1	3	D	10	D
4	2	2	2	2	1	0	9	B	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	2	2	2	1	9	B	0	0	2	2	2	2	8	B	32	B
5	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	1	1	0	0	2	D	8	D
6	1	2	2	2	2	2	11	E	0	2	2	2	2	1	9	B	1	2	2	2	2	2	11	E	2	2	2	2	1	0	9	B	40	E
7	1	1	1	0	0	0	3	D	0	1	1	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	9	D
8	2	2	1	2	2	0	9	B	0	1	1	1	1	2	6	R	0	2	2	2	2	0	8	B	2	1	1	1	2	0	7	B	30	B
9	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	1	1	1	0	3	D	12	D
10	0	1	1	1	0	0	3	D	0	1	1	1	0	0	3	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	1	1	0	0	2	D	10	D
11	0	1	1	1	0	0	3	D	0	1	1	1	0	0	3	D	0	0	1	1	1	0	3	D	0	1	1	1	0	0	3	D	12	D
12	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	0	1	1	0	2	D	0	0	1	1	0	0	2	D	0	1	1	0	0	0	2	D	9	D
13	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	0	1	1	1	1	1	5	R	20	R
14	0	1	1	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	1	0	0	0	0	1	D	7	D
15	2	2	1	1	0	0	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	22	R
16	0	0	0	1	1	1	3	D	1	2	0	0	0	0	3	D	0	2	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	10	D
17	2	2	2	2	2	2	12	E	2	2	2	2	2	1	11	E	1	2	2	2	2	2	11	E	2	2	2	1	2	2	11	E	45	E
18	2	1	1	1	1	0	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	0	1	1	1	1	1	5	R	2	1	1	1	0	0	5	R	22	R
19	0	0	0	0	1	1	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	8	D
20	0	0	0	1	1	1	3	D	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	0	1	1	1	1	0	4	R	19	R
21	0	1	2	1	2	2	8	B	0	2	2	2	1	1	8	B	1	2	1	1	1	1	7	B	2	1	2	2	0	0	7	B	30	B
22	1	1	0	0	0	0	2	D	0	1	1	1	1	0	4	R	1	0	0	0	0	0	1	D	0	0	0	2	0	0	2	D	9	D
23	1	1	1	1	1	0	5	R	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	20	R
24	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	1	1	0	0	2	D	0	0	0	1	1	1	3	D	0	0	0	0	1	1	2	D	10	D
25	0	1	1	1	1	1	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	0	0	1	1	1	1	4	R	0	0	1	1	1	1	4	R	18	R
26	0	1	1	0	0	0	2	D	0	0	0	1	1	0	2	D	0	1	1	0	0	0	2	D	0	0	1	1	0	0	2	D	8	D
27	1	2	2	0	0	0	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	0	1	1	1	1	0	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	18	R
28	2	2	2	1	1	0	8	B	0	2	2	2	1	1	8	B	0	0	2	2	2	2	8	B	1	1	2	2	2	0	8	B	32	B
29	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	1	1	1	1	4	R	0	0	0	0	0	1	1	D	0	0	0	0	2	0	2	D	9	D
30	0	0	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	0	0	1	1	1	1	4	R	0	1	1	1	1	0	4	R	16	R
31	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	0	1	1	1	1	1	5	R	21	R
32	0	0	0	2	2	2	6	R	2	2	2	2	2	0	10	E	2	2	2	1	1	0	8	B	2	2	1	2	1	0	8	B	32	B
33	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	0	0	1	1	2	D	0	0	1	1	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	8	D

34	1	1	1	0	0	0	3	D	0	0	1	1	1	1	4	R	0	1	1	0	0	0	2	D	0	1	0	0	0	0	1	D	10	D
35	1	1	1	1	1	0	5	R	0	0	1	1	1	1	4	R	0	1	1	1	1	2	6	R	1	1	1	0	0	0	3	D	18	R
36	1	1	1	1	1	1	6	R	2	2	2	2	2	1	11	E	1	2	2	2	2	2	4	R	2	1	1	1	1	1	7	B	28	B

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral docente aplicado en la I.E. "Hipólito Unanue" de Obas 2017.

Elaboración: Propia

Baremo

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	General	fi	%
Excelente (10-12)	2	5.6	Excelente (10-12)	3	8.3	Excelente (10-12)	2	5.6	Excelente (10-12)	1	2.8	Excelente (37-48)	2	5.6
Bueno (7-9)	4	11.1	Bueno (7-9)	3	8.3	Bueno (7-9)	5	13.9	Bueno (7-9)	7	19.4	Bueno (25-36)	6	16.7
Regular (4-6)	11	30.5	Regular (4-6)	15	41.7	Regular (4-6)	12	33.3	Regular (4-6)	9	25.0	Regular (13-24)	10	27.7
Deficiente (0-3)	19	52.8	Deficiente (0-3)	15	41.7	Deficiente (0-3)	17	47.2	Deficiente (0-3)	19	52.8	Deficiente (0-12)	18	50.0

4.1.2. Análisis de la estadística descriptiva por variables y dimensiones

Tabla N°03:

Nivel de Gestión de calidad en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	37 - 48	2	5.6	42.5	85
Bueno	15 - 36	3	8.3	25.5	76.5
Regular	13 - 24	16	44.4	18.5	296
Deficiente	0 - 12	15	41.7	6	90
TOTAL		36	100%		547.5
PROMEDIO			15.2		

Fuente: Cuestionario sobre Gestión de calidad, aplicado el 2017.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°03 y gráfico N°01, se observa que 2 docentes (5.6%) afirman que la gestión de calidad es Excelente; seguidamente, 3 docentes (8.3%) afirman que es Bueno; asimismo, 16 docentes (44.4%) afirman que es Regular; finalmente, 15 docentes (41.7%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 15.2 indica que los mayores puntajes se ubican en los niveles Deficiente y Regular, de los cuales se puede concluir que la gestión de calidad es Regular en la I.E. investigada, ya que es el nivel que más destaca.

Gráfico N°01: Nivel de Gestión de calidad en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

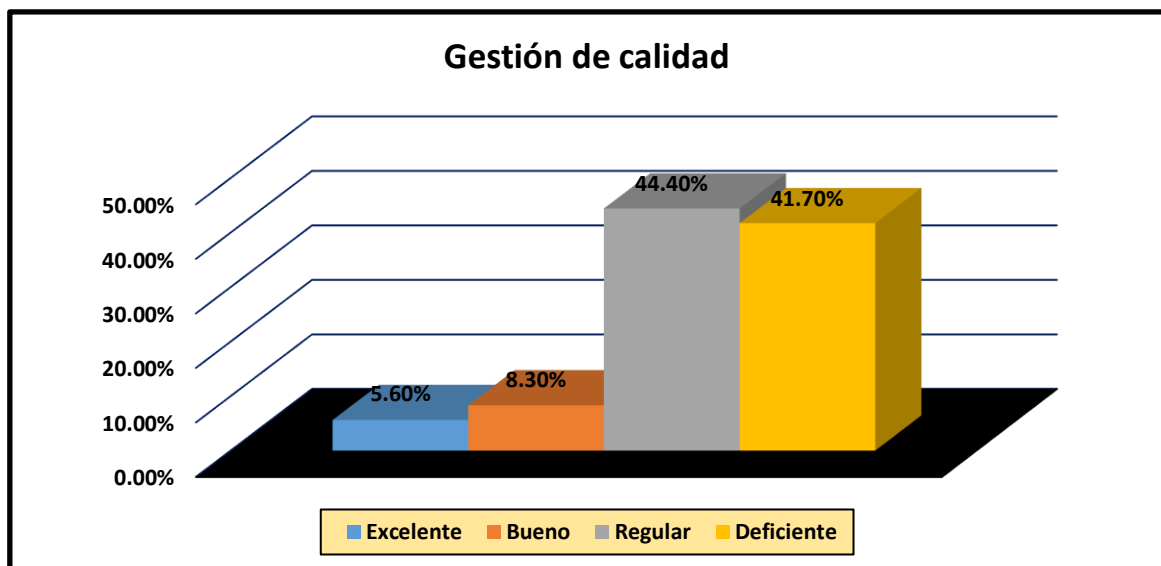


Tabla N°04:
Resultado sobre el nivel de la dimensión Gestión de Planeación y organización en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x_m	$fi x_m$
Excelente	16 - 20	1	2.8	18	18
Bueno	11 - 15	5	13.8	13	65
Regular	5 - 10	15	41.7	7.5	112.5
Deficiente	0 - 5	15	41.7	2.5	37.5
TOTAL		36	100%		233
PROMEDIO			6.5		

Fuente: Tabla N°01

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°04 y gráfico N°02, se observa que 1 docente (2.8%) afirma que la gestión de planeación y organización es Excelente; seguidamente, 5 docentes (13.8%) afirman que es Bueno; asimismo, 15 docentes (41.7%) afirman que es Regular; finalmente, 15 docentes (41.7%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 6.5 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Deficiente y Regular, concluyéndose que la gestión de planeación y organización es Deficiente y Regular según los encuestados.

Gráfico N°02: Nivel de la dimensión Gestión de Planeación y organización en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

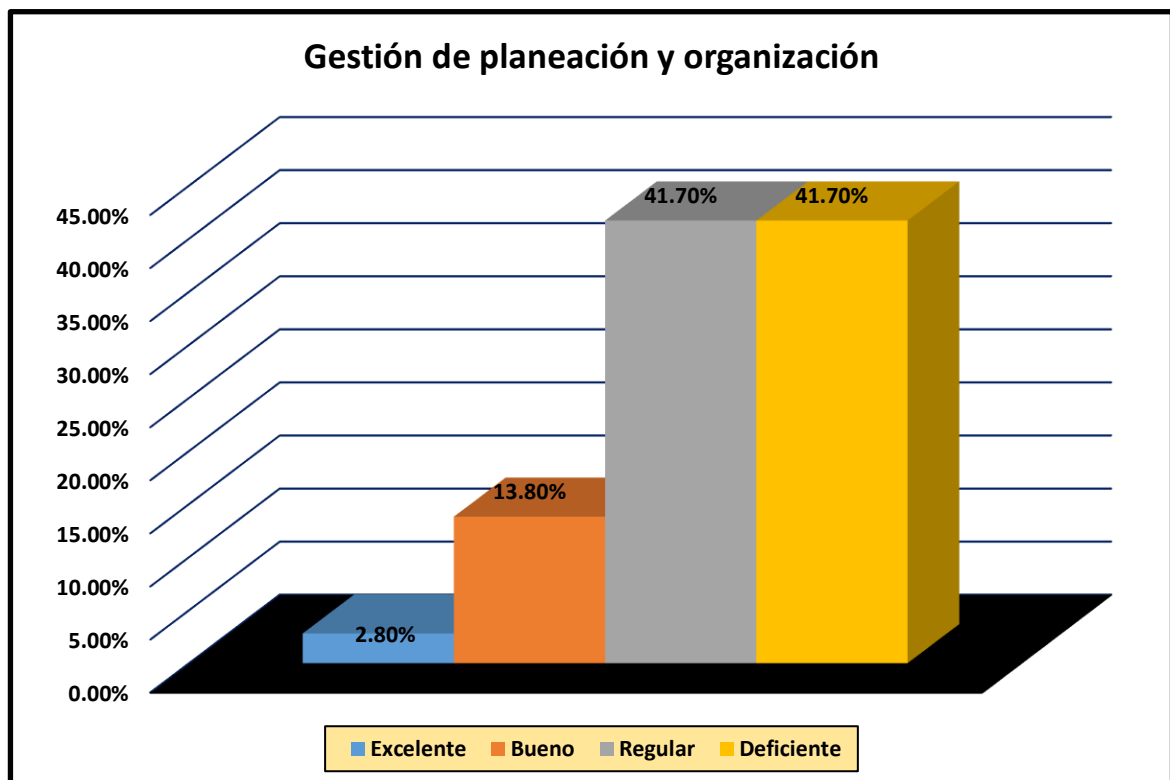


Tabla N°05:

Resultado sobre el nivel de la dimensión: Gestión de integración institucional en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls]	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	7 - 8	4	11.1	7.5	30
Bueno	5 - 6	9	25.0	5.5	49.5
Regular	3 - 4	6	16.7	3.5	21
Deficiente	0 - 2	17	47.2	1	17
TOTAL		36	100		117.5
PROMEDIO			2.3		

Fuente: Tabla N°01

Elaboración: Propia

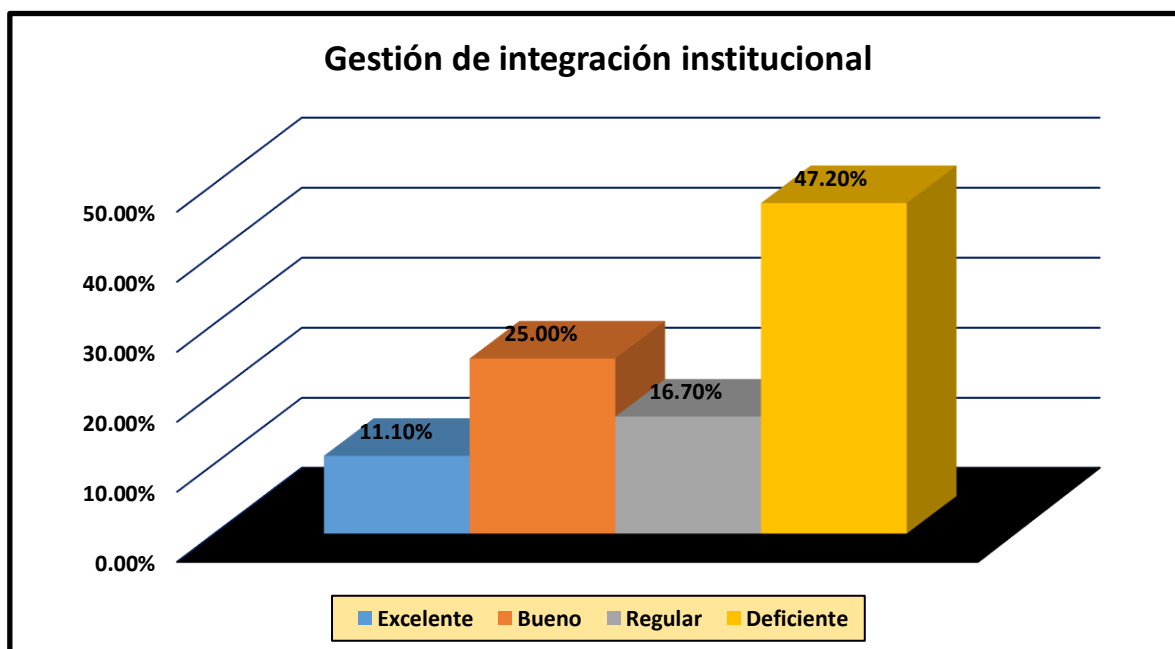
Interpretación:

En la presente tabla N°05 y gráfico N°03, se observa que 4 docentes (11.1%) afirman que la gestión de integración institucional es Excelente; seguidamente, 9 docentes (25.0%) afirman que es Bueno; asimismo, 6 docentes (16.7%) afirman que es Regular; finalmente, 17 docentes (47.2%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 2.3 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Bueno y Deficiente, de los cuales el que más destaca es el último nivel, concluyéndose que esta dimensión se encuentra en el nivel Deficiente.

Gráfico N°03

Resultado sobre el nivel de la dimensión: Gestión de integración institucional en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.



**Tabla N°06:
Resultado sobre el nivel de la dimensión: Gestión de dirección en la I.E.
Hipólito Unanue de Obas 2017.**

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	7 - 8	4	11.1	7.5	30
Bueno	5 - 6	6	16.6	5.5	33
Regular	3 - 4	11	30.5	3.5	38.5
Deficiente	0 - 2	14	38.8	1	14
TOTAL		36	100%		115.5
PROMEDIO			3.2		

Fuente: Tabla N°01

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°06 y gráfico N°04, se observa que 4 docentes (11.1%) afirman que la gestión de dirección es Excelente; seguidamente, 6 docentes (16.6%) afirman que es Bueno; asimismo, 11 docentes (30.5%) afirman que es Regular; finalmente, 14 docentes (38.8%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 3.2 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Bueno y Deficiente, de los cuales el que más destaca es el último nivel, concluyéndose que esta dimensión se encuentra en el nivel Deficiente.

Gráfico N°04: Resultado sobre el nivel de la dimensión gestión de dirección en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

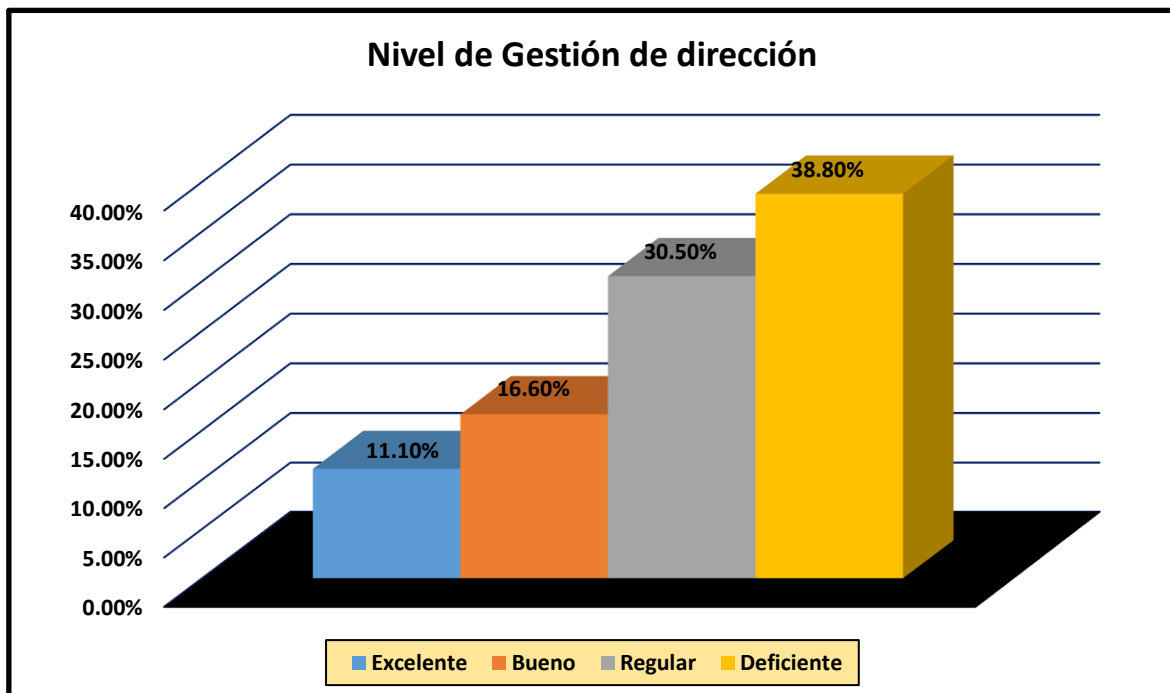


Tabla N°07:

**Resultado sobre el nivel de la dimensión: Gestión de control en la I.E.
Hipólito Unanue de Obas 2017.**

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls]	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	10 - 12	1	2.8	11	11
Bueno	7 - 9	4	11.1	8	32
Regular	4 - 6	16	44.4	5	80
Deficiente	0 - 3	15	41.7	1.5	22.5
TOTAL		36	100		145.5
PROMEDIO			4.0		

Fuente: Tabla N°01

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°07 y gráfico N°05, se observa que 1 docente (2.8%) afirma que la gestión de control es Excelente; seguidamente, 4 docentes (11.1%) afirman que es Bueno; asimismo, 16 docentes (44.4%) afirman que es Regular; finalmente, 15 docentes (41.7%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 4.0 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Regular y Deficiente, de los cuales el que más destaca es el penúltimo nivel, concluyéndose que esta dimensión se encuentra en el nivel Regular.

Gráfico N°05: Resultado sobre el nivel de la dimensión: Gestión de control en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

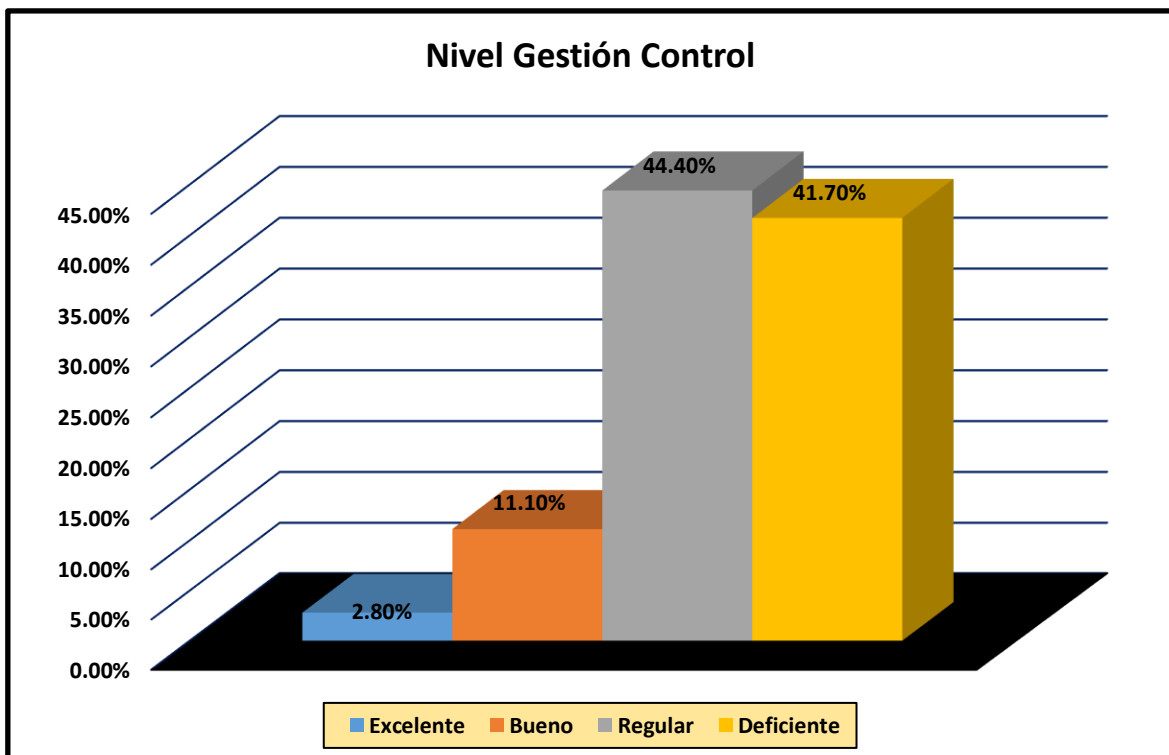


Tabla N°08:
Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la variable
Gestión de Calidad en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.

Nivel de valoración	Gestión de planeación y organización				Gestión de integración institucional				Gestión de dirección				Gestión de control			
	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	1	2.8	18	18	4	11.1	7.5	30	4	11.1	7.5	30	1	2.8	11	11
Bueno	5	13.8	13	65	9	25.0	5.5	49.5	6	16.6	5.5	33	4	11.1	8	32
Regular	15	41.7	7.5	112.5	6	16.7	3.5	21	11	30.5	3.5	38.5	16	44.4	5	80
Deficiente	15	41.7	2.5	37.5	17	47.2	1	17	14	38.8	1	14	15	41.7	1.5	22.5
TOTAL	36	100		233	36	100		117.5	36	100%		115.5	36	100		145.5
PROMEDIO	6.5				2.3				3.2				4.0			

Fuente: Tabla N°01

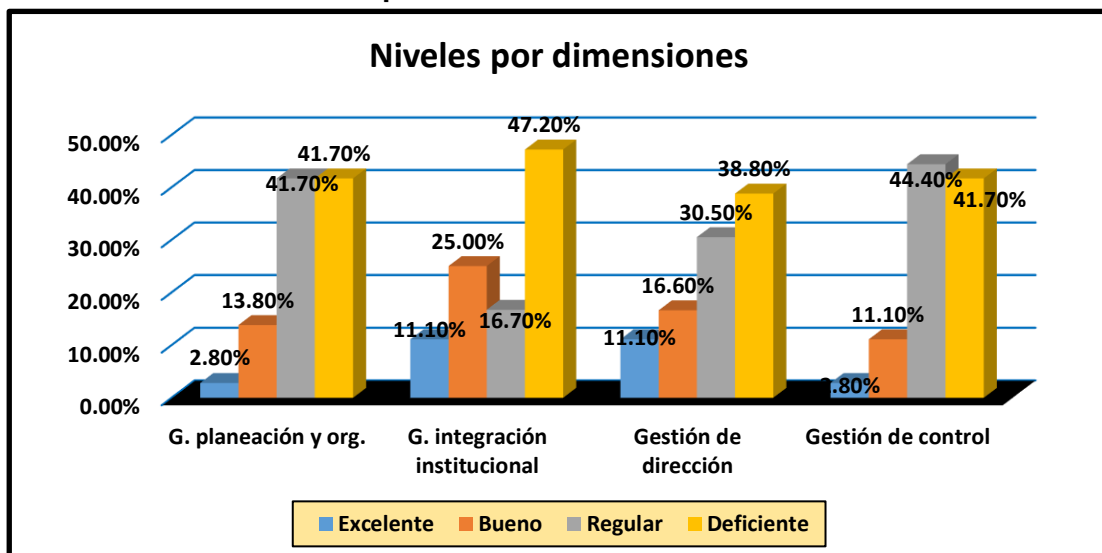
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°08 y gráfico N°06, relacionado con los resultados por dimensiones de la variable Gestión de Calidad, se desprende lo siguiente:

- En la dimensión gestión de planeación y organización, los que más sobresalen son los niveles Regular y Deficiente con un porcentaje de 41.7% respectivamente; asimismo, el promedio 6.5 los ubica en estas dos escalas de valoración.
- En la dimensión gestión de integración institucional, el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 47.2%; asimismo, el promedio 2.3 lo ubica en esta escala de valoración.
- En la dimensión gestión de dirección, el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 38.8%; asimismo, el promedio 3.2 lo ubica en esta escala de valoración.
- En la dimensión gestión de control, el que más sobresale es el nivel Regular con un porcentaje de 44.4%; asimismo, el promedio 4.0 lo ubica en esta escala de valoración.

Gráfico N°06: Resultados por dimensiones de la Variable Gestión de Calidad en la I.E. Hipólito Unanue de Obas 2017.



**Tabla N°09:
Resultado sobre el nivel Satisfacción laboral de los docentes de la
Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.**

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls]	fi	hi(x100)	x_m	$fi x_m$
Excelente	37 - 48	2	5.6	42.5	85
Bueno	15 - 36	6	16.7	25.5	153
Regular	13 - 24	10	27.7	18.5	185
Deficiente	0 - 12	18	50.0	6	108
TOTAL		36	100%		531
PROMEDIO			14.75		

Fuente: Tabla N°2

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°09 y gráfico N°07, se observa que 2 docentes (5.6%) afirma que la satisfacción laboral que presentan es Excelente; seguidamente, 6 docentes (16.7%) afirman que es Bueno; asimismo, 10 docentes (27.7%) afirman que es Regular; finalmente, 18 docentes (50.0%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 14.75 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Regular y Deficiente, de los cuales el que más destaca es el último nivel, concluyéndose que esta dimensión se encuentra en el nivel Deficiente.

Gráfico N°07: Resultado sobre el nivel Satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

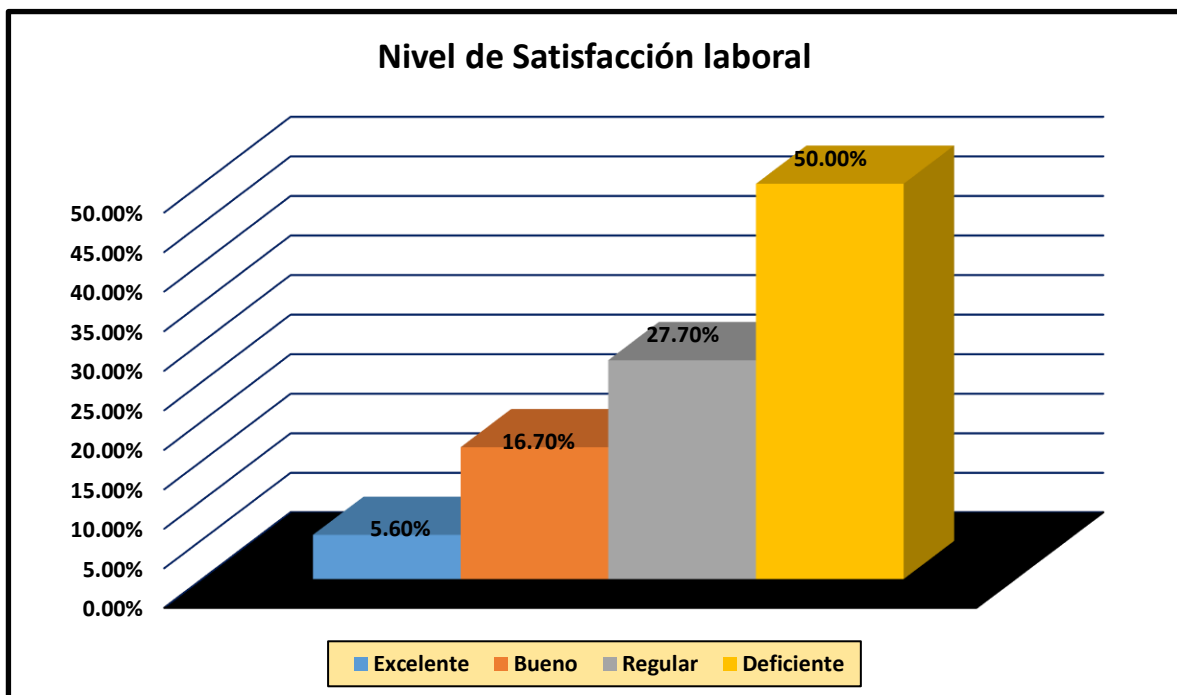


Tabla N°10

Resultado sobre el nivel de la dimensión: Relación con el centro y el equipo directivo de la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls]	fi	hi(x100)	x_m	fix_m
Excelente	10 - 12	2	5.6	11	22
Bueno	7 - 9	4	11.1	8	32
Regular	4 - 6	11	30.5	5	55
Deficiente	0 - 3	19	52.8	1.5	28.5
TOTAL		36	100		137.5
PROMEDIO			3.8		

Fuente: Tabla N°02.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°10 y gráfico N°08, se observa que 2 docentes (5.6%) afirma que la relación con el centro y el equipo directivo es Excelente; seguidamente, 4 docentes (11.1%) afirman que es Bueno; asimismo, 11 docentes (30.5%) afirman que es Regular; finalmente, 19 docentes (52.8%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 3.8 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Regular y Deficiente, de los cuales el que más destaca es el último nivel, concluyéndose que esta dimensión se encuentra en el nivel Deficiente.

Gráfico N°08: Resultado sobre el nivel de la dimensión: Relación con el centro y el equipo directivo en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

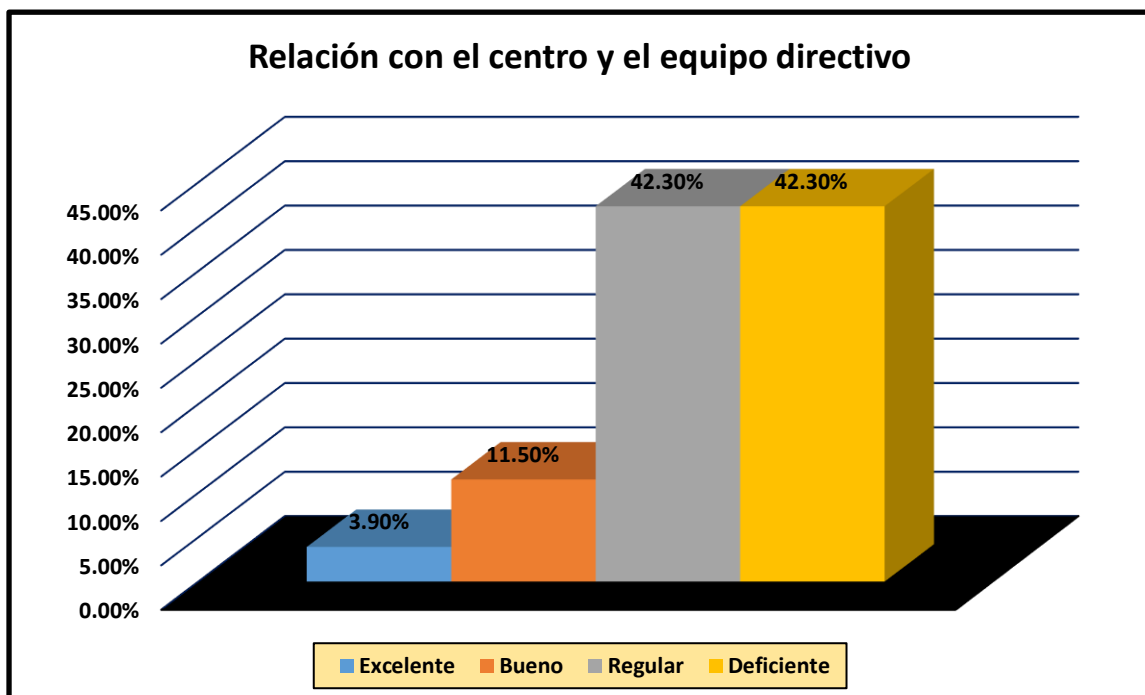


Tabla N°11:
Resultado sobre el nivel de la dimensión: “Ambiente de trabajo e interacción con los demás” en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls)	fi	hi(x100)	x_m	$fi x_m$
Excelente	10 - 12	3	8.3	11	33
Bueno	7 - 9	3	8.3	8	24
Regular	4 - 6	15	41.7	5	75
Deficiente	0 - 3	15	41.7	1.5	22.5
TOTAL		36	100		154.5
PROMEDIO			4.3		

Fuente: Tabla N°02

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°11 y gráfico N°09, se observa que 3 docentes (8.3%) afirma que el ambiente de trabajo y la interacción con los demás es Excelente; seguidamente, 3 docentes (8.3%) afirman que es Bueno; asimismo, 15 docentes (41.7%) afirman que es Regular; finalmente, 15 docentes (41.7%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 4.3 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Deficiente y Regular, concluyéndose que la confiabilidad del servicio es Deficiente y Regular en la I.E. investigada, ya que son los niveles que más destacan.

Gráfico N°09: Resultado sobre el nivel de la dimensión: “Ambiente de trabajo e interacción con los demás” en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

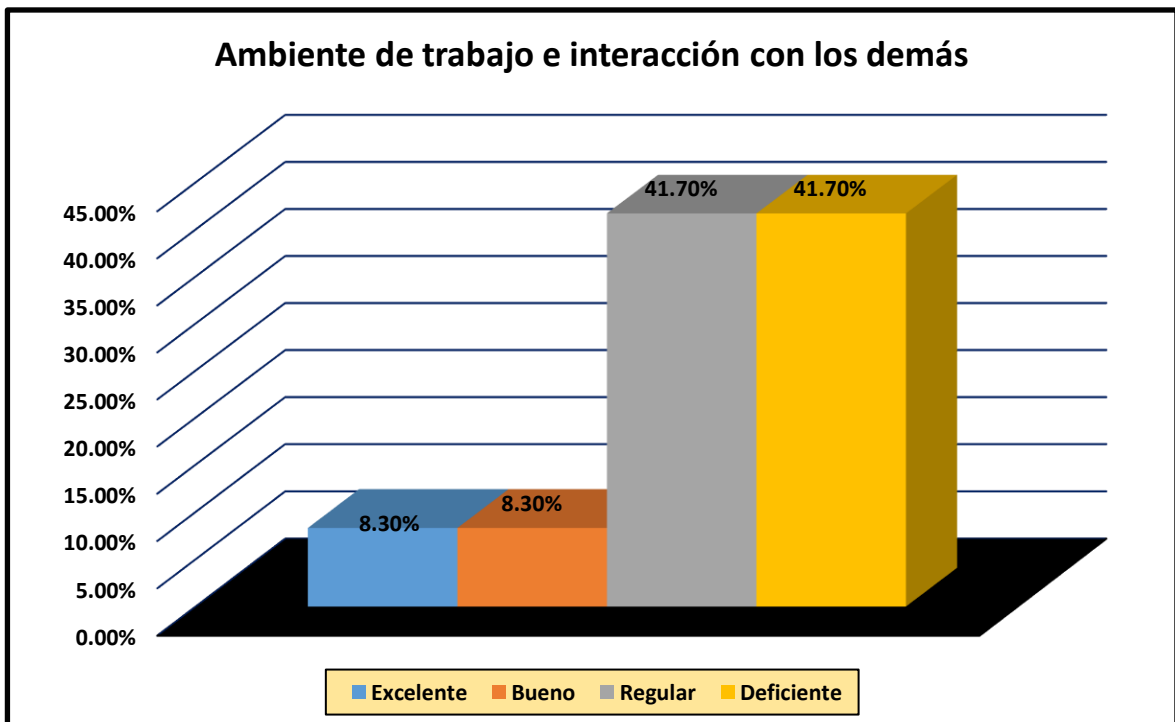


Tabla N°12:
Resultado sobre el nivel de la dimensión: “Condiciones físico-materiales” en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls]	fi	hi(x100)	x_m	$fi x_m$
Excelente	10 - 12	2	5.6	11	22
Bueno	7 - 9	5	13.9	8	40
Regular	4 - 6	12	33.3	5	60
Deficiente	0 - 3	17	47.2	1.5	25.5
TOTAL		36	100		137.5
PROMEDIO			3.8		

Fuente: Tabla N°02.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°12 y gráfico N°10, se observa que 2 docentes (5.6%) afirma que las condiciones físico materiales es Excelente; seguidamente, 5 docentes (13.9%) afirman que es Bueno; asimismo, 12 docentes (33.3%) afirman que es regular; finalmente, 17 docentes (47.2%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 3.8 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Deficiente y Regular, de los cuales el que más destaca es el último nivel, concluyéndose que esta dimensión está en el nivel Deficiente en la I.E. investigada.

Gráfico N°10: Resultado sobre el nivel de la dimensión: “Condiciones físico-materiales” en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

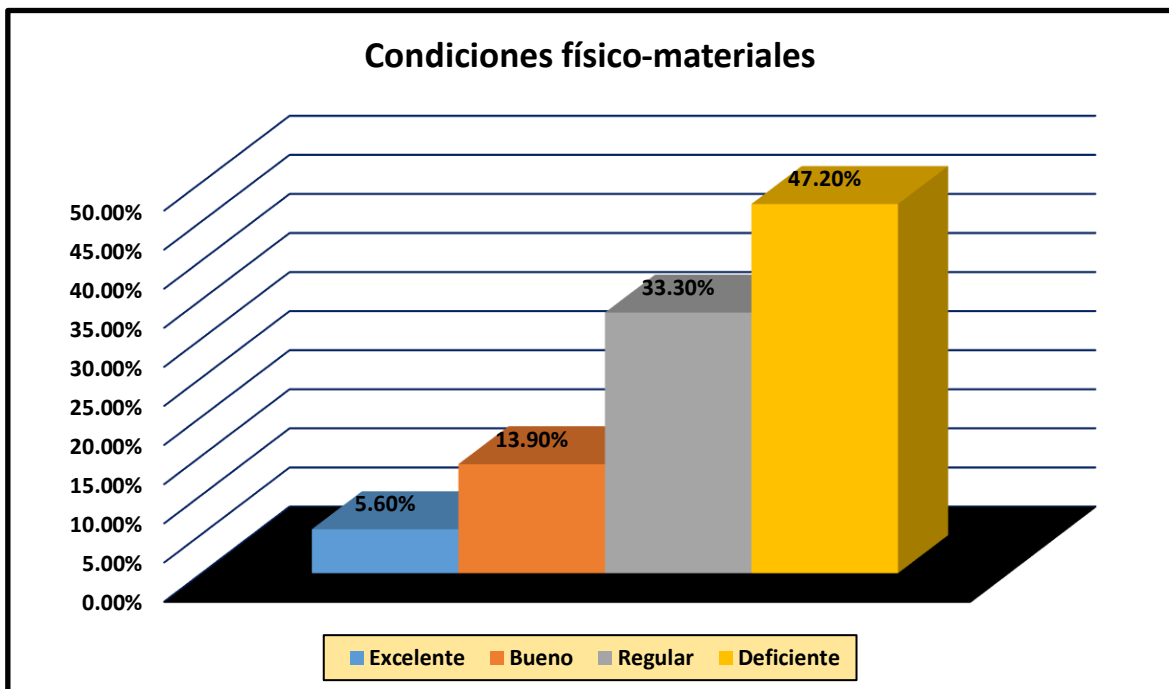


Tabla N°13:
Resultado sobre el nivel de la dimensión: “Motivación y reconocimiento” en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Nivel de valoración	Puntaje (Li - Ls]	fi	hi(x100)	x_m	$fi x_m$
Excelente	10 - 12	1	2.8	11	11
Bueno	7 - 9	7	19.4	8	56
Regular	4 - 6	9	25.0	5	45
Deficiente	0 - 3	19	52.8	1.5	28.5
TOTAL		36	100		140.5
PROMEDIO			3.9		

Fuente: Tabla N°02.

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°13 y gráfico N°11, se observa que 1 docente (2.8%) afirma que la motivación y reconocimiento es Excelente; seguidamente, 7 docentes (19.4%) afirman que es Bueno; asimismo, 9 docentes (25.0%) afirman que es Regular; finalmente, 19 docentes (52.8%) afirman que es Deficiente.

Por otra parte el promedio 3.9 indica que los mayores puntajes se ubican entre los niveles Deficiente y Regular, de los cuales el que más destaca es el último nivel, concluyéndose que la práctica de la empatía en el servicio es Deficiente en la I.E. investigada.

Gráfico N°11: Resultado sobre el nivel de la dimensión: “Motivación y reconocimiento” en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

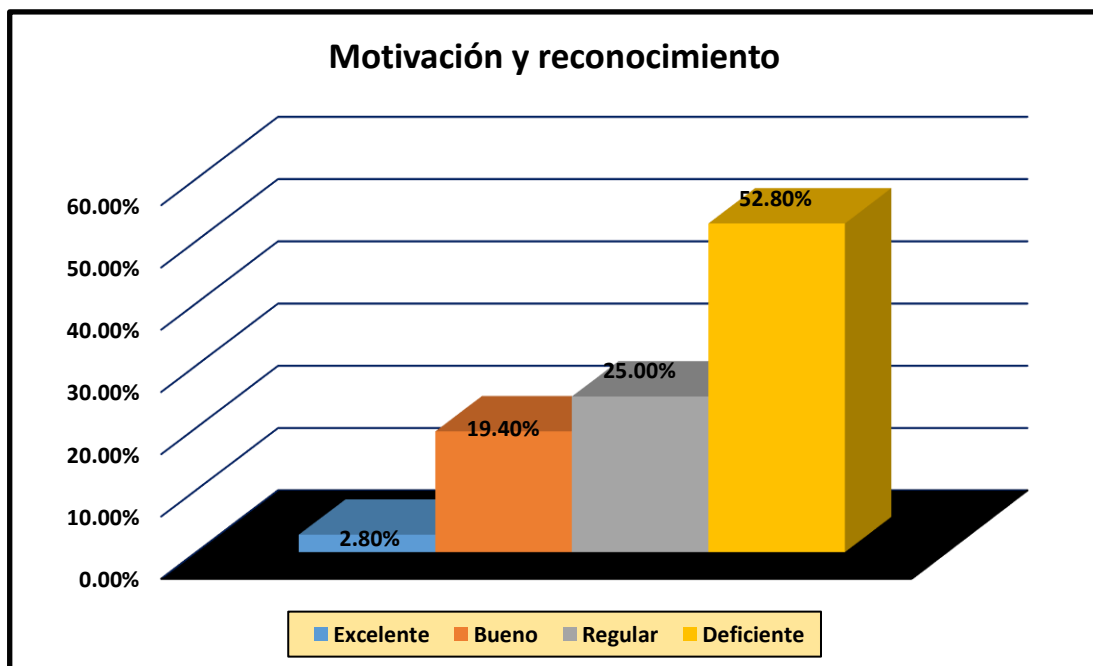


Tabla N°14:
Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la Satisfacción Laboral en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Nivel de valoración	Relación con el centro y el equipo directivo				Ambiente de trabajo e interacción con los demás				Condiciones físico-materiales				Motivación y reconocimiento			
	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m	fi	hi(x100)	x _m	fix _m
Excelente	2	5.6	11	22	3	8.3	11	33	2	5.6	11	22	1	2.8	11	11
Bueno	4	11.1	8	32	3	8.3	8	24	5	13.9	8	40	7	19.4	8	56
Regular	11	30.5	5	55	15	41.7	5	75	12	33.3	5	60	9	25.0	5	45
Deficiente	19	52.8	1.5	28.5	15	41.7	1.5	22.5	17	47.2	1.5	25.5	19	52.8	1.5	28.5
TOTAL	36	100		137.5	36	100		154.5	36	100		137.5	36	100		140.5
PROMEDIO	3.8				4.3				3.8				3.9			

Fuente: Tabla N°02.

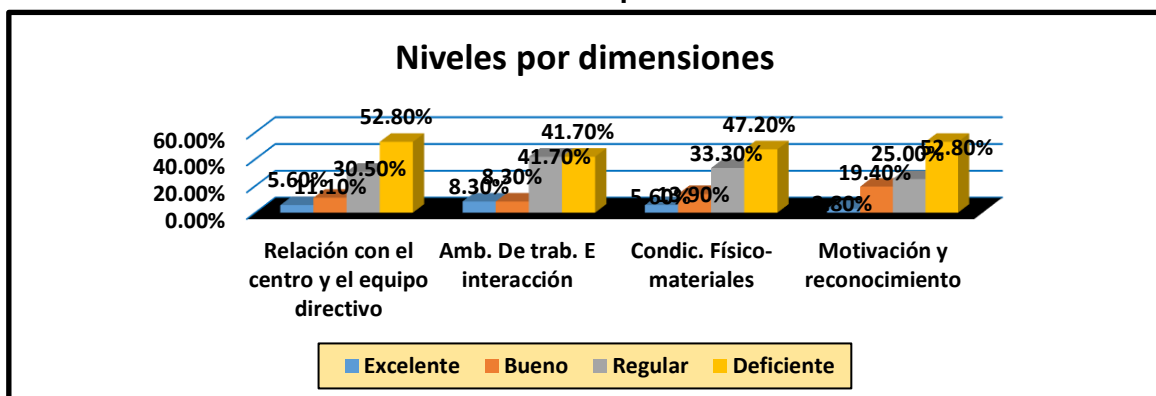
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la presente tabla N°14 y gráfico N°12, relacionado con los resultados por dimensiones de la variable Satisfacción laboral docente, se desprende lo siguiente:

- En la dimensión **Relación con el centro y el equipo directivo**, el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 52.8%; asimismo, el promedio 3.8 lo ubica en esta escala de valoración.
- En la dimensión **Ambiente de trabajo e interacción con los demás**, los que más sobresalen son los niveles Regular y Deficiente con un porcentaje de 41.7% respectivamente; asimismo, el promedio 4.3 los ubican en estas dos escalas de valoración.
- En la dimensión **Condiciones físico-materiales**, el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 47.2%; asimismo, el promedio 3.8 lo ubica en esta escala de valoración.
- En la dimensión **Motivación y reconocimiento**, el que más sobresale es el nivel Deficiente con un porcentaje de 52.8%; asimismo, el promedio 3.9 lo ubica en esta escala de valoración.

Gráfico N°12: Cuadro comparativo de los resultados por dimensiones de la Satisfacción Laboral en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas 2017.



4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis

Para la contratación de las hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de Pearson (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 22.0), en el que se ingresó los datos de las variables: Gestión de calidad y Satisfacción laboral docente. Del mismo modo, para la interpretación, utilizamos la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE KARL PEARSON

VALOR O GRADO “ r ”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

4.3.2. Prueba de correlación y prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

Tabla N°15
Nivel de relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

		Correlaciones	
		Gestión de calidad	Satisfacción laboral docente
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Satisfacción laboral docente	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.787 se encuentra dentro de una valoración alta y positiva; del mismo modo, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

4.3.3. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

- **H_i**: Existe relación entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- **H₀**: No existe relación entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

Tabla N°16

Nivel de relación entre la dimensión Gestión de planeación-organización y la Satisfacción laboral docente.

Correlaciones			
		Gestión de planeación-Organización	Satisfacción laboral docente
Gestión de planeación-Organización	Correlación de Pearson	1	,649**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Satisfacción laboral docente	Correlación de Pearson	,649**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el resultado del coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.649 se encuentra dentro de una valoración moderada y positiva; del mismo modo, para la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H_i); es decir, existe una relación significativa entre la Gestión de planeación-organización y la Satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Hipótesis específica 2:

- **H_i:** Existe relación entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- **H_o:** No existe relación entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

Tabla N°17

Nivel de relación entre la dimensión Gestión de integración institucional y la Satisfacción laboral docente.

		Correlaciones	
		Gestión de integración institucional	Satisfacción laboral docente
Gestión de integración institucional	Correlación de Pearson	1	,628**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Satisfacción laboral docente	Correlación de Pearson	,628**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el resultado del coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.628 se encuentra dentro de una valoración moderada y positiva; del mismo modo, para la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H_i); es decir, existe una relación significativa entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Hipótesis específica 3:

- **H_i**: Existe relación entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- **H₀**: No existe relación entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

Tabla N°18

Nivel de relación entre la dimensión Gestión de dirección y la Satisfacción laboral docente en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas.

		Correlaciones	
		Gestión de dirección	Satisfacción laboral docente
Gestión de dirección	Correlación de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Satisfacción laboral docente	Correlación de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el resultado del coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.672 se encuentra dentro de una valoración moderada y positiva; del mismo modo, para la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H_i); es decir, existe una relación significativa entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

Hipótesis específica 4:

- **H_i**: Existe relación entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.
- **H₀**: No existe relación entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

Tabla N°19

Nivel de relación entre la dimensión Gestión de control y la satisfacción laboral docente en la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas.

		Correlaciones	
		Gestión de control	Satisfacción aboral docente
Gestión de control	Correlación de Pearson	1	,785**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Satisfacción laboral docente	Correlación de Pearson	,785**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el resultado del coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.672 se encuentra dentro de una valoración alta y positiva; del mismo modo, para la prueba de hipótesis, el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H_i); es decir, existe una relación significativa entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas 2017.

4.3. Discusión de resultados

En el mundo actual, nuestra sociedad globalizada, cambiante, competitiva y, en extremo, exigente, está haciendo que las entidades del estado (públicas y privadas), recurran a nuevos mecanismos y estrategias de desarrollo y crecimiento en la búsqueda de la calidad, la eficacia y la eficiencia; ya que sin ellas, están propensos a quedarse rezagados en el ostracismo, o a fenecer en muchos casos.

En ese sentido, la gestión de calidad, surge como un modelo y paradigma de dirección en el entorno actual, caracterizada por una serie de procesos, de planes y de acciones del más alto nivel, desde un punto de vista organizativo, que controlan o afectan a la eficacia de los procesos de menor nivel de generalidad, y que se convierten en condición necesaria de calidad. En consecuencia, una gestión de calidad exige a los directivos la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades, destrezas gerenciales y capacidades de liderazgo; imprescindibles para la competitividad de la institución; garantizando que los recursos materiales, humanos, financieros, tecnológicos y pedagógicos sean utilizados con eficiencia y eficacia, y que sus integrantes se sientan satisfechos de representar dicha competitividad organizacional a través de un buen servicio al usuario.

Desde esta perspectiva, un trabajador: empleado, docente etc. al gozar de una satisfacción laboral buena en su lugar de trabajo, le dará vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad adecuada a las instituciones o empresas que pertenecen, por esa razón ninguna organización existirá sin la participación activa de sus miembros.

Sin embargo, en la I.E. "Hipólito Unanue de Obas" la gestión de calidad es ineficiente y limitado, porque los directivos no cuentan con los documentos de gestión actualizados, así como con planes y programas estratégicos de gestión; asimismo, existe poca motivación y compromiso de los docentes en el ejercicio de sus funciones pedagógicas; así como también en los trabajos extracurriculares con el centro educativo, generando una atmósfera institucional poco propicio.

Movido por estos planteamientos es que se ha optado por realizar la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la I.E. "Hipólito Unanue" de Obas 2017.

Como principal resultado que se ha obtenido, podemos indicar que sí existe relación entre nuestras dos variables (Gestión de calidad y satisfacción laboral docente) ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson fue de 0.787, ubicándose en un nivel alto y positivo. Asimismo, en la prueba de hipótesis realizada, los resultados indicaron que $p = 0,000 < \alpha = 0,05$; permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1) con nivel de significancia del 5%.

Estos resultados son respaldados por Cuadra (2007), quien en la tesis titulada "Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones", señala que la buena gestión basada en el liderazgo ejerce influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral y el clima institucional.

Así también, Valencia (2008), en la tesis "Estilos gerenciales y satisfacción laboral", concluye que la satisfacción laboral depende de los estilos gerenciales que emplea el directivo durante su gestión. De acuerdo a este autor, lo más adecuado son los estilos consultivo y participativo.

Finalmente, Puente, R. (2015), en su tesis titulada “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Integrada N°32586 de Huarichaca-Huánuco” Concluye que la gestión de calidad se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción laboral docente.

Con respecto a los resultados obtenidos en la variable gestión de calidad, la Tabla N°03 indica que 2 docentes (5.6%) afirman que es Excelente; seguidamente, 3 docentes (8.3%) afirman que es Bueno; asimismo, 16 docentes (44.4%) afirman que es Regular; finalmente, 15 docentes (41.7%) afirman que es Deficiente.

Estos datos son respaldados por García R. & Falcón, P. (2009), en la tesis titulada “La gestión escolar como medio para lograr la calidad”, quienes concluyen que el papel de la gestión escolar es determinante para lograr la calidad escolar; Pero para ello es indispensable la iniciativa del director para el mejoramiento de los servicios que presta la institución educativa, ya que el trabajo del director en la escuela es muy influyente, lo cual determinará una gestión buena o mala respectivamente.

Por ello Casasús (2000) señala que la gestión de calidad es una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización” (p. 49).

La gestión trata de las acciones humanas, y desde esta perspectiva Corcuera (2001), lo define como la acción de conducir a un grupo humano hacia el logro de los objetivos institucionales, donde su valor agregado es la mejora continua, es decir es la comprensión e interpretación de los procesos de acción humana en una organización o institución que se dirige (p. 47).

La gestión de calidad es el conjunto de acciones que se encaminan a planificar, organizar y controlar la función de la calidad de una empresa, institución u organización (Penadillo, 2012).

Finalmente, la gestión educativa de calidad es el conjunto de actividades, racionales y sistemáticas, que el director y los demás directivos del plantel realizan para lograr los objetivos y metas trazados. El resultado de una buena gestión institucional debe manifestarse en un buen servicio educativo. De otra manera, no habría razón de ser de la gestión (Rodríguez, 2008).

Con respecto a los resultados obtenidos en la variable Satisfacción laboral docente, la Tabla N°09 indica que 2 docentes (5.6%) afirma que la calidad del servicio educativo es Excelente; seguidamente, 6 docentes (16.7%) afirman que es Bueno; asimismo, 10 docentes (27.7%) afirman que es Regular; finalmente, 18 docentes (50.0%) afirman que es Deficiente. Concluyéndose que la satisfacción laboral docente se encuentra en el nivel deficiente.

Estos resultados se ven respaldados por Ventura (2012), quien en su trabajo de tesis concluye que el respaldo de la gestión directiva le otorga una buena motivación en la satisfacción laboral, así como la adecuada carga de trabajo y los factores del contexto laboral.

Por otra parte Fuentes (2012), en su tesis titulada "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Por ello, según Navarro (2010), la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen.

De manera general la satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene la persona sobre las experiencias laborales.

Para Castells (2000) la satisfacción laboral es “un motivo en sí mismo, donde el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta; es sentirse bien con su trabajo y la organización donde lo ejecuta” (p. 19).

Finalmente, se puede indicar que la base de la satisfacción laboral de un docente la constituyen elementos como: actitudes, sentimientos, vivencias profundas y reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe.

4.4. Aporte de la investigación

Con respecto al aporte científico se puede indicar que está comprobado que la buena formación en habilidades gerenciales y de liderazgo en los directivos mejoran el clima organizacional, la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de la entidad; por lo que son factores determinantes en la eficacia, eficiencia y calidad de la organización. Por lo que es necesario que, a nivel institucional se tome en cuenta y se busque mejorarlas.

La formación en la calidad de la gestión ha tenido cambios graduales, desde Taylor hasta la actualidad, al extremo de que se han venido implementando teorías que han hecho posibles avanzar del método científico racional hacia las redes de cooperación interinstitucional. Los tejidos corporativos representados por la combinación de capacidades múltiples, conocimientos en diversas áreas y en

fin de la simbiosis del líder-gerente en función al contexto en el cual se desenvuelva la organización son imprescindibles en su desarrollo y mejoramiento. Por esa razón, es necesario que dentro de las instituciones educativas, los directores lideren el proceso de cambio, que tengan visión de futuro y que la comuniquen acertadamente, coincidiendo en la necesidad de implementar un enfoque holístico e integral para la formación gerencial, en virtud de ameritar de la transdisciplinariedad como la forma de promover el pensamiento global, transformacional, para así brindar un servicio educativo de calidad.

CONCLUSIONES

Con el objetivo general

- La variable gestión de calidad se relaciona significativamente con la variable satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017, ya que según los resultados estadísticos del coeficiente de correlación de Pearson realizado entre las dos variables arrojaron el valor de 0.787, siendo el nivel de correlación positiva, significativa y alta. Es decir existe influencia entre ambas variables.

Con los objetivos específicos

- Existe relación significativa, moderada y positiva entre la dimensión gestión de planeación-organización y la variable satisfacción laboral docente, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue 0.649.
- Existe relación significativa, moderada y positiva entre la dimensión gestión de integración institucional y la variable satisfacción laboral docente, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue 0.628.
- Existe relación significativa, moderada y positiva entre la dimensión gestión de dirección y variable la satisfacción laboral docente, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue 0.672.

- Existe relación significativa, alta y positiva entre la dimensión gestión de control y la variable satisfacción laboral docente, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue 0.785.

Con la hipótesis

- En la contrastación o prueba de hipótesis del coeficiente de correlación, los resultados indican que $p = 0.000 < \alpha = 0,01$ por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y acepta la hipótesis alterna H_1 : “Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.”, con nivel de significancia de 5%. nivel de confianza de 95% respectivamente.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- ❖ El Ministerio de Educación y la Dirección Regional de Educación Huánuco, deben preocuparse por capacitar permanentemente a los directores de las instituciones educativas en lo concerniente a la gestión educativa; para acrecentar y desarrollar en cada uno de ellos sus capacidades de organización, planeación, liderazgo, innovación, evaluación y toma de decisiones, para guiar con acierto sus planteles y elevar la calidad del servicio educativo.

- ❖ El director del plantel debe dirigir la institución considerando que la gestión de los recursos humanos y pedagógicos son las más importantes para cumplir los objetivos y metas del centro educativo; para lo cual debe permitir que sus miembros se involucren y participen activamente en las políticas de gestión; fomentando una cultura organizacional de compromiso, respeto, tolerancia, esfuerzo y sacrificio permanente en bien de la institución educativa, donde la eficiencia y la calidad de sus servicios sean su carta principal de presentación.

- ❖ A los docentes de la institución educativa “Hipólito Unanue”, prepararse, capacitarse y actualizarse permanentemente, para de esta manera brindar un servicio pedagógico de calidad, donde el proceso de enseñanza genere, de manera permanente aprendizajes significativos en los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M. (2007). Conceptualización del currículo. Documento de trabajo Proyecto de investigación. Prácticas de gestión curricular: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Educación.
- Antúnez, S. (1993). Hacia una gestión autónoma del centro escolar, en: Claves para la organización de centros escolares. Barcelona: ICE/Horsori.
- Arredondo, M. (2000). Complejidad de la Satisfacción Laboral. Signo educativo.
- Barraza, M. y Ortega, M. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento Veracruz: Trillas.
- Cárdenas, G. (2003). Miradas de calidad educativa en la educación media superior. Resista educar. Secretaria de educación. Gobierno del estado de Jalisco.
- Carot, V. (2001). Control estadístico de la calidad. México: Alfa Omega.
- Casassus, J. (2002). Cambios paradigmáticos en educación. San Pablo: Revista Brasileira de educación.
- Chiang, M. (2004). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en grupos de Profesores y/o Investigadores Universitarios. Recuperado de http://www.cibernetia.com/tesis_es/ciencias_economicas/organizacion_y_gestion_de_empresas/gestion_de_recursos_humanos/1.
- Colunga, C. (1995). Administración para la calidad. México: Panorama editorial.
- Corcuera (2001). Naturaleza del trabajo directivo y su repercusión en los programas de formación en dirección de empresas. España: Universidad de Navarra.
- Daft, R. L. (1999). Organizaciones: el comportamiento del individuo y de los grupos humanos. México: Limusa.
- Davis, F. (1998). La gerencia estratégica. Colombia: Legis S.A.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad Salidas de la crisis. Buenos Aires: Díaz de Santos.

- Dormann, C. y Zapf, D. (2001). Job Satisfaction: Meta-analysis for stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22(6) 483-504.
- España, J. (2007). Productividad con calidad, una estrategia vital a largo plazo. Recuperado de: http://www.degerencia.com/artículo/productividad_con_calidad_una_estrategia
- Feigenbaun, A. (1988). Control total de calidad. México: CESSA.
- García, G. (2000). Gestión institucional. Madrid: ISBN.
- Gonzáles, C. (2007). Competencias Gerenciales: Un Estudio Exploratorio. México: Universidad Autónoma de San Luís Potosí.
- Guerrero, E. y Rubio, J.C. (2005). Estrategias de prevención e intervención del burnout en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 28 (5) 27-33.
- Gutiérrez, A. (1995). Administración y calidad. México: Limusa.
- Hidalgo, A. (2005). Economía de la Salud. España: Pirámide.
- Ivancovich, J. (1997). Gestión, calidad y competitividad. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Juran, J. y Trina, F. (2003). Análisis y planeación de la calidad. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Linares, O. L. y Gutiérrez, M. R. E. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2 (1) 31 – 36.
- Locke, J. (1976). The natural of job satisfaction. Chicago: Rand Mc Nally.
- López, F. (1994). La gestión de calidad en educación. Madrid: La Muralla.
- Manes, J. (1999). Gestión estratégica para instituciones educativas: guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional. Buenos Aires: Granica.
- Martínez, C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. México: Trillas.
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Navarro, C. (2010). Satisfacción laboral de los docentes del decanato de administración y contaduría de la UCLA con relación al clima

organizacional, bajo un enfoque prospectivo. Tesis de Maestría. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela.

- Newstron, W. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. (12ª Ed.). México: Mc Graw Hill-Interamericana.
- Ogliastri, E. (2007). Manual de planeación estratégica. Colombia: Tercer Mundo Editores.
- Pascual, R. (1988). La función directiva en el contexto socio-educativo actual: La gestión educativa ante la innovación y el cambio. Madrid: Narcea.
- Penadillo, P. (2012). Gestión de Calidad. Programa de Educación Superior a Distancia. Huánuco: UDH.
- Ramírez, C. (2000). La gestión administrativa en las instituciones educativas. México: Limusa.
- Robalino, M. (2005). ¿Actor o protagonista?: dilemas y responsabilidades sociales de la profesión docente. Revista PRELAC, Santiago de Chile, n. 1, jul. 2005.
- Robalino, M. y Körner, A. (2007). Evaluación del desempeño y carrera profesional docente. Un estudio comparado entre 50 países de América Latina y Europa. OREAL/UNESCO. Santiago, Chile, OREALC/UNESCO, 2007.
- Rodríguez, A. (2008). La calidad de la educación: prioridad estratégica de "Bogotá positiva": Secretaría de Educación.
- Sáenz, O. Y Lorenzo, M. (1993). La Satisfacción del profesorado universitario. Informe de una Investigación realizada en la Universidad de Granada. España.
- Tenti, E. (2005) La Condición Docente. Análisis comparado de la Argentina, Brasil, Perú y Uruguay. Buenos Aires: Fundación OSDE.
- Topa, G., Lisboa, A., Palacio, F., y Alonso, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. Psicothema, Vol. 16, No. 3, pp. 363-368, en <http://redalyc.uaemex.mx>.

- UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. París: ONU.
- UNESCO (2000). Sobre el futuro de la educación. Hacia el año 2000. Madrid: Narcea.
- Vaillant, D. y Rossel, C. (2006) Maestros en Latinoamérica: hacia una radiografía de la profesión. Santiago de Chile: PREAL.

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO O ESTADÍSTICO
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.	Hipótesis general H_i: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. H_o: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.	Gestión de calidad	Gestión de planeación y organización	-Actividades institucionales -Organización pedagógica -Evaluación docente y de los aprendizajes	Método Cuantitativo Tipo de investigación Descriptivo correlacional Diseño de investigación No experimental de corte transversal-correlacional	. En esta investigación se usarán los siguientes métodos de análisis de datos: <input type="checkbox"/> Plan de tabulación: Se aplicará para ayudar a ordenar y agrupar los datos o resultados de la encuesta para su posterior tratamiento estadístico. <input type="checkbox"/> Cuadros estadísticos y tablas: importante para que a través de ellos se comprenda y se visualice mejor los resultados de la investigación. Se aplicó y procesó toda la información estadística donde se observará los porcentajes de la investigación. <input type="checkbox"/> El coeficiente de Pearson: Es una prueba estadística para evaluar la hipótesis acerca de la relación entre variables. En esta investigación, la aplicación para saber si existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente. <input type="checkbox"/> Aplicación de porcentaje: útil para saber el nivel de incidencia o frecuencia que representa un aspecto de la investigación realizada. <input type="checkbox"/> Aplicación de medidas de tendencia central: importante y útil para saber si los datos del instrumento de investigación se presenta de manera favorable o desfavorable. Se usará en la medida de tendencia central los valores del 1 al 5. Los datos tienden a concentrarse o agruparse alrededor de los valores medios; a esta característica es denominado Tendencia central (moda, mediana, media aritmética, desviación estándar, etc.).
				Gestión de integración institucional	-Personal Jerárquico y Docente -Personal Administrativo y de servicio		
				Gestión de dirección	Capacidad de Administrar. Buen uso de los Recursos económicos		
				Gestión de control	- Existencia de un registro de las actividades a realizarse. - Supervisión de las actividades del personal a su cargo. - Evaluación de las actividades del Personal		
Problemas específicos: - ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017? - ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017? - ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017? - ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017?	Objetivos específicos: - Identificar la relación que existe entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. - Identificar la relación que existe entre la gestión de integración y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. - Identificar la relación que existe entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. - Identificar la relación que existe entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.	Hipótesis específicos: - Existe relación entre la gestión de planeación-organización y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. - Existe relación entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. - Existe relación entre la gestión de dirección y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017. - Existe relación entre la gestión de control y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas, 2017.	Satisfacción laboral docente	Relación con el centro y el equipo directivo	- Asertividad y sencillez en la relación - Apoyo institucional -Condición de trabajo - Libertad de acción -Delegación de funciones -Respeto y consideración	Población y muestra Nuestro estudio materia de investigación estará constituida por una población de 40 docentes de la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas, de los niveles inicial, primaria y secundaria Muestra Estará conformado por 36 docentes de la I.E. “Hipólito Unanue” de Obas. Los cuáles serán elegidos en forma no probabilística.	
				ambiente de trabajo e interacción con los demás	- Condiciones laborales - Comunicación - Relaciones interpersonales		
				Condiciones, físicas-materiales.	- Distribución física - Confort y comodidad - Condiciones del ambiente laboral.		
				Motivación y reconocimiento	- Motivación en el trabajo - Reconocimiento laboral - Satisfacción por las condiciones laborales - Participación en el mejoramiento institucional		

ANEXO N°2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO: “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas - 2017”

Yo, estoy de acuerdo en participar en la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa “Hipólito Unanue” de Obas - 2017”.

Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

.....

Firma

.....

Firma del investigador

Fecha:/...../.....



ANEXO N°3

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

I. OBJETIVOS:

Estimado docente, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información sobre la gestión de su director en la I.E. "Hipólito Unanue" de Obas. Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial; por ello rogamos que responda con sinceridad, seriedad y en forma imparcial cada uno de los ítems. Agradecemos su gran apoyo y generosidad para responder las preguntas de la encuesta.

II. INSTRUCCIONES:

En el presente cuestionario se hace diferentes preguntas acerca de la ética profesional de los directivos, marcar una (X) en el casillero que consideres la respuesta correcta. El puntaje más favorable es el 2 y el puntaje menos favorable es el 0. Marcar solo una respuesta para cada ítem.

DIMENSIONES	ÍTEMES	Siempre	A veces	nunca
		2	1	0
Gestión de planeación y organización	1. La Dirección planifica y comunica las actividades a realizar con la debida anticipación			
	2. Existe orden de las actividades que realiza la dirección.			
	3. Existe secuencia en las actividades que realiza la dirección.			
	4. La dirección se preocupa por registrar formalmente la programación de tiempos, plazos y metas			
	5. La dirección realiza la distribución de funciones de cada personal subalterno de acuerdo al manual de organización y funciones.			
	6. La dirección realiza la distribución de actividades a cada personal Subalterno de manera justa e imparcial.			
	7. Los directivos realizan las funciones de dirección de manera efectiva.			
	8. La institución cuenta con un plan de supervisión educativa actualizada.			
	9. La supervisión al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente.			
	10. La evaluación institucional contribuye a mejorar la calidad educativa de la institución.			
Gestión de integración institucional	11. La dirección realiza el reclutamiento y selección de personal de manera adecuada.			
	12. La dirección busca generar un buen clima institucional			
	13. La dirección realiza periódicamente capacitaciones del personal Administrativo y de servicio.			

	14. La dirección realiza un control estricto de la productividad y busca premiar oportunamente a los más destacados.			
Gestión de dirección	15. La dirección se esmera por cumplir con el plan del PEI.			
	16. La dirección realiza gestiones en beneficio de la institución educativa.			
	17. la dirección maneja los recursos conforme a las necesidades de la institución.			
	18. La dirección utiliza estrategias adecuadas para el manejo del presupuesto de mantenimiento del local escolar.			
Gestión de control	19. La institución educativa cuenta con un registro organizado de las actividades internas y externas a realizarse en el plantel.			
	20. La dirección establece diagnósticos continuos de las actividades internas y externas del plantel.			
	21. La dirección supervisa y evalúa de manera permanente las actividades del personal a su cargo.			
	22. El director demuestra sincero interés por el desarrollo personal y profesional de sus demás colegas, al enseñarles, orientarles y acompañarles cuando sea necesario.			
	23. La dirección realiza la corrección de las actividades si están mal realizadas.			
	24. La dirección propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables.			

**¡Gracias por su
colaboración!**



ANEXO N°4

UNIDAD DE POST GRADO

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE

(INTRUMENTO)

I. OBJETIVOS: Estimado docente, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la I.E. donde labora. Por ello rogaría que responda con sinceridad, seriedad y en forma imparcial las preguntas del cuestionario. Agradezco tu gran apoyo y generosidad para responder las preguntas de la encuesta.

II. INSTRUCCIONES: En el presente cuestionario se hace diferentes preguntas acerca de la satisfacción laboral, marcar una (X) en el casillero que consideres la respuesta correcta. El puntaje más favorable el 2 y el puntaje menos favorable el 0. Marcar solo una respuesta para cada ítem.

Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)

DIMENSIONES	ITEMS	PUNTAJE		
		2	1	0
Relación con el centro y el equipo directivo	1. En la Institución Educativa la relación que existe entre los directivos s y los docentes es sencilla como lo que se da entre colegas.			
	2. En la Institución educativa cualquiera puede contar con el apoyo de los directivos.			
	3. Las condiciones de trabajo en la en la Institución Educativa son realmente óptimas.			
	4. El director y los jefes de área potencian la libertad de acción de los trabajadores de la Institución Educativa.			
	5. El director y los directivos delegan eficazmente funciones de responsabilidad.			
	6. Mi director trata con respeto y consideración a los docentes.			
Ambiente de trabajo e interacción con los demás	7. En la Institución Educativa existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
	8. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.			
	9. La comunicación interna dentro de la Institución Educativa funciona correctamente.			
	10. En la Institución Educativa la comunicación fluye adecuadamente entre los docentes s, jefes de área y director.			
	11. El ambiente creado por mis compañeros es bueno.			
	12. En la Institución Educativa la relación con los compañeros de trabajo es bueno.			
Condiciones,	13. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.			
	14. El ambiente donde trabajo es confortable.			
	15. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.			
	16. Las instalaciones de la Institución Educativa (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos)			

físicas-materiales	facilitan mi trabajo en la prestación de servicios a los usuarios			
	17. Las condiciones ambientales de la Institución Educativa (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.			
	18. Las condiciones de trabajo de mi Institución Educativa son seguras (No representan riesgos para la salud).			
Motivación y reconocimiento	19. Por lo general estoy motivado para realizar mi trabajo			
	20. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo			
	21. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.			
	22. Considero que el reconocimiento que recibo de mi jefe(a) inmediato por mi trabajo es el justo			
	23. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.			
	24. En la Institución Educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.			

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO N°5



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto ALEJANDRO RUBINA VÓPEZ Especialidad DOCTOR EN EDUCACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión de planeación y organización	1. La Dirección planifica y comunica las actividades a realizar con la debida anticipación	3	4	4	4
	2. Existe orden de las actividades que realiza la dirección.	4	4	4	4
	3. Existe secuencia en las actividades que realiza la dirección.	3	4	4	4
	4. La dirección se preocupa por registrar formalmente la programación de tiempos, plazos y metas	4	4	4	4
Gestión de Integración Institucional	5. La dirección realiza la distribución de funciones de cada personal subalterno de acuerdo al manual de organización y funciones.	4	4	4	4
	6. La dirección realiza la distribución de actividades a cada personal Subalterno de manera justa e imparcial.	3	4	4	4
	7. Los directivos realizan las funciones de dirección de manera efectiva.	3	4	3	4
	8. La institución cuenta con un plan de supervisión educativa actualizada.	4	4	4	4
	9. La supervisión al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente.	4	4	4	4
	10. La evaluación institucional contribuye a mejorar la calidad educativa de la institución.	4	4	4	4
	11. La dirección realiza el reclutamiento y selección de personal de manera adecuada.	4	4	4	4
	12. La dirección busca generar un buen clima institucional	4	4	4	4
	13. La dirección realiza periódicamente capacitaciones del personal Administrativo y de servicio.	4	4	4	4
	14. La dirección realiza un control estricto de la productividad y busca premiar oportunamente a los más destacados.	3	4	4	4
	15. La dirección se esmera por cumplir con el plan del PEI.	4	4	4	4
	16. La dirección realiza gestiones en beneficio de la institución educativa.	4	4	4	4
Gestión de dirección	17. la dirección maneja los recursos conforme a las necesidades de la institución.	4	4	4	4
	18. La dirección utiliza estrategias adecuadas para el manejo del presupuesto de mantenimiento del local escolar.	4	4	4	4
	19. La institución educativa cuenta con un registro organizado de las actividades internas y externas a realizarse	4	4	3	4
	20. La dirección establece diagnósticos continuos de las actividades internas y externas del plantel.	4	4	4	4
Gestión de control	21. La dirección supervisa y evalúa de manera permanente las actividades del personal a su cargo.	4	4	4	4
	22. El director demuestra sincero interés por el desarrollo personal y profesional de sus demás colegas, al enseñarles, orientarles y acompañarles cuando sea necesario.	4	4	4	4
	23. La dirección realiza la corrección de las actividades si están mal realizadas.	4	4	4	4
	24. La dirección propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables.	4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? Si () No () En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Sí (X) No ()

[Handwritten Signature]

Firma y sello del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del experto ALEJANDRO RUBENS LÓPEZ

Especialidad Docencia en Educación

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Relación con el centro y el equipo directivo	1. En la Institución Educativa la relación que existe entre los directivos y los docentes es sencilla como lo que se da entre colegas.	4	4	4	4
	2. En la Institución educativa cualquiera puede contar con el apoyo de los directivos.	4	4	4	4
	3. Las condiciones de trabajo en la Institución Educativa son realmente óptimas.	4	4	4	4
	4. El director y los jefes de área potencian la libertad de acción de los trabajadores de la Institución Educativa.	4	3	4	4
	5. El director y los directivos delegan eficazmente funciones de responsabilidad.	4	4	4	4
	6. Mi director trata con respeto y consideración a los docentes.	4	4	4	4
	7. En la Institución Educativa existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4
	8. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	4	4	4	4
	9. La comunicación interna dentro de la Institución Educativa funciona correctamente.	4	4	3	4
	10. En la Institución Educativa la comunicación fluye adecuadamente entre los docentes s., jefes de área y director.	4	4	3	4
	11. El ambiente creado por mis compañeros es bueno.	4	4	4	4
Ambiente de trabajo e interacción con los demás	12. En la Institución Educativa la relación con los compañeros de trabajo es bueno.	4	4	4	4
	13. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	4	4
	14. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	4
	15. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	4	4	4	4
	16. Las instalaciones de la Institución Educativa (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo en la prestación de servicios a los usuarios	4	4	4	4
	17. Las condiciones ambientales de la Institución Educativa (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	4	4	4	4
	18. Las condiciones de trabajo de mi Institución Educativa son seguras (No representan riesgos para la salud).	4	4	4	4
	19. Por lo general estoy motivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4
	20. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	4	4	4	4
	21. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	4	4	4	4
	Motivación y reconocimiento	22. Considero que el reconocimiento que recibo de mi jefe(a) inmediato por mi trabajo es el justo	4	4	4
23. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.		4	4	4	3
24. En la Institución Educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.		4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? SI () No () En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) No ()

[Firma]

Firma y sello del Juez

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del experto Mg. Doris G. Guzmán Soto Especialidad Mg. Gestión y Plan. Educ

“Calificar con 1, 2,3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión de planeación y organización	1. La Dirección planifica y comunica las actividades a realizar con la debida anticipación	4	3	4	4
	2. Existe orden de las actividades que realiza la dirección.	4	4	4	4
	3. Existe secuencia en las actividades que realiza la dirección.	4	4	4	4
	4. La dirección se preocupa por registrar formalmente la programación de tiempos, plazos y metas	4	4	4	4
Gestión de Integración Institucional	5. La dirección realiza la distribución de funciones de cada personal subalterno de acuerdo al manual de organización y funciones.	4	4	4	4
	6. La dirección realiza la distribución de actividades a cada personal Subalterno de manera justa e imparcial.	3	4	4	4
	7. Los directivos realizan las funciones de dirección de manera efectiva.	4	4	4	4
	8. La institución cuenta con un plan de supervisión educativa actualizada.	4	4	4	4
	9. La supervisión al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente.	4	4	4	4
	10. La evaluación Institucional contribuye a mejorar la calidad educativa de la institución.	4	4	4	4
	11. La dirección realiza el reclutamiento y selección de personal de manera adecuada.	4	4	4	4
	12. La dirección busca generar un buen clima institucional	4	4	4	4
	13. La dirección realiza periódicamente capacitaciones del personal Administrativo y de servicio.	4	4	4	4
	14. La dirección realiza un control estricto de la productividad y busca premiar oportunamente a los más destacados.	4	4	4	4
Gestión de dirección	15. La dirección se esmera por cumplir con el plan del PEI.	4	4	4	4
	16. La dirección realiza gestiones en beneficio de la institución educativa.	4	4	4	4
	17. La dirección maneja los recursos conforme a las necesidades de la institución.	4	4	4	4
Gestión de control	18. La dirección utiliza estrategias adecuadas para el manejo del presupuesto de mantenimiento del local escolar.	4	4	4	4
	19. La institución educativa cuenta con un registro organizado de las actividades internas y externas a realizarse	3	4	4	4
	20. La dirección establece diagnósticos continuos de las actividades internas y externas del plantel.	4	4	4	4
	21. La dirección supervisa y evalúa de manera permanente las actividades del personal a su cargo.	4	4	4	4
	22. El director demuestra sincero interés por el desarrollo personal y profesional de sus demás colegas, al enseñarles, orientarles y acompañarles cuando sea necesario.	4	4	4	4
	23. La dirección realiza la corrección de las actividades si están mal realizadas.	4	4	4	4
	24. La dirección propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables.	4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? Si () No () En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Si (X) No ()

[Firma]
Firma y sello del Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del experto Mg. Daxis Cor. Cuzumán Soto Especialidad Mg. Gestión y Plan. Educ.

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	
VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL	Relación con el centro y el equipo directivo	1. En la Institución Educativa la relación que existe entre los directivos s y los docentes es sencilla como lo que se da entre colegas.	4	3	4	4
		2. En la Institución educativa cualquiera puede contar con el apoyo de los directivos.	4	4	4	4
		3. Las condiciones de trabajo en la en la Institución Educativa son realmente óptimas.	4	4	4	4
		4. El director y los jefes de área potencian la libertad de acción de los trabajadores de la Institución Educativa.	4	4	4	4
	Ambiente de trabajo e interacción con los demás	5. El director y los directivos delegan eficazmente funciones de responsabilidad.	4	4	4	4
		6. Mi director trata con respeto y consideración a los docentes.	4	4	4	4
		7. En la Institución Educativa existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4
		8. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	4	4	4	4
		9. La comunicación interna dentro de la Institución Educativa funciona correctamente.	4	4	4	4
		10. En la Institución Educativa la comunicación fluye adecuadamente entre los docentes s, jefes de área y director.	4	4	4	4
		11. El ambiente creado por mis compañeros es bueno.	4	4	4	4
		12. En la Institución Educativa la relación con los compañeros de trabajo es bueno.	4	4	4	4
	Condiciones físicas materiales	13. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	3	4
		14. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	4
		15. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	4	4	4	4
		16. Las instalaciones de la Institución Educativa (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo en la prestación de servicios a los usuarios	4	4	4	4
		17. Las condiciones ambientales de la Institución Educativa (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	4	4	4	4
		18. Las condiciones de trabajo de mi Institución Educativa son seguras (No representan riesgos para la salud).	4	4	4	4
		19. Por lo general estoy motivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4
		20. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	4	3	4	3
	Motivación y reconocimiento	21. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	4	4	4	4
		22. Considero que el reconocimiento que recibo de mi jefe(a) inmediato por mi trabajo es el justo	4	4	4	4
		23. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.	4	4	4	4
		24. En la Institución Educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? No En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Sí No

[Firma]
Firma y sello del Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto Ruben Blas Profs Portal Especialidad Docentes de Educación

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSION	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión de planeación y organización	1. La Dirección planifica y comunica las actividades a realizar con la debida anticipación	4	4	4	4
	2. Existe orden de las actividades que realiza la dirección.	4	4	4	4
	3. Existe secuencia en las actividades que realiza la dirección.	4	4	4	4
	4. La dirección se preocupa por registrar formalmente la programación de tiempos, plazos y metas	4	4	4	4
	5. La dirección realiza la distribución de funciones de cada personal subalterno de acuerdo al manual de organización y funciones.	4	4	4	3
	6. La dirección realiza la distribución de actividades a cada personal Subalterno de manera justa e imparcial.	3	4	4	4
	7. Los directivos realizan las funciones de dirección de manera efectiva.	4	4	4	4
	8. La institución cuenta con un plan de supervisión educativa actualizada.	4	4	4	4
	9. La supervisión al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente.	4	4	4	4
	10. La evaluación institucional contribuye a mejorar la calidad educativa de la institución.	4	4	4	4
Gestión de integración institucional	11. La dirección realiza el reclutamiento y selección de personal de manera adecuada.	4	4	4	4
	12. La dirección busca generar un buen clima institucional	4	4	4	4
	13. La dirección realiza periódicamente capacitaciones del personal Administrativo y de servicio.	4	4	4	4
	14. La dirección realiza un control estricto de la productividad y busca premiar oportunamente a los más destacados.	4	4	4	4
	15. La dirección se esmera por cumplir con el plan del PEI.	4	4	4	4
Gestión de dirección	16. La dirección realiza gestiones en beneficio de la institución educativa.	4	4	4	4
	17. La dirección maneja los recursos conforme a las necesidades de la institución.	4	4	4	4
	18. La dirección utiliza estrategias adecuadas para el manejo del presupuesto de mantenimiento del local escolar.	4	4	4	4
	19. La institución educativa cuenta con un registro organizado de las actividades internas y externas a realizarse	4	4	4	4
Gestión de control	20. La dirección establece diagnósticos continuos de las actividades internas y externas del plantel.	4	4	4	4
	21. La dirección supervisa y evalúa de manera permanente las actividades del personal a su cargo.	4	4	4	4
	22. El director demuestra sincero interés por el desarrollo personal y profesional de sus demás colegas, al enseñarles, orientarles y acompañarles cuando sea necesario.	4	4	4	4
	23. La dirección realiza la corrección de las actividades si están mal realizadas.	4	4	4	4
	24. La dirección propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables.	4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? SI () No () En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) No ()

Firma y sello del Juez

Ruben Blas
 Dr. Ruben Blas Rojas P...
 DOCENTE

E. APÍA - UNHEVAL - HCO.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del experto Ruben Max Rojas Portal Especialidad Doctor en Cs de la Educación

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Relación con el centro y el equipo directivo	1. En la Institución Educativa la relación que existe entre los directivos y los docentes es sencilla como lo que se da entre colegas.	4	4	4	4
	2. En la Institución educativa cualquiera puede contar con el apoyo de los directivos.	4			
	3. Las condiciones de trabajo en la Institución Educativa son realmente óptimas.	3			
	4. El director y los jefes de área potencian la libertad de acción de los trabajadores de la Institución Educativa.	4			
	5. El director y los directivos delegan eficazmente funciones de responsabilidad.	4			
	6. Mi director trata con respeto y consideración a los docentes.	4			
	7. En la Institución Educativa existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4			
	8. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	4			
	9. La comunicación interna dentro de la Institución Educativa funciona correctamente.	4			
	10. En la Institución Educativa la comunicación fluye adecuadamente entre los docentes s., jefes de área y director.	4			
	11. El ambiente creado por mis compañeros es bueno.	4			
Ambiente de trabajo e interacción con los demás	12. En la Institución Educativa la relación con los compañeros de trabajo es bueno.	4			
	13. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4			
	14. El ambiente donde trabajo es confortable.	4			
	15. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	4			
Condiciones físicas y materiales	16. Las instalaciones de la Institución Educativa (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo en la prestación de servicios a los usuarios	4			
	17. Las condiciones ambientales de la Institución Educativa (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	4			
	18. Las condiciones de trabajo de mi Institución Educativa son seguras (No representan riesgos para la salud).	4			
Motivación y reconocimiento	19. Por lo general estoy motivado para realizar mi trabajo	4			
	20. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	4			
	21. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	4			
	22. Considero que el reconocimiento que recibo de mi jefe(s) inmediato por mi trabajo es el justo	4			
	23. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.	4			
	24. En la Institución Educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	4			

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? Sí No En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Sí No

Firma y sello del Juez

Ruben Max Rojas Portal

Dr. Ruben Max Rojas Portal

DOCENTE

E. APTA - UNHEVAL - HCO.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO


Nombre del experto Hilario Delesmino Pauar Coz Especialidad Dr. en Ciencias de la Educación

“Calificar con 1, 2,3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión de planeación y organización	1. La Dirección planifica y comunica las actividades a realizar con la debida anticipación	4	3	4	4
	2. Existe orden de las actividades que realiza la dirección.	4	4	4	3
	3. Existe secuencia en las actividades que realiza la dirección.	4	4	4	4
	4. La dirección se preocupa por registrar formalmente la programación de tiempos, plazos y metas	4	4	4	4
	5. La dirección realiza la distribución de funciones de cada personal subalterno de acuerdo al manual de organización y funciones.	4	4	4	4
	6. La dirección realiza la distribución de actividades a cada personal Subalterno de manera justa e imparcial.	4	4	4	4
	7. Los directivos realizan las funciones de dirección de manera efectiva.	4	4	4	4
	8. La institución cuenta con un plan de supervisión educativa actualizada.	4	4	4	4
	9. La supervisión al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente.	4	4	4	4
	10. La evaluación institucional contribuye a mejorar la calidad educativa de la institución.	4	4	4	4
Gestión de Integración Institucional	11. La dirección realiza el reclutamiento y selección de personal de manera adecuada.	4	4	4	4
	12. La dirección busca generar un buen clima institucional	4	4	3	4
	13. La dirección realiza periódicamente capacitaciones del personal Administrativo y de servicio.	4	4	4	4
	14. La dirección realiza un control estricto de la productividad y busca premiar oportunamente a los más destacados.	4	3	4	4
Gestión de dirección	15. La dirección se esmera por cumplir con el plan del PEI.	4	4	4	4
	16. La dirección realiza gestiones en beneficio de la institución educativa.	3	4	4	4
	17. la dirección maneja los recursos conforme a las necesidades de la institución.	4	4	4	4
	18. La dirección utiliza estrategias adecuadas para el manejo del presupuesto de mantenimiento del local escolar.	4	4	4	4
	19. La institución educativa cuenta con un registro organizado de las actividades internas y externas a realizarse	4	4	3	4
	20. La dirección establece diagnósticos continuos de las actividades internas y externas del plantel.	4	3	4	4
Gestión de control	21. La dirección supervisa y evalúa de manera permanente las actividades del personal a su cargo.	4	4	4	4
	22. El director demuestra sincero interés por el desarrollo personal y profesional de sus demás colegas, al enseñarles, orientarles y acompañarles cuando sea necesario.	4	4	4	4
	23. La dirección realiza la corrección de las actividades si están mal realizadas.	4	4	4	4
	24. La dirección propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables.	4	4	4	3

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? Sí No En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Sí No ()


 Firma y sello del Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto *Hilarios Dilemino Pauca Coy*

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Especialidad *Dr. en Ciencias de la Educación*

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Relación con el centro y el equipo directivo	1. En la Institución Educativa la relación que existe entre los directivos s y los docentes es sencilla como lo que se da entre colegas.	4	4	4	4
	2. En la Institución educativa cualquiera puede contar con el apoyo de los directivos.	3	4	4	4
	3. Las condiciones de trabajo en la Institución Educativa son realmente óptimas.	4	4	4	4
	4. El director y los jefes de área potencian la libertad de acción de los trabajadores de la Institución Educativa.	4	4	4	4
Ambiente de trabajo e interacción con los demás	5. El director y los directivos delegan eficazmente funciones de responsabilidad.	4	3	4	4
	6. Mi director trata con respeto y consideración a los docentes.	3	4	4	4
	7. En la Institución Educativa existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4
	8. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	4	4	4	3
	9. La comunicación interna dentro de la Institución Educativa funciona correctamente.	4	4	4	4
	10. En la Institución Educativa la comunicación fluye adecuadamente entre los docentes s, jefes de área y director.	3	4	4	4
	11. El ambiente creado por mis compañeros es bueno.	4	4	4	4
	12. En la Institución Educativa la relación con los compañeros de trabajo es bueno.	4	4	4	4
Condicione s físico materiales	13. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	4	4
	14. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	4
	15. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	4	4	4	4
	16. Las instalaciones de la Institución Educativa (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo en la prestación de servicios a los usuarios	4	4	4	4
Motivación y reconocimien to	17. Las condiciones ambientales de la Institución Educativa (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	4	4	4	4
	18. Las condiciones de trabajo de mi Institución Educativa son seguras (No representan riesgos para la salud).	4	4	4	4
	19. Por lo general estoy motivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4
	20. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	4	4	4	4
	21. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	4	4	4	4
	22. Considero que el reconocimiento que recibo de mi jefe(a) inmediato por mi trabajo es el justo	4	4	4	4
	23. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.	4	4	4	3
	24. En la Institución Educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	4	4	3	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? Sí () No () En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Sí No ()

[Firma]
Firma y sello del Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del experto Selva Chakorro Guerra Especialidad Dra. en Ciencias de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión de planeación y organización	1. La Dirección planifica y comunica las actividades a realizar con la debida anticipación	5	5	5	5
	2. Existe orden de las actividades que realiza la dirección.	5	5	5	5
	3. Existe secuencia en las actividades que realiza la dirección.	5	5	5	5
	4. La dirección se preocupa por registrar formalmente la programación de tiempos, plazos y metas	5	5	5	5
	5. La dirección realiza la distribución de funciones de cada personal subalterno de acuerdo al manual de organización y funciones.	5	5	5	5
	6. La dirección realiza la distribución de actividades a cada personal Subalterno de manera justa e imparcial.	5	5	5	5
	7. Los directivos realizan las funciones de dirección de manera efectiva.	5	5	5	5
	8. La institución cuenta con un plan de supervisión educativa actualizada.	5	5	5	5
	9. La supervisión al docente en aula se realiza en forma oportuna y permanente.	5	5	5	5
	10. La evaluación institucional contribuye a mejorar la calidad educativa de la institución.	5	5	5	5
Gestión de integración institucional	11. La dirección realiza el reclutamiento y selección de personal de manera adecuada.	5	5	5	5
	12. La dirección busca generar un buen clima institucional	5	5	5	5
	13. La dirección realiza periódicamente capacitaciones del personal Administrativo y de servicio.	5	5	5	5
	14. La dirección realiza un control estricto de la productividad y busca premiar oportunamente a los más destacados.	5	5	5	5
	15. La dirección se esmera por cumplir con el plan del PEI.	5	5	5	5
	16. La dirección realiza gestiones en beneficio de la institución educativa.	5	5	5	5
	17. la dirección maneja los recursos conforme a las necesidades de la institución.	5	5	5	5
	18. La dirección utiliza estrategias adecuadas para el manejo del presupuesto de mantenimiento del local escolar.	5	5	5	5
	19. La institución educativa cuenta con un registro organizado de las actividades internas y externas a realizarse	5	5	5	5
	20. La dirección establece diagnósticos continuos de las actividades internas y externas del plantel.	5	5	5	5
Gestión de control	21. La dirección supervisa y evalúa de manera permanente las actividades del personal a su cargo.	5	5	5	5
	22. El director demuestra sincero interés por el desarrollo personal y profesional de sus demás colegas, al enseñarles, orientarles y acompañarles cuando sea necesario.	5	5	5	5
	23. La dirección realiza la corrección de las actividades si están mal realizadas.	5	5	5	5
	24. La dirección propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables.	5	5	5	5

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? SI () No () En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) No ()

Firma y sello del Juez

[Firma]
Dra. M. Selva Chakorro Guerra
 PSICÓLOGA
 CPSP N° 980F



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
Nombre del experto Selmá Chahorro Guerra Especialidad Doc. en Ciencias de la Salud.

“Calificar con 1, 2,3 o 4 a cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Relación con el centro y el equipo directivo	1. En la Institución Educativa la relación que existe entre los directivos y los docentes es sencilla como lo que se da entre colegas.	4	4	4	4
	2. En la Institución educativa cualquiera puede contar con el apoyo de los directivos.	4	4	4	4
	3. Las condiciones de trabajo en la Institución Educativa son realmente óptimas.	4	4	4	4
	4. El director y los jefes de área potencian la libertad de acción de los trabajadores de la Institución Educativa.	4	4	4	4
	5. El director y los directivos delegan eficazmente funciones de responsabilidad.	4	4	4	4
	6. Mi director trata con respeto y consideración a los docentes.	4	4	4	4
	7. En la Institución Educativa existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4
	8. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	4	4	4	4
	9. La comunicación interna dentro de la Institución Educativa funciona correctamente.	4	4	4	4
	10. En la Institución Educativa la comunicación fluye adecuadamente entre los docentes s., jefes de área y director.	4	4	4	4
Ambiente de trabajo e interacción con los demás	11. El ambiente creado por mis compañeros es bueno.	4	4	4	4
	12. En la Institución Educativa la relación con los compañeros de trabajo es bueno.	4	4	4	4
	13. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4	4	4	4
	14. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	4	4	4
	15. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	4	4	4	4
	16. Las instalaciones de la Institución Educativa (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo en la prestación de servicios a los usuarios	4	4	4	4
	17. Las condiciones ambientales de la Institución Educativa (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	4	4	4	4
	18. Las condiciones de trabajo de mi Institución Educativa son seguras (No representan riesgos para la salud).	4	4	4	4
	19. Por lo general estoy motivado para realizar mi trabajo	4	4	4	4
	20. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	4	4	4	4
Motivación y reconocimiento	21. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	4	4	4	4
	22. Considero que el reconocimiento que recibo de mi jefe(s) inmediato por mi trabajo es el justo	4	4	4	4
	23. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.	4	4	4	4
	24. En la Institución Educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	4	4	4	4

Hay alguna dimensión o ítem que no fue validada? Sí () No () En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta?

El instrumento debe ser aplicado: Sí (x) No ()

Firma y sello del Juez

Dra. M. Selma Chahorro Guerra
 PSICÓLOGA
 CPSP N° 980F



Firma y sello del Juez
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO-PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas,	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan e acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

NOTA BIOGRÁFICA

Karina Judit Abad Bernardo, nació el día 10 de noviembre de 1977, en el distrito, provincia y departamento de Huánuco. Hija de don Dionisio Abad Huaranga y de doña Salustia Bernardo Cuellar. Iniciando sus estudios primarios en la Institución Educativa N° 32004 “San Pedro” de Huánuco, sus estudios secundarios en la Institución Educativa Emblemática “Nuestra Señora de las Mercedes” y sus estudios universitarios de pregrado en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, en la cual se graduó como Licenciada en Educación, especialidad en Lengua y Literatura.

Realizó sus estudios de posgrado en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, donde obtuvo el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión y Planeamiento Educativo.

Publicó el año 2001 el cuento “Desnudando recuerdos” en la revista literaria “Enconjunto” en Huánuco.

Actualmente se desempeña como docente nombrada en la Institución Educativa Integrada “Mario Vargas Llosa” de Taprag, en Huánuco.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **17:30h**, del día **jueves 20 DE DICIEMBRE DE 2018**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO	Presidente
Dr. Zósimo JACHA AYALA	Secretario
Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA	Vocal

Asesor de Tesis: Dr. Ciro LAZO SALCEDO (Resolución N° 01405-2017-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Gestión y Planeamiento Educativo, Doña, Karina Judit ABAD BERNARDO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "HIPOLITO UNANUE" DE OBAS - 2017"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecinueve y seis (16)
Equivalente a Buena, por lo que se declara APROBADO
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:00 horas del 20 de diciembre de 2018.

PRESIDENTE
DNI N° 41572265

SECRETARIO
DNI N° 22407184
VOCAL
DNI N° 22437324

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03184-2018-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y nombres: ABAD BERNARDO, Karina Judit
DNI: 404936920 Correo electrónico: karinaj_ab@hotmail.com
Teléfono de casa: 062625690 Celular: 925971537 Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: Educación
Mención: Gestión y Planeamiento Educativo

Grado académico obtenido: MAESTRO

Título de la tesis:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "HIPÓLITO UNANUE" DE OBAS-2017"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Sólo permite el acceso restringido del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detalla las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

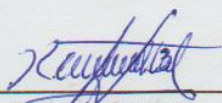
.....
.....
.....

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

1 año 2 años 3 años 4 años

Luego del periodo señalado por usted (es), automáticamente la tesis pasará a ser acceso público.

Fecha de firma: 20 de noviembre del 2019



Firma del autor