



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Escuela de Post Grado

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N°32586
DE HUARICHACA-HUÁNUCO 2015.**

**Para optar el Grado Académico de
Maestro en Ciencias de la Educación
Mención Docencia y Gerencia Educativa**

Autor: Bach. ROBERTO PERSI PUENTE CÁNTARO
Asesor: Mg. JOEL GUIDO AGUIRRE PALACÍN

**Huánuco – Perú
2015**

DEDICATORIA

A Jehová, por ser el arquitecto del mundo que guía y bendice todos mis proyectos; a mis queridos padres, quienes me ayudaron en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco, centro del saber, por acogerme en sus aulas para lograr mi formación profesional como Magíster en Ciencias de la Educación mención Docencia y Gerencia educativa.

A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco por brindarme una formación integral, humanística, científica y tecnológica en las variadas sesiones de clases.

Al Mg. Joel Guido Aguirre Palacín, por haberme proporcionado aportes de vital importancia en el trabajo, y ser ejemplo de generosidad y calidad profesional.

Al personal directivo y docentes de la I.E.I. N°32586 de “Huarichaca”, por su incondicional apoyo en la aplicación, avance y desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

	Página
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Presentación.....	x

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema y alternativas o planteamientos.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Trascendencia teórica, técnica y académica (Justificación y trascendencia).....	18
1.4. Antecedentes inmediatos.....	20
1.5. Objetivos.....	25
1.5.1. Objetivo general.....	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	25

II. REFERENCIA TEÓRICA O CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes históricos.....	26
2.2. Antecedentes conceptuales o doctrinarios.....	28
2.3. Bases teóricas o teoría en la que se sustenta.....	31
2.3.1. Definición de gestión.....	31
2.3.2. Definición de Calidad.....	33
2.3.2.1. Importancia de la calidad.....	34
2.3.3. La gestión de calidad y la gestión educativa.....	35
2.3.3.1. Gestión de calidad.....	35
2.3.3.4. La gestión educativa de calidad.....	35
2.3.3.4.2. Dimensiones de la gestión de calidad.....	36
2.4. La satisfacción laboral.....	37
2.4.1. Definición de satisfacción.....	37
2.4.2. Definición de satisfacción laboral.....	38
2.4.6. Dimensiones de la satisfacción.....	41
2.4.6.1. Relación con el centro y el equipo directivo.....	41
2.4.6.2. Ambiente de trabajo e interacción con los demás.....	41
2.4.6.3. Condiciones, físicas-materiales.....	42
2.4.6.4. Motivación y reconocimiento.....	42
2.5. Definiciones operacionales de palabras clave.....	42

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método y nivel de investigación.....	45
3.2. Sistema de hipótesis, variables (operativización) y esquema de diseño.....	46
3.3. Técnicas e instrumentos.....	50
3.3.1. Recolección de datos y organización de datos.....	50
3.3.2. Interpretación de datos y resultados.....	51
3.3.3. Análisis de datos y prueba de hipótesis.....	51
3.4. Cobertura de la investigación.....	52

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados en concordancia con las variables y Objetivos.....	53
4.2. Análisis, organización e interpretación de datos.....	56
4.3. Análisis inferencial según datos de las variables de estudio.....	63
4.4. Prueba de hipótesis del coeficiente de correlación.....	65

V. DISCUSIÓN

5.1. Verificación o contratación de hipótesis, objetivos y problema.....	66
5.2. Nuevos planteamientos.....	70

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.....	72
6.2. Recomendaciones.....	73
Bibliografía	74
Anexos	
Matriz de consistencia	
Resoluciones	
Constancia	
Oficio	
Instrumentos	
Relación de docentes encuestados	
Fichas de validación de instrumentos	
Panel fotográfico	

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla No. 01	Resultado de la encuesta de gestión de calidad en la I.E.I. N° 32586 de “Huarichaca”, 2015.	54
Tabla No. 02	Resultado de la encuesta de satisfacción laboral en la I.E.I. N° 32586 de “Huarichaca”, 2015.	55
Tabla No. 03	Resultado sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E.I. de “Huarichaca” 2015.	56
Tabla No. 04	Resultados por dimensiones sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E.I de “Huarichaca” 2015.	57
Tabla No. 05	Distribución del resultado general de la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E.I. de “Huarichaca” 2015.	59
Tabla No. 06	Distribución de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en los Docentes de la I.E.I de “Huarichaca” 2015.	60
Tabla No. 07	Resultado de la estadística descriptiva respecto a la gestión de calidad y la satisfacción laboral de los docentes en la I.E.I. de “Huarichaca” 2015.	62
Tabla No. 08	Resultado de la estadística descriptiva, respecto a las dimensiones de la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral docente.	62
Tabla No. 09	Coefficiente de Correlación de Pearson entre las variables gestión de calidad y satisfacción laboral docente, según el programa SPSS 21.	63
Tabla N°10	Coefficiente de Correlación de Pearson entre la las dimensiones de la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral de los docentes, según el programa SPSS 21.	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Página
Gráfico No. 01	Resultado sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E.I. "Huarichaca" 2015.	56
Gráfico N°02	Resultados por dimensiones sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E. de "Huarichaca" 2015.	58
Gráfico N°03	Distribución del resultado general de la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E.I. de "Huarichaca" 2015.	59
Gráfico N°04	Distribución de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en los Docentes de la I.E.I de "Huarichaca" 2015.	61
Gráfico N°05	Gráfico de dispersión de los resultados de correlación entre las variables gestión de calidad y satisfacción laboral docente.	63

RESUMEN

El objetivo fundamental de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Integrada N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.

La investigación fue de tipo descriptiva-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal-correlacional.

La población estuvo integrada por 54 docentes del nivel inicial, primario y secundario. Asimismo, se tomó de manera no probabilística e intencional una muestra 34 docentes del nivel secundario. Asimismo, se empleó la técnica de la encuesta con sus instrumentos Cuestionario de gestión de calidad y Cuestionario de satisfacción laboral docente, validados mediante el juicio de expertos. El análisis de la información obtenida se efectuó de manera cuantitativa en tablas y gráficos estadísticos de barras. A partir de ellos se calculó la media aritmética y la relación de las variables a través del programa estadístico SPSS y Excel.

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 0.899, ubicándose en el nivel alto y positivo. Asimismo, en la prueba de hipótesis realizada, la T calculada o estadística fue de 11.675, muy superior a los T tabulares de 2.042 y 2.750; permitiendo rechazar nuestra hipótesis nula (H_0) y aceptar nuestra hipótesis de investigación alterna (H_1), a un nivel de confianza de 95% y 99% respectivamente.

PALABRAS CLAVES:

Gestión de calidad y satisfacción laboral docente

ABSTRACT

This research has as main objective to determine the relationship between quality management and job satisfaction of teachers of School Integrated No. 32586 of 2015 Huarichaca-Huánuco.

This research is descriptive correlational, experimental design with no cross-sectional correlational. The population consisted of 54 teachers from primary, primary and secondary levels, of whom took no probabilistic convenience sample and 34 teachers at the secondary level. In addition, the survey technique with their instruments "Questionnaire quality management" and "teacher job satisfaction questionnaire" validated by expert judgment was use. The analysis of the information obtained was do quantitatively in statistical tables and bar charts. From them the arithmetic mean and the relationship of the variables through statistical program SPSS and Excel calculated.

The main result has been obtain; we can state that there is a relationship between our two variables and the Pearson correlation coefficient was 0.899, ranking high and positive level. Also, hypothesis testing performed, the t statistic was calculated or 11,675, well above the 2,042 t and 2,750 tabular; allowing reject our null hypothesis (H0) and accepting our research hypothesis AC (H1) at a confidence level of 95% and 99% respectively.

KEY WORDS:

Quality management and teacher job satisfaction

PRESENTACIÓN

Esta investigación titulada “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Integrada N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015”; que ponemos a consideración del jurado, tuvo como propósito fundamental “determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente” para luego plantear nuevos mecanismos de mejoramiento para dicha problemática.

Desde nuestro modesto parecer, la buena marcha de un centro educativo, entre éstas la gestión de calidad, permite conocer hasta qué punto los objetivos, y recursos de la institución, especialmente la humana, han logrado el resultado esperado; es decir han satisfecho las exigencias y los requerimientos del personal de la entidad y de los usuarios detectadas previamente en la etapa planificada de programación y organización.

Según Stoner (1996), la mayoría de las entidades tienen metas o fines que pretenden alcanzar; así como también, un método o programa para conseguir las metas; es decir un plan. Las instituciones también deben obtener y conceder recursos que requieren para alcanzar metas.

Es muy importante que las labores del trabajador de la organización, deban ser tales que se sometan a las actividades determinadas y acordadas, es decir deben conducir hacia los fines establecidos; justamente aquí aparece la capacidad de manejo y dirección de las formas efectivas de gestión y liderazgo de los directivos del plantel.

En consecuencia, hablar de una “gestión de calidad”, hace necesario el peritaje de una gestión que ha logrado desarrollar las metas establecidas; es decir, se ha hecho uso de mecanismos apropiados, que le proporcionaron vías coherentes para optar por determinaciones y juicios apropiados.

De acuerdo a lo señalado, se deduce que se requiere de nuevas competencias gerenciales para guiar el centro escolar, los cuales podrán ser logradas mediante un liderazgo competente en la gestión, que deben estar presente en los encargados de llevarla a cabo: el directivo y su plana jerárquica; en donde sus acciones y decisiones se orienten al recurso humano y a los equipos en una

concreto camino para la calidad y eficiencia organizacional. Es decir deben tener las estrategias necesarias para generar compromiso y trabajo en equipo, para el logro de los propósitos institucionales, y que ayuden a tener un centro educativo eficiente dentro de la dirección administrativa, pedagógica y humana. Por esa razón, es importante que las instituciones cuenten con medios completamente eficientes, que impregnen en la motivación, desempeño y satisfacción de los trabajadores, y paralelamente, brinden una asistencia de alta calidad.

Sin embargo, en la coyuntura actual, aún existen Instituciones que omiten sus acciones en la búsqueda de una gestión eficiente; especialmente la I.E.I. de “Huarichaca”; y en realidad son aspectos importantísimos en la consolidación estratégica de cualquier institución. La dirección de un ente educativo, puede ser un nexo adecuado o un inconveniente próximo que puede influir en el nivel de satisfacción de sus miembros.

De esta manera, este trabajo, se centra en buscar relacionar el grado de satisfacción laboral los alumnos en relación con la gestión de calidad que impera en el colegio, permitiendo diagnosticar elementos que favorecen o desfavorecen dicha relación, y luego elegir acciones a través de determinaciones pertinentes para su mejoramiento.

Por otra parte es necesario precisar que el método empleado para este trabajo fue la cuantitativa. Según Sampieri (2010), este procedimiento se utiliza en el recojo de datos para contrastar las hipótesis planteadas, empleando el cálculo numérico y el análisis e interpretación estadística, para constituir modelos de pautas y demostrar conjeturas teóricas. El empleo de los recursos cuantitativos permite aclarar y vaticinar los fenómenos del contexto objetivo investigados, examinando regularidades y vínculos causales entre componentes. Esto indica que el propósito prioritario fue la edificación y comprobación de teorías. Además utiliza la estadística descriptiva e inferencial.

En esta investigación no hubo ninguna limitación porque no hubo inconvenientes para la obtención de los datos empleados con respecto a la realidad de las variables.

En ese sentido, la presente investigación fue estructurada, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Escuela de Post Grado de la universidad, que a continuación indicamos:

Capítulo I: referido a la introducción, donde destaca: el planteamiento del problema, formulación del problema y alternativas o planteamientos; trascendencia teórica, técnica y académica; antecedentes inmediatos y los objetivos

Capítulo II: contiene la referencia teórica, divididos en: antecedentes históricos; aspectos conceptuales o doctrinarios; base teórica o teoría en la que se sustenta; definiciones operacionales.

Capítulo III: relacionado con la metodología de la investigación, donde se indica: el método y nivel de investigación, sistema de hipótesis, variables y esquema de diseño; técnicas e instrumentos y la cobertura de la investigación.

Capítulo IV: basado en los resultados, en ella se indica: la presentación de resultados en concordancia con las variables y objetivos; y el análisis y organización de datos.

Capítulo V: referido a la discusión de resultados: verificación o contrastación de la hipótesis, objetivos y problema; y los nuevos planteamientos.

Capítulo VI: se señala las conclusiones y recomendaciones

Capítulo VI: se hace alusión a las referencias bibliográficas de diferentes autores.

Finalmente se da a conocer los anexos de la investigación.

I CAPITULO

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología del mundo de hoy está generando cambios significativos en diferentes esferas de la interacción humana, como desarrollo evolutivo y acondicionamiento cultural. Esta vorágine de cambios, generalmente de carácter pragmático, está imponiendo, de forma expresa e implícita, el empleo de modelos paradigmáticos mucho más dinámicos y exigentes, principalmente en el direccionamiento gerencial de diversas entidades u organizaciones.

Por ello, nuestra sociedad actual, denominada la “sociedad del conocimiento”, requiere con urgencia, que las autoridades de las organizaciones, tengan aptitudes y capacidades de líder, así como competencias gerenciales, con el objetivo de brindar estabilidad emocional y seguridad laboral a sus trabajadores, y junto a ello, ofrecer una atención y asistencia de calidad.

Bajo esta premisa el autor Castells (1999: p.6), alude que vivimos una época de cambios tecnológicos sin precedentes. Una época competitiva caracterizada por un contexto social, político, económico, cultural y educacional, donde todo debe estar impregnado de competitividad, y que paralelamente exija la realización de modelos, estrategias, enfoques o perspectivas de acción acorde a los arquetipos actuales.

En consecuencia, estos cambios trascienden en las necesidades educativas actuales. Es aquí precisamente, donde surge el papel preponderante de líder educativo para generar calidad, orientado no sólo cumplir con desarrollo de las labores y responsabilidades gerenciales elementales de características planificadoras, organizacionales, direccionales y de control; sino más bien de guiar y encauzar a los trabajadores del centro escolar, para el crecimiento de sus acciones laborales, como pieza imprescindible para la concretización de los objetivos establecidos y determinados a nivel del centro escolar.

Por ello, la mejora basada en los paradigmas actuales, exigen una transformación cualitativa, a través de la forma de gestión, la complacencia del profesor y la condición competitiva de los servicios. Desde esta visión real, la acertada dirección del plantel, debe ser tomada como un mecanismo indispensable en el desarrollo de la complacencia gremial de la plana de profesores y el incremento de la eficiencia educativa (Colunga, 1995: p.21).

La satisfacción laboral es importante en una institución, existen datos confiables que indican que los empleados satisfechos disfrutan de un excelente estado emocional y física; como consecuencia lógica, la institución laboral se verá beneficiada, puesto que contará con trabajadores saludables y comprometidos con sus responsabilidades (Silvia, 2009: p.59).

Es que una gestión coherente y efectiva desarrolla un conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar los pasos que realizan una determinada institución u organización. Es decir, indican de manera fiable y clara que los principales procesos laborales se encuentran en pleno control.

En el Perú, actualmente, las acciones de gestión de muchas instituciones educativas se encuentran sumidas en un ambiente muy inestable, donde los modos de conducción del plantel están sumidos en la improvisación total; generando insatisfacción en sus trabajadores, enseñanza deficiente, escases de proyectos para el mantenimiento y avance de las entidades educativas.

Según el informe del BID (2012), en Latinoamérica y el Perú, como reflejo de una adecuada dirección, cerca de 40% de los colegios, no cuentan con

biblioteca; asimismo el 88% no tienen aulas de laboratorios; el 63% no tienen salones ambientados para el descanso de los maestros; 73% no tienen un lugar adecuado para alimentarse; el 65% carecen de centros de cómputo; y el 35% no tienen zonas de recreación para las prácticas deportivas. Por otra parte el 21% carecen de agua potable; el 40% carecen de desagüe; el 53% no tienen servicio de teléfono; el 32% no tienen servicios higiénicos adecuados; y el 11% adolecen de electricidad. Una noticia divulgada por el diario el Comercio (08-02-14), dice que más de 300 colegios poseen deficiente infraestructura como consecuencia de un pésimo manejo y dirección del centro educativo. El abandono escolar está dado en un 14% y genera gasto al país por más de 1.150 millones (INEI, 2014). Con respecto al rendimiento escolar, las cantidades son aún más dramáticas porque ocupamos el último.

La administración del entorno educativo presenta limitaciones, empezando por el Viceministerio de Gestión Institucional que presentan deficiencias la promulgación de políticas de desarrollo, apoyo a los órganos de gestión de las instancias intermedias de los centros educativos, la coordinación con organismos de cooperación internacional, la administración de proyectos educativos, la formulación de reglas, condiciones y perfiles para el mejoramiento de los ambientes educativos, y el establecimiento de los vínculos y supervisión con las Direcciones Regionales de Educación. En los centros educativos, sobre todo de los lugares lejanos, los directores no cuentan con estudios básicos de gestión, los cuales determinan que sus actuaciones sean autoritarias, revanchistas, improvisadas y personalistas; generando un clima institucional desfavorable.

Davis indica que “los empleados satisfechos son una referencia imprescindible para el desarrollo de la productividad, de la celeridad de los cambios, la eficacia y el servicio al cliente” (1988: p. 143).

En la Región Huánuco, la Dirección Regional de Educación, en relación con el MINEDU y en concordancia con el Marco del Buen Desempeño Directivo y Docente, ha asumido como estrategia principal, el afianzamiento de los planteles escolares mediante una dirección descentralizada, participativa,

clara y dirigida a resultados; Empero, la mayoría de estas perspectivas de reforma educacional, solamente vive en los documentos porque la gestión institucional ha sido asumidas convencionalmente como una responsabilidad elementalmente administrativa, mas no gerencial, divorciada de la gestión académica, centrada en cumplimiento formalista de las reglas y el ejercicio rutinario, invariables en cada contexto; establecida asimismo en un ordenamiento cerrado, jerárquico y con niveles piramidales, donde la designación de los líderes directivos, las medidas y los datos primarios se monopolizan en el entorno jerárquico, manteniendo a la entidad en un papel de subordinado, y la conducción del orden mediante un mecanismo netamente punitivo. Lo cual, valgan las verdades, se manifiestan en un entidad escolar resquebrajada, vegetativa y turbulenta; donde sus docentes se encuentran desmotivados, y brindan una asistencia educativa de poca calidad. La deficiente dirección del plantel, según el Proyecto Educativo Regional (PER, 2010-2021) en el objetivo 1 y 2 está generando insatisfacción en los docentes; los cuales a su vez, de alguna u otra forma, están generando bajo resultados académicos:

“Objetivo 1: Oportunidades y resultados educativos de igual calidad para todos. Objetivo 2: Estudiantes e instituciones que logran aprendizajes pertinentes y de calidad “(2009 pag.17)

En el plantel de Huarichaca, se ha notado directamente que la acción gerencial y administrativa del director presenta deficiencias muy graves: no tiene liderazgo, falta de una comunicación asertiva, toma medidas de manera individual, poca iniciativa y compromiso para solucionar conflictos, falta de capacidad de interacción social y la carencia de criterio y sentido común para la selección del personal. También se observa que el trabajo del director se desarrolla en una relación interpersonal seleccionadora, solo para los amigos privilegiados de su entorno; donde las manifestaciones del líder creativo, empático, asertivo, motivador y proactivo es una simple quimera.

También existe cierto autoritarismo legalista para un grupo y demasiada permisividad para el otro (apoyo logístico, técnico, pedagógico y económico).

En consecuencia, existen problemas de gestión, los cuales están generando insatisfacción laboral en la totalidad de los educandos.

Por los datos expuestos, se tomó la decisión de realizar la presente investigación, que pretende determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa de Huarichaca-Huánuco, para luego encontrar soluciones pertinentes

1.2. Formulación del problema y alternativas o planteamientos

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la gestión de planificación y organización institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015?
- ¿Qué relación existe entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015?
- ¿Qué relación existe entre la gestión de dirección institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015?
- ¿Qué relación existe entre la gestión de control institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015?

Al referirnos a las alternativas y planteamientos, podemos decir que del análisis preliminar efectuado, mediante la observación directa, en el plantel estudiado N°32586 de Huarichaca-Huánuco sobre la realidad problemática presente durante

la gestión y la satisfacción de los docentes. Es preciso saber que gestionar adecuadamente es llevar a cabo un conjunto de actividades dirigidas a la obtención de los objetivos. Sabiendo que la gestión permite desarrollar objetivos, sean estas a la esfera de dirección organizacional, conducción y dirección del componente humano y financiero. También permite el incremento de la parte académica y pedagógica. Por ello se considerará el análisis descriptivo e inferencial para buscar soluciones pertinentes y coherentes

La institución educativa, a través del dinamismo de los directores y los docentes deben solicitar a la DRE Huánuco ya su respectiva UGEL, el apoyo logístico, técnico y profesional para implementar y organizar cursos talleres sobre comunicación afectiva, liderazgo, planificación, dirección, elección de determinaciones, clima organizacional, etc. con la finalidad de mejorar le gestión de la entidad educativa y la satisfacción del personal en torno a la responsabilidad laboral que se le ha encargado.

A nivel institucional, mediante un compromiso prudente y consciente de los trabajadores educativos, realizar reuniones planificadas de socialización, priorizando una verdadera interrelación entre la finalidad organizacional, las grupales y las individuales, lográndose con esto la verdadera integración docente-institución educativa, con docentes motivados e identificados institucionalmente.

Las autoridades de la UGEL deben solicitar al Ministerio de Educación, organizar capacitaciones para los directivos, con el propósito de dotarles de un estilo gerencial abierto al pensamiento creador, dinámico, flexible y provechoso, que permita transitar más hacia el futuro, mediante la implicación dinámica e integración inteligente, armónica y provechosa de talentos, competencias, experiencias, estilos y valores de sus docentes.

1.3. Trascendencia teórica, técnica y académica (Justificación y trascendencia)

La globalización del entorno global exige a los entes escolares que sean más cambiantes y competitivos en las asistencias y prestaciones que dan a la sociedad. Desde este punto de vista, para mantenerse a la orbe de los avances científicos y tecnológicos, una de las tácticas es la buena dirección del plantel, que

hacen los entes directivos; Por ello, deben ejercer un liderazgo adecuado e influyente sobre los docentes, incentivándolos a desenvolverse de una forma entusiasta rumbo al logro institucional. Asimismo, generar mecanismos para capacitar a los maestros, el desarrollo de conocimientos gerenciales, para desarrollar la eficacia y la satisfacción plena de los docentes y administrativos.

Esta investigación surge porque en la I.E.I. N°32586 de Huarichaca, existe poca motivación y entusiasmo de los trabajadores en el cumplimiento de sus responsabilidades pedagógicas y en los trabajos extracurriculares con la institución.

Por otra parte existe una inoperancia en el trabajo gerencial de los directivos, porque muestran reiteradamente, actitudes autoritarias y poco asertivas han resquebrajado el buen clima institucional, generando insatisfacción dentro de sus miembros; es decir, las dificultades crecen cada vez más, donde la gestión actual no garantiza ni genera al personal buenas interrelaciones, ni ambientes motivadoras y agradables. Asimismo, el modo de conducción gerencial y administrativa carece de mecanismos democráticos y participativos.

En ese sentido esta investigación fue relevante porque buscará determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente en la I.E.I. N° 32586 de Huarichaca-Huánuco; para luego encontrar soluciones coherentes y objetivas que orienten la buena marcha del sistema de dirección institucional y el adecuado ejercicio laboral de los educadores, basado en una atmósfera positiva y motivadora.

Justificación teórica:

Este trabajo ofrecerá y servirá de soporte y apoyo para futuras investigaciones relacionadas al tema, porque está dirigida en una investigación segura y fiable de teorías dirigidas a los problemas de estudio. Asimismo, se brinda información objetiva y real sobre el estado de nuestras dos variables; acrecentando y fortaleciendo las teorías existentes.

Justificación práctica:

Es práctico porque los datos estadísticos del nivel de relación de las dos variables de estudio, permitió elaborar propuestas objetivas en nuestras

recomendaciones para solucionar el problema, permitiendo mejorar la conducción del plantel, el ambiente del entorno y satisfacción de los agentes educativos, beneficiando a toda el plantel, es decir, a la I.E.I. N° 32586 de Huarichaca.

Justificación metodológica:

La metodología, los dispositivos de proceso, las técnicas y materiales de recojo de datos, utilizados en la elaboración de esta tesis, una vez comprobado su valía y confiabilidad serán empleados en otros trabajos de investigación.

1.4. Antecedentes inmediatos

1.4.1. A nivel internacional

❖ **Cortez, R. (2006)**, en la tesis titulada “Influencia del liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos”. Universidad Privada de Málaga. Empleó una muestra de 73 personas y usó el tipo de investigación básica no aplicada y diseño descriptivo explicativo-correlacional y método cualitativo cuantitativo, concluyendo:

- Los directivos y docentes tienen dificultades para conducir acertadamente la institución educativa, debido a que carecen de competencias, habilidades y conocimientos necesarios de la dirección del plantel.
- Los directivos son autoritarios y no permiten la participación democrática de los docentes y administrativos de la institución. Producto del cual, las decisiones son tomadas solo a nivel del más alto rango jerárquico, omitiendo las intervenciones y sugerencias de los demás.
- Los miembros de la institución no se encuentran conformes con el trato, la dirección y los mecanismos de trabajo que se están dando. Como consecuencia muestran un bajo compromiso con su labor pedagógica.

❖ **Ballesteros, O. (2009)**, en el trabajo de investigación “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional”. Utilizó como muestra a 52 empleados y usó el tipo de investigación descriptiva con diseño transeccional y método cualitativo. Concluyó lo siguiente:

- En clima organizacional de IPOSTEL Barinas se encuentra deteriorada porque existe indefinición de funciones y responsabilidades, bajísima

cooperación, criterio de no participación del personal; no se concede la autonomía, la autoridad no delega, al personal no se le permite dar sus puntos de vista y la forma de autoridad es coercitivo.

- También hay ausencia de mecanismos de recompensa y reconocimiento, existencia de grupos informales, percepción del trabajador en no sentirse bien remunerado, desempeño laboral divergente, sentido de camaradería y compañerismo solo dentro de las agrupaciones informales, no hay fluidez comunicativa de la autoridad hacia los subordinados.
- Las formas de dirección están causando desmotivación en el recurso humano, incertidumbre, insatisfacción laboral, alta conflictividad entre los subordinados y jefes, y poco compromiso e iniciativa con los objetivos organizacionales.

❖ **Cuadra, A. (2007)**, en su tesis “Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones”. Tesis de psicología. Universidad de Tarapacá, Chile. La muestra fue de 149 personas y usó el tipo de investigación correlacional con diseño no experimental y método cuantitativo. Este investigador concluye que:

- Se puede establecer que el liderazgo ejerce una influencia positiva y significativa en la satisfacción de todo el personal, por ejemplo, se pudo comprobar una relación alta entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo, lo cual no constituye un hecho menor, siendo, como se mencionó en la introducción, una de las variables que más peso tiene en la organización.

❖ **Martins, F., Cammaroto, A. y Neris, L. (2009)** en la investigación titulada “Liderazgo transformacional y gestión educativa en contextos descentralizados”. Tesis de grado. Empleó una muestra de 20 personas y usó el tipo de investigación descriptiva con diseño transversal y método cualitativo. Concluyó lo siguiente:

- La dirección gerencial se encuentra sumido en criterios y mecanismos desfasados y tradicionales, los cuales presentan serias limitaciones en la búsqueda y determinación de soluciones y alternativas a los problemas

existentes en la organización. Por lo cual, es propicio cambiar dichos mecanismos, por otras más efectivas y adecuadas, las mismas que deben estar a la par con los últimos cambios de dirección y administración de una entidad, caso contrario, seguirá en el ostracismo.

- Las directivos de la institución deben asumir su responsabilidad de una manera proactiva y gerencial, teniendo en cuenta la realidad y la necesidad de la institución y de todos sus trabajadores, para no actuar de manera divorciada y descontextualizada de su problemática real.

1.4.2. A nivel nacional

❖ **Gamarra, A. (2011)** en la tesis “Estilos de gestión de los directivos y su relación con la calidad de la conducción de las instituciones educativas”. La muestra empleada fue de 238 alumnos y usó el tipo de investigación descriptivo-correlacional con diseño no experimental, concluyéndose:

- Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, se acepta que los estilos de Gestión de los Directivos se relacionan con la Calidad de la Conducción de las Instituciones Educativas de ex Variante Técnica de la UGEL N° 03 de Lima. Se halló una correlación, directa y significativa, de 0.976.
- Existe una correlación de 0,885 entre nuestras dos variables; es decir el estilo de gestión transformacional influye en la conducción eficiente de la institución escolar.
- Los directivos de la institución se preocupan constantemente por emplear el estilo de gestión transformacional, permitiendo realizar un trabajo coherente y dinámico con sus miembros.

❖ **Acosta, O. (2000)**, en la tesis titulada “La gestión administrativa y su influencia en la calidad de la educación”, concluye lo siguiente:

- El manejo y dirección adecuada de los procesos de gestión administrativa, en base a la alta preparación gerencial, administrativa y de liderazgo de sus autoridades, permite que la educación se desarrolle aceleradamente en los componentes de eficacia, eficiencia y calidad. Los cuales se pueden observar en los resultados obtenidos donde el nivel de incidencia es de 0,897, es decir la influencia es alta. En consecuencia, los datos obtenidos,

permiten vislumbrar que es necesario dirigirse a propuestas y acciones nuevas y viables para acrecentar el nivel de la educación.

❖ **Sotomayor, F. (2013).** En la tesis titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, 2012”. Utilizó una muestra de 109 trabajadores administrativos y usó el empleo el tipo de investigación Descriptivo y Correlacional con diseño no experimental-transeccional, concluyendo lo siguiente:

- Los trabajadores del gobierno regional de Moquegua, presentan un nivel de satisfacción moderado; es decir el ambiente que se vive en la entidad tiene puntos fuertes y débiles que se pueden subsanar, porque no están afectando negativamente y de gran manera en los trabajadores. Estos puntos son: la realidad física de los ambientes donde se trabaja, la participación democrática en la solución de problemas, y la forma como son considerados y reconocidos en la organización.
- El clima organizacional está influenciando en la satisfacción laboral de los empleados, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos, la relación es significativa y alta, es decir a mayor nivel de la primera variable, mayor nivel de la segunda; o lo contrario menor nivel de la primera variable, menor nivel de la segunda.

1.4.3. A nivel regional

❖ **García, J. (2002),** en su tesis “Gestión académica del ISTAP-Huánuco periodo 1995-2002”. Tesis de maestría en la UNHEVAL. La muestra fue de 41 estudiantes y empleó el tipo de investigación aplicada-Ex post facto con diseño descriptivo correlacional y método cuantitativo, concluyéndose:

- Los documentos formales de la institución, el PDI, Plan Anual, Plan Estratégico que vienen utilizando en el ISTAP, se encuentran desactualizados e incluso solo sirve como documento formal para otras instancias y no son utilizados como mecanismos de dirección dado a que no responde al contexto del entorno, haciendo que la gestión administrativa-académica se encuentre en el nivel malo y peor.

- El desempeño docente es deficiente debido a un conjunto de factores como: su condición profesional, poca implementación técnico pedagógico, escasa investigación y actualización docente, así como el empleo de métodos tradicionales, falta de conocimiento de la evaluación; a todo esto se suma la carencia de medios y materiales actualizados y con servicios generales deficientes, esto hace la ubicación del desempeño profesional en el nivel malo.
 - La formación académica que se brinda a los estudiantes es inadecuada debido a que: cuentan con bibliografías desactualizadas, los talleres y laboratorios tanto de elaboración y servicios son obsoletos, generando malestar estudiantil y calidad académica deficiente.
- ❖ **Canteño, E. (2014)**, en su tesis titulada “Gestión de la Calidad y el Clima Institucional en las Instituciones Educativas de Huánuco 2014”. UCV, Huánuco. La muestra elegida fue de 28 docentes y usó el tipo de investigación correlacional con diseño no experimental de corte transversal y método cuantitativo. Concluyó lo siguiente:
- La gestión de calidad se encuentran relacionado con el clima institucional en los centros educativos de primaria de Huánuco 2014; porque según los resultados estadísticos, realizado entre las variables, arrojaron el puntaje de 0.763, siendo el grado de correlación positiva y alta.
 - En la contrastación de la hipótesis, la prueba estadística de hipótesis fue de $t_c = 5.748$, el cual fue mejor que los valores tabulados ($t_r = 2.036$ y 2.779); de este modo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna a un nivel de confianza de 95% y 99% respectivamente.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.

1.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Establecer la relación que existe entre la gestión de planificación y organización institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.
- ❖ Identificar la relación que existe entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.
- ❖ Conocer la relación que existe entre la gestión de dirección institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.
- ❖ Establecer la relación que existe entre la gestión de control institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.

II CAPITULO

REFERENCIA TEÓRICA O CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes históricos

La ideología de la calidad, en la gestión de las empresas, tiene en cuenta la unión constante de las necesidades de sus usuarios y los fines de la entidad. Lo cual permite llegar a la eficacia, afianzando su destaque en el mercado a través del establecimiento de procesos y estructuras que beneficien el logro de la excelencia. Así también, permite que no se den fallos, asegurando que se cumplan todo lo planificado, sin la necesidad de dilapidar ánimos innecesariamente.

Según Gómez (2007:p.11), la calidad es un concepto añejo, que ha tenido muchos cambios y traducciones que se diferencian unas de otras. Por lo tanto se puede señalar que la calidad, son peculiaridades distintivas de un género y servicio. Así también para apreciar la forma de dirigir una entidad.

La forma de definir la palabra calidad, ha ido mejorando en el tiempo hasta conceptualizarlo como equivalente al “agrado de los clientes”. El desarrollo de una gestión de calidad, centra su atención principal en el servicio efectivo que puede brindar a sus usuarios (Gutiérrez, 1999:p.13).

El siglo pasado, aparecieron diversos enfoques sobre la calidad, por ejemplo, en el lapso de los años 60 al 80 el enfoque fue relacionado con el control de calidad y en el periodo de 1980 y 1990 fue la calidad total, extendiendo su dominio en todas las organizaciones.

Para Edward Deming (1986), señala que la calidad permite generar consonancia y fiabilidad ha reducido el precio del mercado"

La Sociedad Americana para el Control de Calidad, (ASQC), indica a la calidad como la generalidad de las competencias y rasgos de un producto, encaminadas a complacer la exigencia de los clientes.

Evans y Lindsay (2005: p.64) asevera que la calidad creó el movimiento de gestión de calidad. Dicho término ha evolucionado con el transcurrir del tiempo, especialmente en los últimos cincuenta años.

Hoy en día, en plena era del conocimiento, los conceptos y métodos de la calidad ha desarrollado grandes avances, al engrandecer sus direcciones a definiciones más acentuadas por ejemplo el Pensamiento Sistémico, el Aprendizaje Organizacional, la Gestión Integral, los Sistemas Integrados de Gestión, etc. y a crear mecanismos, estrategias e instrumentos que efectivizar su influencia, para obtener efectos positivos, de un modo uniforme, incesante y sostenible.

Por esta razón en la actualidad, el término calidad, es concebida como parte preponderante de las estratégicas generales de la organización, y se enmarca como componente netamente estratégico. La calidad, le otorga competitividad y eficacia a la empresa, en donde la razón principal de sus acciones es el liderazgo.

Dentro de la coyuntura actual, la gestión ha llegado a ser el pilar de las direcciones de la I.E., siendo el objetivo proporcionar las herramientas básicas para la conducción de las empresas y organizaciones; Empero, la bajísima competencia y habilidad gerencial y administrativo del director, están generando que las I.E. cuenten con problemas en su dirección o logro de los objetivos estratégicos planteados. La gestión de la capacidad humana y los recursos financieros presenta irregularidades, que de todas formas

están influenciando en el servicio educativo que se asigna a los usuarios (González, 2007: p.38).

2.2. Antecedentes conceptuales o doctrinarios

Gestionar adecuadamente es dirigir, mediante las acciones estratégicamente determinadas a una organización, con el propósito de obtener sus fines y metas propuestas. Esta forma de actividad se da tanto en entidades públicas y privados. La dirección de cada empresa tiene variaciones debido a sus contextos y realidades: el lugar, el momento coyuntural, la forma de concebir el mundo, etc. Es decir, con estas percepciones, surgen los patrones de gestión y dirección que tenemos conocimiento en la actualidad.

Quinn y otros (1995: p.14), señala que los prototipos y modelos de gestión están en constante cambio y evolución. Estas surgen paralelamente con el desarrollo de la cultura, la economía, la educación, los valores éticos y morales, y las concepciones filosóficas y sociales del hombre. Los modelos y arquetipos de gestión no son de exclusividad de los académicos, escritores, empresarios, directivos, gerentes, etc. sino también de la germinación interactiva entre los factores descritos (p.14).

Dentro de los modelos de gestión, podemos indicar lo siguiente:

- **Periodo 1900-1925, modelos del objetivo racional y de los propósitos internos:** centrado en el desarrollo productivo de las diferentes empresas de orden capitalista. Los cuales contaban con ingentes recursos materiales y humanos para el ejercicio de sus obras. Los mecanismos de política económica estaban basadas en el “Laissez Faire y Laissez Passer”. Sus principales representantes fueron: Russell Crowel, Henry Ford y Frederick Taylor.

Cada uno de estos científicos y economistas tuvieron un aporte valiosísimo en el crecimiento de la economía y el desarrollo industrial. Es que abrieron brechas en el sendero de modelos y arquetipos de gestión y

direccionamiento organizacional: Modelo racional y modelo de proceso interno.

- **Periodo 1926-1950: el modelo de las relaciones humanas:** En este curso evolutivo de la sociedad, la economía alterna prosperó, bajó y se restableció. El avance de la ciencia ejerció influencia en las variadas esferas de la producción y la riqueza económica. El paradigma objetivo racional procedió con su desarrollo y se cimentó firmemente el proceso interno, por los aportes oportunos de FAYOL y WEBER. Sin embargo, los nuevos cambios del entorno, exigieron también nuevos estereotipos y modelos de gestión.
- **Periodo 1951-1975: el modelo de sistemas abiertos:** Etapa donde se pone de manifiesto el liderazgo y la lucha permanente de EEUU por mantener la hegemonía del sistema capitalista. En este periodo aparece el paradigma de los sistemas abiertos, los cuales tienen presente la adaptación y la ayuda exterior.
- **Periodo: 1976- al presente: el modelo de las hipótesis:** Etapa donde el proceso de innovación y productividad logra acrecentarse bajo el patrocinio de la sociedad japonesa, y entra en un ciclo de estancamiento la influencia estadounidense. Aquí se busca la excelencia, la calidad, la consideración al cliente, la búsqueda de la eficacia y la competitividad y el establecimiento del liderazgo con características transformacionales.

Siguiendo estos modelos de gestión, el sistema educativo, tuvo que adaptarse también a su influencia porque, como entidad, necesitaba de la dirección y administración eficiente para el logro de sus metas y objetivos institucionales, especialmente las académicas.

Basado en estas ideas, se puede indicar que la gestión educativa es una serie de acciones y procesos estratégicos, que buscan lograr los objetivos institucionales, a través de mecanismos y estrategias coherentes un servicio educativo de alta calidad.

En lo referido a la satisfacción laboral, se puede señalar que la gestión organizacional exige tomar en cuenta, como la fuerza motriz y desarrolladora, al capital humano; es decir, a la gestión adecuada de los recursos humanos.

Si se genera un adecuado direccionamiento y gestión de los recursos humanos; el personal logrará desarrollarse técnica, profesional y emocionalmente. Serán los cimientos puntuales del éxito organizacional. Ya que al sentirse satisfechos, cómodos, comprometidos e identificados con su organización, el trabajador brindará su máximo esfuerzo para mejorar la calidad productiva y de la utilidad de la empresa.

El estudio del comportamiento y conducta emocional y física del empleado fueron realizadas por la Psicología de las Organizaciones como una disciplina con argumentos y concepciones científicas.

Elton Mayo (1920), fue uno de los primeros en estudiar de los estados de ánimo y las actitudes con respecto a su entorno laboral de los trabajadores. Estos estudios se hicieron con el único propósito de conocer los factores y causas que generan desmotivación e insatisfacción de los trabajadores; y cómo lograr unas buenas relaciones interpersonales entre ellos.

En 1935, Hoppock, realizó estudios sobre la satisfacción laboral, indicando que este problema surge por tres causas: las características de la persona, el estado del entorno laboral y la forma cómo un trabajador es reconocido por la labor que realiza.

Posteriormente Locke (1976), indicó en sus estudios que la satisfacción laboral es una manifestación emocional agradable y grato de lo que piensa la persona de su círculo laboral.

Robbins (1998), indica que son una variedad de posturas que posee la persona relacionado con su trabajo. Estas pueden ser aceptado o rechazado, dependiendo del entorno organizacional.

Una de los aportes importantísimos teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial establecida por Frederick Herzberg (1959). Estos factores son los extrínsecos

e intrínsecos. La primera previenen o revierten la insatisfacción; mientras que los actores intrínsecos son: contenido del trabajo.

2.3. Bases teóricas o teoría en la que se sustenta

2.3.1. Definición de gestión

De acuerdo a la Real Academia Española la forma de gestionar y administrar una organización. Es decir, el término gestión, abarca las actividades del ser humano. Estas pueden darse en instituciones estatales y no estatales, empresas, asociaciones e instituciones educativas.

Al usar la etimología se percibe que tiene su origen de la palabra "Gestio". Se refiere a las actividades y consecuencias de administrar y guiar el direccionamiento de alguna entidad. Por lo cual gestionar es realizar mecanismos planificados que posibiliten el cumplimiento efectivo de diversas operaciones comerciales con un fin establecido institucionalmente. Asimismo, administrar, es generar la disposición, dirección, ordenamiento y organizar un conjunto de acciones que persigue la ejecución de un fin organizacional. En consecuencia, la gestión es un conjunto de acciones encaminadas a dirigir a un grupo de personas para lograr su desarrollo institucional.

Martínez, (2006: p.49), asevera que la gestión tiene su origen embrionario en los términos management o administración, y se concentra en la compleja actividad administrativa de las diferentes estructura públicas y privadas. Los cuales tienen un complejo encadenamiento y se vincula con el entorno y contexto cambiante que impera a su alrededor. Una adecuada gestión permite garantizar el preámbulo de estrategias eficientes y eficaces en toda la entidad. Dando importancia a acciones gerenciales, con inteligencias y capacidades de dirección, organización, y realización de la articulación del control, la percepción objetiva de la solución, la estructura de la evaluación y la averiguación de decisiones acertadas para el fortalecimiento de las debilidades institucionales.

Cassasús (2000: p.49), pone mayor énfasis en la “gestión focalizada” para la conducción de recursos; señalándola como la inteligencia y la capacidad de propiciar una interrelación adecuada de la estructura, métodos, estrategias, estilos, competencias y los fines establecidos de la estructura. Desde esa perspectiva, la gestión necesita de las capacidades para articular e integrar los materiales y recursos humanos y financieros para llevar a cabo el logro de los objetivos.

El término planificación aparece a través de las acciones de planificación, que luego de la II guerra mundial, fueron comprendidas en dos fases diferentes. Primero fue la indagación de las metas y la segunda la determinación de actividades coherentes para su ejecución. A opinión de Corcuera (2000: p.47), la gestión es un grupo de pasos que permiten conducir a un grupo de personas hacia la ejecución de las metas de la empresa. Donde su carta de presentación es la mejora permanente; donde permite entender e interpretar anticipadamente los procedimientos de las acciones humanas en una entidad localizada bajo su mando.

Así también Gutiérrez (1995: p.23), menciona que la gestión emplea una diversidad de herramientas para encaminarse por un rumbo estratégico. En primer lugar se debe centrar a la estructura de ejercer el control y la instauración de los procesos; en segundo lugar la preparación y determinación de los archivos y sistemas; y finalmente, los instrumentos para consolidar informaciones y lograr tomar medidas coherentes y efectivas.

Dentro de las articulaciones de una dirección eficiente de la estructura, la fragmentación por áreas de trabajo es una de las técnicas más empleadas; los cuales emplearán las estrategias mencionadas anteriormente para direccionar sus acciones de área.

Los encargados de coger el mando de la dirección de las compañías y organizaciones son los directivos y gerentes; los cuales tienen la máxima responsabilidad de liderar y dirigir las organizaciones y

a todos los socios para alcanzar los objetivos propuestas. Los encargados del direccionamiento de las empresas, han acumulado la mayor experiencia en los diferentes cargos y responsabilidades de las labores a lo largo de los años, por lo que, en alguna medida, debe estar garantizado su mejor desempeño (Pascual, 1988: p.39).

En conclusión, se puede conceptualizar que la gestión es una evolución sistemática de las labores estratégicas y planificadas de una establecida organización que son dirigidas por la selección y puesta en práctica de un montón de técnicas y pasos que hacen posible su desarrollo. Estos fines, metas o propósitos, pueden ser establecidos por personas, instituciones o empresas estatales y no estatales.

2.3.2. Definición de Calidad

Según Cárdenas (2013: p. 24) la calidad tiene como nacimiento dos fuentes: la intervención en las acciones existentes y la transformación de nuevas formas de prácticas que influyan de manera directa en las prácticas diarias y logre obtener adecuados frutos y servicios,

La calidad también obedece a la práctica ética voluntaria que le imprime el director y los empleadores de la empresa. Ello beneficiará en mejorar la calidad de sus servicios y en la calidad de sus productos; acrecentando sus ventas y su despegue en el mercado.

Según la etimología la palabra “calidad” proviene del latín “quálitas”, derivación del latín “qualis” cuyo significado es “tal cómo”, “de qué clase”, “Cómo” o sea indica cualidad, la forma de ser. En tal sentido, el repertorio de la Lengua Española lo conceptualiza como el atributo, propiedad o característica que distingue al individuo, a bienes y a servicios. Es decir, es el conjunto de peculiaridades de un fruto o trabajo que le otorgan la capacidad para agradar necesidades expresas e implícitas.

De acuerdo a Carot (200: 34), la calidad es una serie de propiedades y características de un producto o servicio que destaca mejor o peor que los demás.

A su vez, Álvarez (2007: p.52) señala que es una propiedad o repertorio de características propias de una determinada cosa que permite visualizarla como algo superior o inferior a los demás.

En ese sentido, la calidad es un conjunto de rasgos propios de un objeto, fruto o trabajo que le otorgan capacidades para saciar los pedidos y necesidades de otras (Fernández, 2003).

Para parte Deming (1989), es el otorgamiento contributivo de productos o servicios a la satisfacción de los pedidos de los usuarios, que tienen características confiables y seguras.

Según Feigenbaun (1986), la norma ISO 8402, lo conceptualiza como "Una gama de propiedades propias de una compañía que le otorgan su capacidad para saciar las demandas objetivas o tácitas" (p.11).

La calidad exige que los hechos para modernizar los productos, bienes o servicios de una entidad deban ser hechas de la mejor manera, es decir perfectas, donde los errores también deben ser mínimos y sin defectos y excusas posibles. Lo cual brindará conformidad de quienes prescinden de él.

2.3.2.1. Importancia de la calidad

La calidad es importante porque permite a una organización o empresa, satisfacer las demandas y exigencias de cada uno de sus usuarios.

Según Colunga (1995),

La consideración imprescindible de la calidad dentro de una organización, se entiende como los beneficios que se reciben a través de una mejor forma de realizar el hecho de buscar el regocijo de los consumidores o usuarios, como pueden ser: la disminución de precios, presencia y permanencia en el mercado y la generación de puestos de labores (p.45).

La calidad permite que la estructura aumente y se desarrolle de manera competitiva, donde individualiza sus servicios y productos sean muy superiores a los demás, y eficientes en la satisfacción de sus clientes.

2.3.3. La gestión de calidad y la gestión educativa

2.3.3.1. Gestión de calidad

Está referida a la variedad acciones orientadas a desarrollar actividades planificadas, organizando y controlando los trabajos de calidad del ente empresarial u organizacional.

De acuerdo a Penadillo (2012), la gestión de la calidad total es una forma de crecimiento y desarrollo permanente de la generalidad de los niveles operativos de la organización. Para lo cual se hace uso adecuado de los recursos materiales, humanos y financieros existentes. En este modelo de gestión se mezclan metodologías gerenciales de administración, formas de innovación, estrategias de dirección, mecanismos de conducción y técnicas direccionadas en estructuras específicas de perfeccionamiento y mejora permanente de todos los procesos.

De acuerdo a López (1997), la justa gestión de calidad está definida por un orden de procedimientos, planes y acciones establecidos en el más alto grado, desde una perspectiva organizativa, a fin de tener dominio y control de las acciones en la búsqueda de la efectividad institucional, como condición necesaria de calidad.

Para Antúnez (1993), la gestión de calidad encamina y orientan los recursos hacia el resultado del objetivo. Es decir, determina la política de calidad, los fines, las metas, las tareas y responsabilidades.

2.3.3.2. La gestión educativa de calidad.

En la actualidad se exigen a las instituciones educativas hacia el ejercicio de la innovación, en todos sus niveles: administrativos y pedagógicos. Donde el conocimiento y práctica de gestión de calidad debe estar impregnada dentro de la educación organizacional. Para ello se

necesita de directivos muy competentes que propicien la mejora de las debilidades y el perfeccionamiento de las fortalezas institucionales (González, 2007, p.52).

La gestión educativa como factor imprescindible del sistema educativo ejerce un papel fundamental en la dirección y alcance de los objetivos propuestos, que van a guiar al desarrollo de las aspiraciones y metas acordadas en el sistema educativo.

Teniendo en cuenta estas afirmaciones, se indica que la gestión educativa es conceptualizada como un orden de actividades y acciones de orden estratégico que conducen las técnicas, empleadas por los directivos, para alcanzar las metas, objetivos y fines educativos (López, 1994: p.48).

La gestión educativa está conformada por unas variedades de actividades preestablecidas y sistematizadas, que el directivo y el personal jerárquico y administrativo del colegio ejecutan para alcanzarlas expectativas y requerimientos trazadas. El producto de una buena gestión del centro educativo se pone de manifiesto en la estructura de servicio educativo que se da. Desde otra perspectiva, no habría razón de ser de la gestión (Rodríguez, 2008, p.97).

2.3.3.2.1. Dimensiones de la gestión de calidad

Colunga (1995), indica que las dimensiones de la gestión de calidad en una institución educativa son:

- **La gestión de planificación y organización.** Se basa en dos aspectos: la planificación y la organización. La planificación determina los objetivos y las metas que pretende alcanzar la institución educativa (Gamero, 1997, p.72). La organización, haciendo uso de la planificación, determina las tareas y responsabilidades que tendrán los actores educativos de cada órgano estructural, y de cómo será realizado (García, 2000, p.84).
- **La dimensión gestión de integración:** Referido a la habilidad y competencia que ostentan para dirigir la institución mediante la

intervención activa sus partes en la planificación, organización y ejecución de las expectativas institucionales.

- **La gestión de dirección:** Es referido a la idoneidad del personal directivo de dirigir coherentemente la dirección de los recursos materiales, humanos y financieros de la institución educativa.

Aquí se tienen en cuenta la dinámica de la gestión institucional; dicho de otro forma, a través de este proceso se lleva a cabo lo planificado y organizado con anterioridad.

- **La gestión de control:** Esta parte está centrado en el trabajo de los directivos y jefes de áreas de supervisar y realizar el acompañamiento de la tarea de la organización para determinar si se adecúan a lo proyectado y para enmendar posibles errores o equivocaciones, las opiniones o creencias, los sentimientos y la conducta (Manes, 1999, p.50).

2.4. La satisfacción laboral

2.4.1. Definición de satisfacción

El término “satisfacción” proviene del latín “Satisfactio” que significa el modo o efecto de satisfacer. Es decir, buscar que el apetito sea saciado o calmar las necesidades, demandas exigencias o estados de valentía. Desde esa perspectiva la satisfacción es un fenómeno mental que se origina debido a la optimización de la retroalimentación del cerebro del hombre. Diversos lugares del cerebro fortalecen su capacidad energética y otorgan la sensación de logro y bienestar.

Razón por la cual se dice que son sensaciones que las personas perciben al obtener la interrelación equilibrada de sus carencias y requerimientos con los objetos y fines que persiguen (Zas, 2008: p. 18).

En consecuencia, la satisfacción es el bienestar logrado luego de la ejecución efectiva de las exigencias solicitadas.

Según Chruden (1987), está estrechamente vinculada con el entusiasmo motivacional de una persona, concebida como la acción

voluntaria de realizar altos grados de esfuerzo en bien del cumplimiento de las expectativas institucionales; desplegadas condicionalmente por la variedad de esfuerzos hábiles para aplacar o satisfacer alguna demanda (p. 168).

La satisfacción, por lo tanto, no se centra solamente como una percepción o estado mental unilateral e individual, aunque esta sea su verdadera naturaleza, sino que una percepción mental diferente en cada sujeto, a través de una interacción compleja intra-subjetiva e intersubjetiva. En consecuencia, no es un aprendizaje netamente personal, sino también desde el panorama social, desde y con el otro; de cómo el sujeto integrante de la sociedad percibe y consolida sus sensaciones placenteras de gozo o entusiasmo de una manera diferenciada de los demás, al mismo tiempo interconectado con ellos por vínculos culturales universales.

2.4.2. Definición de satisfacción laboral

Hoy en día, existen diversas labores de indagación relacionados con la satisfacción laboral. Realizadas por científicos, médicos, filósofos, gerentes, psicólogos, etc. que de alguna u otra forma han aportado para el enriquecimiento de la conceptualización de este fenómeno; sin embargo, aún existen divergencias en muchos de ellos. Los cuales no han permitido establecer una definición concertada, pero no se puede negar, que hay similitudes de opiniones en muchos casos (Harpaz, 1983, p.67).

Castells (2000), dice que la satisfacción es una motivación intrapersonal, donde el empleado presenta una conducta positiva de la organización. Por ello es la forma de sentirse cómodo con su centro laboral. Mediante la atención de estas ideas, se puede señalar que se explica a una conceptualización ampliamente compleja que se vincula convenientemente con la impresión de los trabajadores respecto del ambiente laboral, la gestión de las recompensas a las labores destacadas, el monitoreo, el contorno del empleado y las exigencias laborales. Por ello, se menciona con certeza que, estas características le corresponde una determinada actitud, que se basa en la predisposición obtenida dentro de nuestras

experiencias personales, a contestar las peticiones de los demás y a los objetos establecidos de la estructura de un modo adecuado o inadecuado. Locke (1976), asevera que es un estado emocional agradable y cómodo, como resultado de una percepción interna y mental de los hábitos ejecutados dentro del ambiente laboral. Osea, es un sentimiento cargado de bienestar, placer y alegría del sujeto respecto al entorno de su centro laboral.

Para Arredondo (2005), en un intrincado fenómeno mental con características muy importantes que definen la conducta del individuo. Donde la buena satisfacción es producto del trato, consideración, justa remuneración y el libre albedrío que la da la organización para el desenvolvimiento pleno de sus habilidades y capacidades profesionales, humanas y técnicas.

Topa, Lisboa, Palaci y Alonso, (2004, p.56), señala como una dimensión actitudinal del ser humano; porque son evidentes en las actitudes de la persona. Puede ser positiva o negativa, dependiendo de las facilidades que le promete su entorno laboral para el descargo de sus trabajos y su realización personal y profesional.

Según Muñoz (1990), señala como un sentimiento de agrado que presenta el individuo por tener la probabilidad de realizar un trabajo que es de su comodidad personal, en un alrededor que le motive a estar cómodo y a gusto permanentemente; es decir que le sea atractiva y auspiciadora a sus requerimientos laborales.

También, Davis (2003, p.13) y Newstrom, (2007, p.56), indican que la satisfacción se relaciona con los sentimientos de los individuos pueden ser a favor o en contra.

Para Daft (1992), la satisfacción laboral es una manifestación emocional placentera y agradable del ser humano, por efecto de la valoración del entorno laboral. Los cuales se logran cuando las obligaciones y peticiones del trabajador coinciden con la objetividad que le brinda el ambiente institucional.

Dormann y Zapf (2001) consideran a la satisfacción laboral es un constructo muy valioso en la psicología organizacional y del trabajo, por el rol intercesor que tiene entre la objetividad del contexto laboral y las consecuencias para el incremento de la entidad y de los sujetos que las integran.

Barraza y Ortega (2009) mencionan como uno de los factores más valiosísimos del individuo, y que está ligado permanentemente a la valoración del desenvolvimiento laboral.

En consecuencia se puede conceptualizar, como la actitud que tiene el empleado de su trabajo. Actitudes sujetas y moldeadas por las creencias, costumbres y valores que el empleado ha desarrollado su cultura organizacional, de todas maneras incidirán de manera directa en sus actitudes, conductas y comportamientos laborales, haciendo que su trabajo sea productivo o improductivo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996: p. 111).

La satisfacción laboral se conceptualiza como un estado de ánimo actitudinal y conductual, relativamente estable hacia el entorno laboral, integrada por las creencias, costumbres y valores desarrollados en el cimiento del hábito directamente ocupacional.

La satisfacción laboral es de esencial consideración en toda profesión o actividad laboral. Los cuales no solo están centrados en el bienestar deseable de los trabajadores dondequiera que laboren, sino también en una expresión de productividad, eficiencia, eficacia y calidad.

Chruden y Sherman (1987), opinan que: La satisfacción laboral es indispensable para todos los hombres porque facilita en el crecimiento de sus habilidades, competencias y conocimientos, le brinda un carácter adecuado de vida y salud en el trabajo y ayuda a la obtención de todos los proyectos elaborados por la organización, para los equipos de trabajo y los colegas de trabajo; contribuyendo a la existencia de una atmósfera positiva; acrecentando el trabajo en grupos, y sobre todo permite a motivar para lograr mayores interrelaciones entre los compañeros con una confianza absoluta.

2.4.3. Dimensiones de la satisfacción

2.4.3.1. Relación con el centro y el equipo directivo

Está referida a la identificación, compromiso y respeto mutuo que presenta el empleado con su institución y con todo que lo compone; asimismo el vínculo con el director hace referencia a la interrelación social que hay entre los maestros y los directivos.

Por ello, Una de los vínculos más importantes que se establecen en el contexto de trabajo son de los maestros con el personal directivo. Relaciones que pueden generar el ambiente con desempeño positivo en el centro laboral y la satisfacción de todo el personal.

El vínculo con los directivos es fundamental para atender las percepciones, conductas y comportamientos de los empleados, porque si los directivos mantienen una buena interrelación con sus subordinados, el deber de cada uno se incrementa en beneficio de la institución.

Las habilidades y competencias generales que maneja el directivo será el punto de cooperación entre el diligente y la institución, es una parte importante para determinar el rendimiento para asignar las tareas y la designación de recursos, medios y materiales para su desarrollo.

2.4.3.2. Ambiente de trabajo e interacción con los demás

También denominado Clima Laboral, se define como la apreciación que tiene la persona sobre su entorno de trabajo. La interacción es la apreciación de complacencia que posee el trabajador de su interacción con sus directivos y sus colegas de trabajo.

La atmósfera laboral según Robalino (2005) se refieren a la variedad de circunstancias donde confluye un cúmulo de dimensiones de orden social y personal del trabajador, para ejercer sus tareas o responsabilidades laborales.

2.4.3.3. Condiciones, físicas-materiales: la incidencia directa de los estados físicos y materiales en la satisfacción del empleado, se concede por la calidad que ellas ostentan; por lo cual permite que el trabajador se sienta cómodo de pertenecer a dicha institución; porque le permitirá trabajar con entusiasmo, compromiso y ahínco en el resultado de los objetivos institucionales. Porque sabrá que en el centro de la institución posee un respaldo permanente para que sus acciones laborales sean más productivos y eficaces en el resultado de la competitividad educativa.

Es la estimación que una persona tiene respecto al estado de los recursos materiales-físicos que tiene la institución y del perfil que estos facilitan para la obtención de las labores pedagógicas.

2.4.4.4. Motivación y reconocimiento: son los mecanismos que utiliza la institución para recompensar los esfuerzos personales y grupales de sus empleados. Lo atractivo es que esos reconocimientos fortalecen las actitudes positivas del trabajador, motivándolos a desarrollarse personal y profesionalmente.

Por esta razón, la motivación y reconocimiento es el acto de valoración y estímulo hacia el trabajador, realizados por sus superiores o colegas de trabajo.

Todas las personas, inmiscuidas en la administración de una organización, coinciden en decir que la motivación del hombre es un factor fundamental para su ejercicio profesional y su posterior satisfacción. El estudio de la influencia de la motivación en el desempeño laboral presenta una larga variedad de aportes (Herzberg, McGregor, Vroom, Lawler, entre otros), y es generalmente admitido que la motivación del empleado es un elemento clave de su desenvolvimiento laboral (Muñoz, 1990, p.112).

2.5. Definiciones operacionales de palabras clave

- **Ambiente de trabajo e interacción con los demás:** centrado en la presencia de materiales funcionales del plantel y a gobierno de la escuela, incluye

normas formales e informales, valores, conductas vinculadas a ellos. Asimismo, a los vínculos con los otros no solo se encierra a la interacción con sus compañeros, sino también con toda la institución educativa.

- **Condiciones, físicas-materiales:** Referido a la infraestructura, los materiales educativos, la ventilación, la iluminación, la higiene del lugar, el espacio adecuado, etc.; en otras palabras el estado del entorno laboral del docente.
- **Gestión de calidad:** variedad de trabajos que se encaminan a planificar, organizar y controlar el avance competitivo de la institución.
- **Gestión de Control:** Referida a los hechos de monitorear los trabajos del equipo para comprobar si se ajustan a lo planificado y para corregir las fallas o desviaciones, las opiniones o creencias, los sentimientos y la conducta (Manes, 1999).
- **Gestión de dirección:** referido a las destrezas y competencias gerenciales de los directivos para dirigir el cumplimiento de las metas institucionales mediante una correcta administración y distribución de los bienes económicos.
- **Gestión de Integración institucional:** Es referido a los mecanismos y estrategias que emplean los directivos para dirigir en la realización de trabajos conjuntos y comunes, de manera participativa y democrática en la toma de decisiones.
- **Gestión de planificación para la organización:** Se centra en la selección y elección de los objetivos estratégicos que utilizará la institución en el periodo anual o en varios años. Tiene estrecha relación con la visión y misión de la institución.
- **Motivación y reconocimiento:** derecho natural que tiene el profesor de sentirse respaldado laboralmente, la cual está determinada por las condiciones ambientales y las formas de reconocimiento al personal que se da en la institución; así también es el acto de valoración que se tiene hacia un docente por sus acciones destacadas y compromiso con la institución.
- **Relación con el centro y el equipo directivo:** se refiere al nivel de satisfacción que tiene el docente con su centro educativo, en donde realiza su práctica educativa.

- **Satisfacción laboral docente:** Es una percepción agradable y placentero que muestra el docente respecto a la atmósfera interna de su plantel y de la pericia adquirida en él a lo largo de los años, así como a la apariencia que conforman el ambiente laboral.

III CAPITULO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método y nivel de investigación

El método empleado en esta investigación fue el cuantitativo. Según Sampieri (2010), este permite obtener datos para contrastar y verificar la hipótesis, utilizando medidas de orden numérico y estadístico; permitiendo conocer formas de conductas de los fenómenos de la realidad para luego probar y ampliar las concepciones teóricas existentes, vaticinando posibles consecuencias de los motivos causales estudiados.

Esto significa que el único fin será el análisis y demostración de teorías. Además utiliza la estadística descriptiva e inferencial.

El trabajo se centra en el nivel descriptivo correlacional porque describirá los rasgos importantes de conjunto homogéneos de fenómenos, utilizando criterios temáticos para destacar los datos destacados de su naturaleza y correlación.

Por el objetivo de estudio, esta investigación es de tipo descriptivo – Correlacional porque se centrará en describir las condiciones reales de las variables para luego el nivel de incidencia entre cada uno de ellas.

3.2. Sistema de hipótesis, variables (operativización) y esquema de diseño

a) Hipótesis

Hipótesis general

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la gestión de planificación-organización institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.
- Existe relación entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.
- Existe relación entre la gestión de dirección institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.
- Existe relación entre la gestión de control institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.

b. Sistema de variables (operativización)

- **b₁: Variable X: Gestión de calidad**
 - Gestión de planificación y organización
 - Gestión de integración institucional
 - Gestión de dirección institucional

- Gestión de control

• **b2: Variable Y: Satisfacción laboral docente**

- Relación con el centro y el equipo directivo

- Ambiente de trabajo e interacción con los demás

- Condiciones, físicas-materiales

- Motivación y reconocimiento

c. Operacionalización

VAR.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	Escala de Valoración	Instrumento
Variable x: Gestión de calidad	Teniendo en cuenta estas afirmaciones, se puede indicar que la gestión educativa es conceptualizada como la serie de actividades y acciones de orden estratégico que conducen los procedimientos y técnicas, empleadas por los directivos, hacia la realización de las metas, objetivos y fines educativos (López, 1994: p.48).	Proceso que consiste en medir el nivel de la gestión de calidad del director en la Institución educativa N°32586 de Huarichaca 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 planificación y organización	-Planificación de actividades	Valoración: Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)	Cuestionario de gestión de calidad.
				-Organización pedagógica		
				-Evaluación de la enseñanza-aprendizaje		
			Gestión de integración institucional	-Personal Jerárquico y Docente	Niveles: Excelente (37-48) Bueno (25-36)	
				-Personal Administrativo y de servicio		
			Gestión de dirección institucional	Capacidad de Administrar.	Regular (13-24)	
				Uso de los recursos económicos		
			Gestión de	Empleo del registro de actividades	Deficiente (0-12)	
				- Supervisión de las actividades del personal		

		Gestión de integración institucional, Gestión de dirección y Gestión de control.	control	- Evaluación de las actividades del Personal		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------	---------	----------------------------------------------	--	--

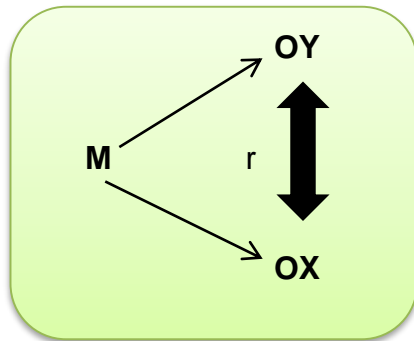
Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Instrumentos
Variable Y: Satisfacción laboral docente	Se puede conceptualizar, como la actitud que tiene el empleado de su trabajo. Actitudes sujetas y moldeadas por las creencias, costumbres y valores que el empleado ha desarrollado dentro de su cultura organizacional y que de todas maneras incidirán de manera directa en sus actitudes, conductas y comportamientos laborales, haciendo que su trabajo sea productivo o improductivo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996: p. 111).	Desarrollo del cuestionario de satisfacción laboral de los docentes de la I.E de Huarichaca 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	Valoración: Siempre (2) A veces (1) Nunca (0) Niveles: Excelente (37-48) Bueno (25-36) Regular (13-24) Deficiente (0-12)	Cuestionario de Satisfacción Laboral
				- Apoyo institucional		
				-Condición de trabajo		
				- Libertad de acción		
				-Delegación de funciones		
			Ambiente de trabajo e interacción con los demás	-Respeto y consideración		
				Condiciones laborales		
				Comunicación		
			Condiciones, físicas-materiales	Relaciones interpersonales		
				Distribución física		
				Confort y comodidad		
			Motivación y reconocimiento	Condiciones del ambiente laboral		
				Motivación en el trabajo		
				Reconocimiento laboral		
Satisfacción por las condiciones laborales						
				Participación en el mejoramiento institucional		

d. Esquema del diseño

Considerando el modo como relacionamos nuestras variables y los momentos en lo que vamos a recolectar los datos, la presente tesis es **no experimental**, ya que en él; según Hernández (2010) “No se manipulan intencionalmente las variables estudiadas para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos es observar fenómenos como son en su entorno natural, para posteriormente analizarlos”. (p.21).

También es transeccional o transversal, porque los dato serán recogidos y analizados en un periodo de tiempo establecido.

El diagrama empleado es el que detallamos a continuación:



En donde:

M = Muestra

OX, OY = Observación de las variables: gestión de calidad y satisfacción laboral.

r = Relación de las variables

3.3. Técnicas e instrumentos

3.3.1. Para la recolección de datos y organización de datos

3.3.1.1. Técnicas:

Las técnicas que se emplearon en esta investigación fueron las encuestas. Los cuales fueron elaborados para las dos variables de estudio.

3.3.1.2. Instrumentos:

Para el recojo de datos, relacionados con las variables estudiadas, se utilizó dos instrumentos denominados “Cuestionario de Gestión de Calidad” y “Cuestionario de Satisfacción Laboral Docente”, los cuales fueron aplicados a las 34 docentes pertenecientes a nuestra muestra de estudio, en quienes se evaluaron ambas variables de estudio.

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

La aplicación del cuestionario fue desarrollado en de 22 minutos y los puntajes de cada ítem será 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: Deficiente (0-12), Regular (13-24), Bueno (25-36); Excelente (37-48).

El instrumento de gestión de calidad es una adaptación del autor Mg. Villar Berrospi José, quién lo empleó en el 2014 en su trabajo de investigación.

B) Cuestionario de Satisfacción Laboral. Este cuestionario está 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 serán: 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).

Este instrumento fue elaborado, teniendo en cuenta distintos autores, por lo que se puede considerar como nueva y novedosa.

3.3.2. Interpretación de datos y resultados

Fueron dados a través de los siguientes casos:

- **Plan de tabulación:** Se aplicó para ayudar a ordenar y agrupar los datos o resultados de la encuesta para su respectiva interpretación.
- **Cuadros y gráficos estadísticos:** Fue importante porque permitió comprender y visualizar mejor los resultados obtenidos. Se aplicó y procesó toda la información estadística donde se pudo determinar los porcentajes de los datos hallados.

3.3.3. Análisis de datos y prueba de hipótesis

El análisis de datos estadístico fue de dos maneras:

- **Estadística Descriptiva:** Permitted conocer y describir el nivel de cada uno de las variables mediante resultados cuantitativos; para lo cual se usó las medidas de tendencia central o variabilidad, que son importantes y útiles para saber si los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos son favorables o desfavorables. En ese sentido, se usó 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.).
- **Estadística inferencial:** Llamada también estadística paramétrica, el cual permitió realizar la prueba de hipótesis. En ella se utilizaron lo siguiente:
 - **La prueba de correlación del coeficiente de Pearson.** Sirvió para saber el nivel de relación entre nuestras dos variables: Gestión de calidad y satisfacción laboral docente.

- **La prueba T de Student:** Permitió probar nuestra hipótesis de investigación a través del nivel de confianza, el margen de error y los valores tabulares.

3.4. Cobertura de la investigación (Población y muestra)

a) Población: Nuestra población materia de investigación fue integrada por una población de 54 docentes del nivel inicial, primaria y secundaria de la Institución Educativa Integrada N°32586 de “Huarichaca”. Tal como se indica en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 01
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN: DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 DE HUARICHACA 2015.**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	UNIDAD DE ANÁLISIS	NIVEL	SEXO		SUB TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	
Huarichaca	Docentes	Inicial	0	2	2
		Primaria	10	8	18
		secundaria	15	19	34
T O T A L					54

Fuente: Relación de docentes 2015.

Elaboración: Tesista.

b. Muestra

La muestra estudio estuvo conformada por 34 docentes del nivel secundario de la I.E.I N° 32586 de Huarichaca. Los cuales fueron seleccionados de manera no probabilística por conveniencia. La investigación se basó en este tipo de muestreo por la predisposición colaborativa mostrada por todos los docentes de educación secundaria.

**CUADRO N° 02
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA: DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 DE HUARICHACA 2015.**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	UNIDAD DE ANÁLISIS	NIVEL	SEXO		SUB TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	
Huarichaca	Docentes	Secundaria	15	19	34
T O T A L					34

Fuente: Relación de docentes 2015.

Elaboración: Tesista

IV. CAPITULO RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados en concordancia con las variables y objetivos

En esta parte del informe de investigación se presentan los resultados del trabajo de campo realizado a las muestras de estudio, conformadas por 34 docentes del nivel secundario que laboran en la Institución educativa Integrada N° 32586 de “Huarichaca”, tanto de la variable gestión de calidad así como de la variable satisfacción laboral docente. En ese sentido, a fin de ofrecer un panorama asequible de comprensión, se ha establecido niveles de calificación de nuestras dos variables. Los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

NIVELES	VALORES
EXCELENTE	(37 - 48)
BUENO	(25-36)
REGULAR	(13-24)
DEFICIENTE	(0 - 12)

Así también, la aplicación de nuestro instrumento estuvo en relación con nuestro diseño de investigación correlacional. Los resultados fueron procesados a través del programa SPSS, donde se obtuvo, además de las tablas y gráficos, el Coeficiente de Correlación de Pearson para determinar la relación de las variables de la muestra de estudio; y para responder los objetivos propuestos y comprobar nuestra hipótesis de estudio se realizó la prueba de hipótesis utilizando el resultado de la prueba estadística de Pearson. Finalmente, los resultados obtenidos se presentan a continuación a través de tablas de frecuencias, gráficos y análisis e interpretación para cada uno de ellos:

TABLA N°01: Resultado de la encuesta de gestión de calidad en la I.E.I. N° 32586 de “Huarichaca”, 2015.

Docentes	GESTIÓN DE CALIDAD																								General									
	Gestión de planificación y organización										Puntaje	Nivel	Gestión de integración institucional				Puntaje	Nivel	Gestión de dirección institucional				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	0	0	1	0	1	1	1	1	0	6	R	1	0	0	0	1	D	2	2	1	1	6	B	1	0	0	0	0	0	1	D	14	R
2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	4	D	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	1	1	0	0	1	1	4	R	16	R
3	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	5	D	0	1	0	0	1	D	2	1	1	1	5	B	1	1	0	0	0	0	2	D	13	R
4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	D	0	1	1	1	3	R	1	1	1	0	3	R	0	0	0	1	1	1	3	D	12	D
5	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	5	D	1	0	0	0	1	D	0	0	0	1	1	D	1	1	1	1	0	0	4	R	11	D
6	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	6	R	1	0	0	0	1	D	1	0	0	0	1	D	1	0	1	0	1	1	4	R	12	D
7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	D	1	1	1	0	3	R	1	0	0	1	2	D	1	0	1	0	0	0	2	D	9	D
8	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	16	E	0	1	1	2	4	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	28	B
9	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	D	1	0	1	1	3	R	1	0	0	0	1	D	1	0	1	0	1	1	4	R	10	D
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	E	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	8	E	2	2	2	2	2	2	12	E	48	E
11	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	6	R	1	0	0	2	3	R	1	1	0	0	2	D	0	0	0	1	0	0	1	D	12	D
12	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3	D	1	1	0	0	2	D	0	1	1	1	3	R	1	0	0	0	1	1	3	D	11	D
13	2	1	1	0	0	2	2	1	1	1	11	B	1	0	0	0	1	D	1	0	0	0	1	D	1	0	0	0	0	0	1	D	14	R
14	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	7	R	1	1	0	1	3	R	0	2	2	1	5	B	0	0	1	1	1	1	4	R	19	R
15	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4	D	1	0	0	2	3	R	1	1	1	0	3	R	1	1	1	1	0	0	4	R	14	R
16	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	6	R	2	2	1	0	5	B	1	1	2	1	5	B	1	1	1	1	1	1	6	R	22	R
17	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	D	1	1	1	1	4	R	1	0	0	2	3	R	1	0	1	0	1	0	3	D	13	R
18	0	1	1	2	2	1	1	2	1	2	13	B	2	2	1	2	7	E	1	0	0	0	1	D	2	2	2	0	1	1	8	B	29	B
19	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	D	1	1	1	0	3	R	1	1	1	0	3	R	1	0	0	1	1	0	3	D	12	D
20	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	5	D	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	17	R
21	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	6	R	1	0	0	1	2	D	1	0	0	0	1	D	1	1	0	0	0	0	2	D	11	D
22	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4	D	0	1	1	1	3	R	1	1	1	1	4	R	0	1	0	1	1	1	4	R	15	R
23	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	D	0	0	2	0	2	D	1	0	1	1	3	R	1	0	0	0	1	1	3	D	10	D
24	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6	R	2	2	1	1	6	B	2	2	2	0	6	B	1	1	1	1	1	1	6	R	24	R
25	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	5	D	0	0	0	1	1	D	1	0	1	1	3	R	1	2	0	0	0	0	3	D	12	D
26	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	5	D	1	2	2	2	7	E	1	1	2	2	6	B	1	1	1	1	1	1	6	R	24	R
27	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	D	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	4	R	1	0	1	0	1	0	3	D	14	R
28	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2	6	R	2	2	2	0	6	B	1	1	2	2	6	B	1	1	1	1	1	1	6	R	24	R
29	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	D	0	1	0	1	2	D	1	0	0	0	1	D	2	1	2	0	0	2	7	B	12	D
30	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	D	2	0	2	1	5	B	1	0	1	0	2	D	1	0	0	0	0	0	1	D	10	D
31	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	6	R	1	0	0	0	1	D	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	15	R
32	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	D	1	0	1	0	2	D	1	1	1	0	3	R	0	0	0	1	0	1	2	D	9	D
33	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	6	R	1	1	0	0	2	D	1	0	1	1	3	R	1	0	0	0	0	0	1	D	12	D
34	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	6	R	2	2	0	1	5	B	1	1	0	0	2	D	1	0	1	0	1	1	4	R	17	R

Fuente: Cuestionario de gestión de calidad

Elaboración: Tesista

BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	Fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	GENERAL	Fi	%
Excelente (16-20)	2	5.9	Excelente (7-8)	3	8.8	Excelente (7-8)	1	2.9	Excelente (10-12)	1	2.9	Excelente (37-48)	1	2.9
Bueno (11-15)	2	5.9	Bueno (5-6)	5	14.8	Bueno (5-6)	7	20.6	Bueno (7-9)	1	2.9	Bueno (25-36)	3	11.9
Regular (6-10)	11	32.3	Regular (3-4)	13	38.2	Regular (3-4)	15	44.1	Regular (4-6)	15	44.1	Regular (13-24)	15	44.1
Deficiente (0-5)	19	55.9	Deficiente (0-2)	13	38.2	Deficiente (0-2)	11	32.3	Deficiente (0-3)	16	47.1	Deficiente (0-12)	15	44.1

TABLA N°02: Resultado de la encuesta de satisfacción laboral en la I.E.I. N° 32586 de “Huarichaca”, 2015.

SATISFACCIÓN LABORAL																								GENERAL										
Relación con el centro y el equipo directivo						PROME DIO	NIVEL	Ambiente de trabajo e interacción con los demás					PROME DIO	NIVEL	Condiciones, físicas-materiales						PROME DIO	NIVEL	Motivación y reconocimiento						PROME DIO	NIVEL	PROME DIO	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	0	1	0	1	1	4	R	1	0	0	0	0	0	1	D	1	2	1	1	1	1	7	B	0	0	1	0	0	0	1	D	13	R
2	1	1	1	0	0	0	3	D	1	0	1	1	0	1	4	R	1	0	1	0	1	0	3	D	1	0	1	0	1	1	4	R	14	R
3	1	0	1	0	1	0	3	D	1	0	0	1	0	0	2	D	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	0	0	0	1	3	D	11	D
4	1	0	0	0	1	1	3	D	1	0	1	0	0	0	2	D	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	13	R
5	1	0	0	0	0	1	2	D	1	1	1	1	0	1	5	R	1	0	0	1	0	0	2	D	0	0	0	0	1	0	1	D	10	D
6	1	0	1	1	1	1	5	R	2	1	1	1	1	1	7	B	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	24	R
7	1	0	0	1	1	0	3	D	0	0	0	0	0	1	1	D	0	1	1	1	1	1	5	R	2	0	0	0	1	0	3	D	12	D
8	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	1	2	7	B	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	24	R
9	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	1	0	0	1	0	0	2	D	8	D
10	2	2	2	2	2	1	11	E	2	2	2	2	2	1	11	E	2	2	2	2	1	2	11	E	2	2	2	2	2	1	11		44	E
11	1	0	0	1	1	0	3	D	1	0	1	0	1	1	4	R	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	1	0	0	0	3	D	13	R
12	1	0	0	0	1	1	3	D	1	1	1	0	0	0	3	D	1	0	0	0	1	1	3	D	1	1	0	0	0	1	3	D	12	D
13	1	1	1	0	0	0	3	D	1	0	0	0	1	0	2	D	1	0	1	0	0	1	3	D	1	0	1	0	1	0	3	D	11	D
14	1	0	0	0	2	1	4	R	1	0	0	1	0	1	3	D	1	1	1	0	0	1	4	R	1	0	0	1	1	1	4	R	15	R
15	1	0	0	0	1	0	2	D	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	1	0	1	0	1	0	3	D	13	R
16	1	0	1	0	0	2	4	R	1	1	2	1	1	1	7	B	1	1	1	1	0	0	4	R	1	0	0	1	1	0	3	D	18	R
17	1	1	0	0	0	0	2	D	1	0	0	1	0	0	2	D	1	0	1	0	1	0	3	D	1	0	0	0	1	1	3	D	10	D
18	2	1	1	1	1	1	7	B	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	1	1	1	1	1	1	6	R	25	B
19	0	0	0	0	1	1	2	D	1	0	1	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	1	0	0	0	3	D	9	D
20	0	0	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	1	0	5	R	1	0	0	1	1	0	3	D	1	0	0	0	0	0	1	D	13	R
21	1	0	1	0	0	0	2	D	0	0	0	2	0	0	2	D	1	0	1	0	0	0	2	D	1	0	0	0	1	0	2	D	8	D
22	1	0	0	0	0	1	2	D	1	1	1	0	0	0	3	D	1	0	1	0	1	0	3	D	1	0	1	0	1	0	3	D	11	D
23	1	0	0	1	0	0	2	D	1	0	0	0	0	0	1	D	1	0	0	0	1	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	7	D
24	1	1	1	1	1	1	6	R	1	0	1	1	1	1	5	R	0	1	1	1	1	1	5	R	1	0	1	1	1	1	5	R	21	R
25	1	0	1	0	1	1	4	R	1	0	1	0	1	0	3	D	1	1	1	0	0	0	3	D	1	0	0	0	1	1	3	D	13	R
26	1	1	1	1	1	0	5	R	1	1	1	1	1	0	5	R	1	0	1	1	1	1	5	R	0	1	1	1	0	2	5	R	20	R
27	1	0	0	0	0	0	1	D	1	0	0	1	1	1	4	R	1	1	1	0	0	0	3	D	1	1	0	0	1	0	3	D	11	D
28	0	1	1	1	1	1	5	R	2	1	1	1	1	1	7	B	1	1	1	1	1	1	6	R	1	0	0	2	2	1	6	R	24	R
29	1	0	0	0	1	0	2	D	1	1	1	1	0	0	4	R	1	0	0	1	0	0	2	D	1	0	0	0	0	0	1	D	9	D
30	1	0	0	1	0	0	2	D	1	0	0	0	1	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	1	1	0	0	0	0	2	D	8	D
31	1	0	0	1	1	0	3	D	1	0	1	0	1	1	4	R	1	0	1	0	1	0	3	D	1	0	1	0	1	0	3	D	13	R
32	0	1	1	1	0	1	4	R	0	0	1	1	1	1	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	1	1	0	0	4	R	16	R
33	1	0	0	0	1	0	2	D	1	0	1	1	1	0	4	R	1	0	1	0	1	1	4	R	1	0	1	0	1	0	3	D	13	R
34	1	1	1	1	0	0	4	R	1	1	0	0	0	0	2	D	0	0	1	1	1	1	4	R	0	0	1	1	1	0	3	D	13	R

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral docente

Elaboración: Tesista

BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	Fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	DIMENSIÓN 4	fi	%	GENERAL	Fi	%
Excelente (10-12)	1	2.9	Excelente (10-12)	1	2.9	Excelente (10-12)	1	2.9	Excelente (10-12)	1	2.9	Excelente (37-48)	1	2.9
Bueno (7-9)	1	2.9	Bueno (7-9)	4	11.8	Bueno (7-9)	1	2.9	Bueno (7-9)	0	0.0	Bueno (25-36)	1	2.9
Regular (4-6)	12	35.3	Regular (4-6)	13	38.2	Regular (4-6)	14	41.3	Regular (4-6)	10	29.4	Regular (13-24)	18	52.9
Deficiente (0-3)	20	58.8	Deficiente (0-3)	16	47.1	Deficiente (0-3)	18	52.9	Deficiente (0-3)	23	67.7	Deficiente (0-12)	14	41.3

4.2. Análisis, organización e interpretación de datos

TABLA N° 03

Resultado sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E.I. de “Huarichaca” 2015

NIVELES	FRECUENCIAS			
	Fi	%	xm	fi.xm
EXCELENTE [37-48]	1	2.9	42.5	42.5
BUENO [25-36]	3	11.9	30.5	91.5
REGULAR [13-24]	15	44.1	18.5	277.5
DEFICIENTE [0-12]	15	44.1	6	90
TOTAL	34	100		
			$\sum fi.xm = 490/34$	$\bar{X}=14.4$

Fuente: Encuesta sobre Gestión de calidad

Elaboración: tesista

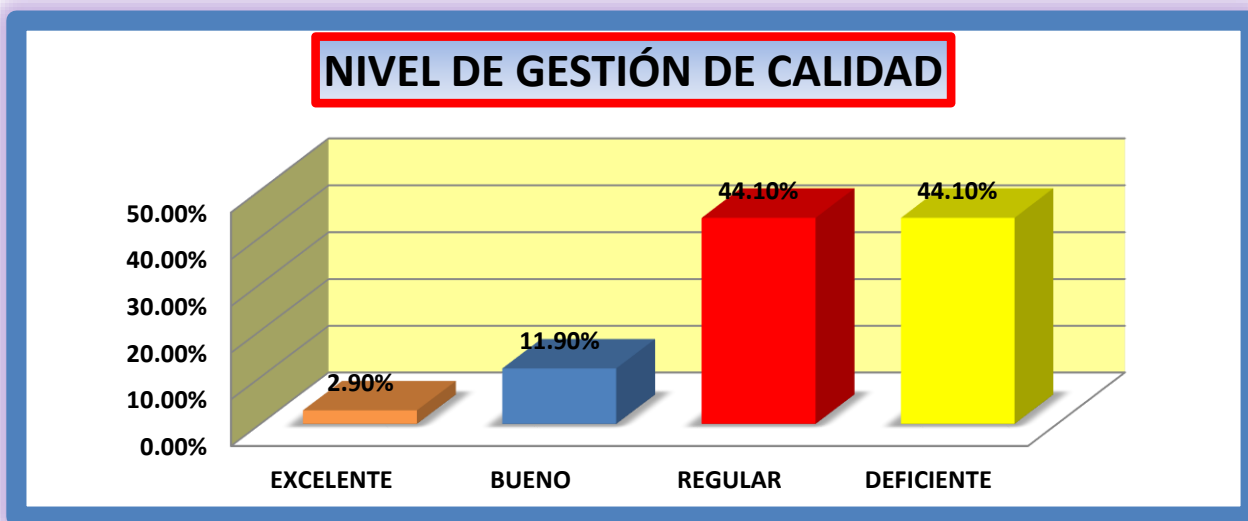
Interpretación:

En la tabla N°01, referido a la gestión de calidad, se observa lo siguiente: 1 docente que representa el 2.9% lo ubica en el nivel Excelente; 3 docentes que representan el 11.9% lo ubican en el nivel Bueno; 15 docentes que representan el 44.1% lo ubican en el nivel Regular; y finalmente, 15 docentes que representan el 44.1% lo ubican en el nivel Deficiente.

Así también, el promedio 14.4 indica que la gestión de calidad se encuentra entre los niveles regular y deficiente. De esto se deduce que no se están dando adecuadamente las actividades estratégicas planificadas de gestión en el logro de los fines y objetivos de la institución; así como la integración de los docentes en la utilización efectiva de los recursos.

GRÁFICO N° 01

Resultado sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E.I. “Huarichaca” 2015.



Fuente: tabla N°01

Elaboración: tesista

TABLA N° 04
Resultados por dimensiones sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E.I
de “Huarichaca” 2015.

NIVELES	DIMENSIONES							
	Gestión de planificación y organización		Gestión de integración institucional		Gestión de dirección institucional		Gestión de control	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
EXCELENTE	2	5.9	3	8.8	1	2.9	1	2.9
BUENO	2	5.9	5	14.8	7	20.6	1	2.9
REGULAR	11	32.3	13	38.2	15	44.1	15	44.1
DEFICIENTE	19	55.9	13	38.2	11	32.3	16	47.1
TOTAL	34	100	34	100	34	100	34	100

Fuente: Encuesta sobre Gestión de Calidad.

Elaboración: Tesista

Interpretación:

En la tabla N°04 y Gráfico N°02, relacionado con los niveles alcanzados en las dimensiones de la gestión de calidad, se observa lo siguiente:

- En la dimensión “Gestión de planificación y organización”, 2 docentes que representan el 5.9% lo ubican en el nivel Excelente; 2 docentes que representan el 5.9% lo ubican en el nivel Bueno; 11 docentes que representan el 32.3% lo ubican en el nivel Regular; y finalmente, 19 docentes que representan el 55.9% lo ubican en el nivel Deficiente.

Los resultados mencionados indican que la gestión de planificación y organización se encuentra en el nivel deficiente; es decir existe serios problemas en la determinación planificada de los objetivos y metas; así como en la organización y designación de los responsables de las líneas de mando de cada órgano y la coordinación de las mismas.

- En la dimensión “Gestión de integración institucional”, 3 docentes que representan el 8.8% lo ubican en el nivel Excelente; 5 docentes que representan el 14.8% lo ubican en el nivel Bueno; 13 docentes que representan el 38.2% lo ubican en el nivel Regular; y finalmente, 13 docentes que representan el 38.2% lo ubican en el nivel Deficiente.

Los resultados mencionados indican que la gestión de integración institucional se encuentra entre los niveles regular y deficiente; es decir

existe problemas en la aplicación de estrategias para unir a todos los agentes educativos para su participación en la planificación organización y ejecución de las metas institucionales de manera concertada.

- En la dimensión “Gestión de dirección institucional”, 1 docente que representa el 2.9% lo ubica en el nivel Excelente; 7 docentes que representan el 20.6% lo ubican en el nivel Bueno; 15 docentes que representan el 44.1% lo ubican en el nivel Regular; y finalmente, 11 docentes que representan el 32.3% lo ubican en el nivel Deficiente.

Los resultados mencionados indican que la gestión de dirección institucional se encuentra en el nivel regular; es decir existe regular dirección de desarrollo y ejecución de las metas y objetivos institucionales.

- En la dimensión “Gestión de control”, 1 docentes que representan el 2.9% lo ubica en el nivel Excelente; 1 docente que representa el 2.9% lo ubica en el nivel Bueno; 15 docentes que representan el 44.1% lo ubican en el nivel Regular; y finalmente, 16 docentes que representan el 47.1% lo ubican en el nivel Deficiente.

Los resultados mencionados indican que la gestión de control se encuentra en el nivel deficiente; es decir existe serios problemas en el proceso de monitoreo de las actividades de la organización.

GRÁFICO N° 02
Resultados por dimensiones sobre el nivel de gestión de calidad en la I.E. de “Huarichaca” 2015.

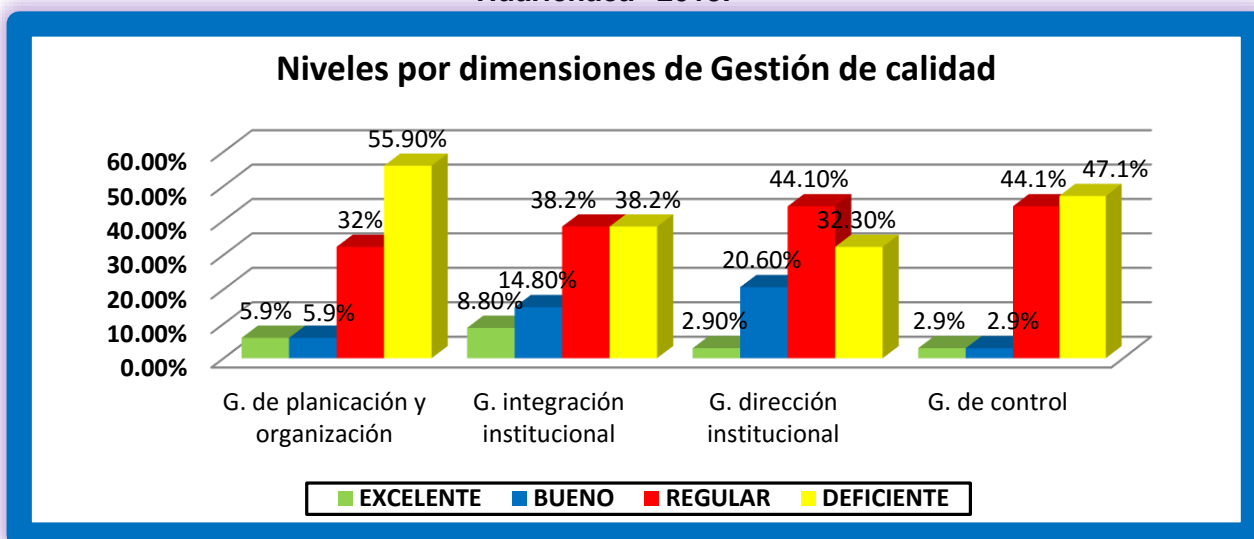


TABLA N° 05
Distribución del resultado general de la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E.I. de “Huarichaca” 2015.

NIVELES	FRECUENCIAS			
	Fi	%		
Excelente (37-48)	1	2.9	42.5	42.5
Bueno (25-36)	1	2.9	30.5	30.5
Regular (13-24)	18	52.9	18.5	333
Deficiente (0-12)	14	41.3	6	84
TOTAL	34	100	$\sum fi.xm = 501/34$	$X=14.75$

Fuente: Resultados de la encuesta sobre Satisfacción laboral.

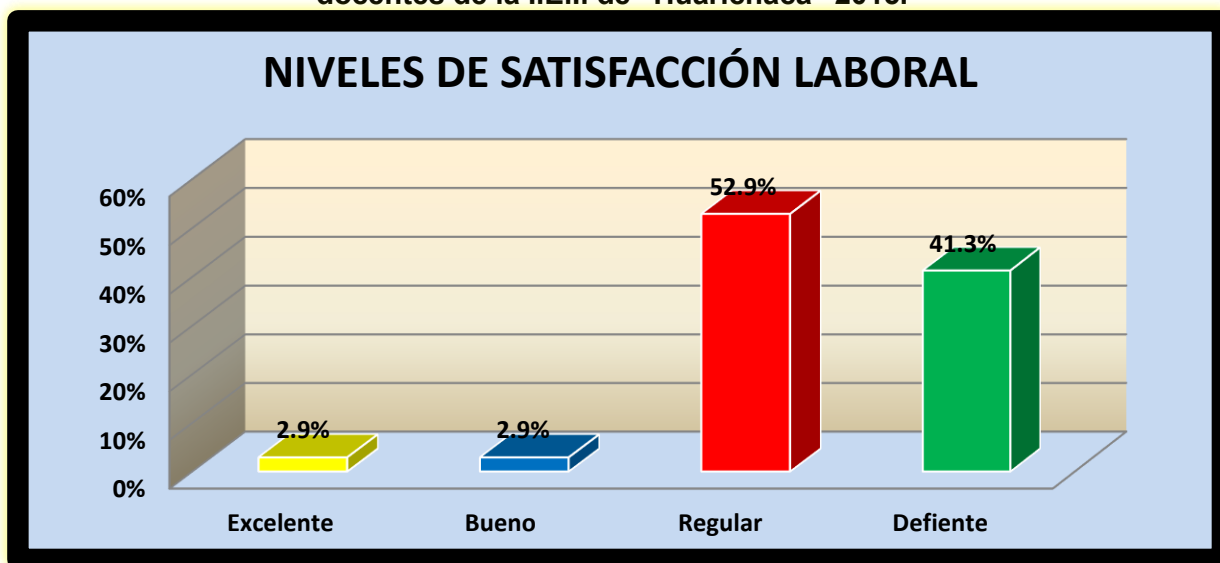
Elaboración: Tesista.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N°05, los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral fueron: 1 docente que representa el 2.9% presenta un nivel de satisfacción excelente; 1 docente que representan el 2.9% presenta un nivel de satisfacción bueno; asimismo, 18 docentes que representan el 52.9% presentan un nivel de satisfacción regular; finalmente, 9 docentes que representan el 41.3% presentan un nivel de satisfacción deficiente.

El promedio 14.75 indica que la satisfacción laboral de los docentes se encuentra en el nivel Regular. Sin embargo, hay un grupo grande que se ubica en el nivel deficiente, es decir muchos docentes presentan disconformidad respecto al entorno laboral, lo que se traduce en sus creencias y valores inadecuadas frente a su propio trabajo.

GRÁFICO N° 03
Distribución del resultado general de la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E.I. de “Huarichaca” 2015.



Fuente: Tabla N°03.

Elaboración: Tesista.

TABLA N° 06
Distribución de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en los
Docentes de la I.E.I de “Huarichaca” 2015.

NIVELES	DIMENSIONES							
	Relación con el centro y el equipo directivo		Ambiente de trabajo e interacción con los demás		Condiciones, físicas-materiales		Motivación y reconocimiento	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
EXCELENTE	1	2.9	1	2.9	1	2.9	1	2.9
BUENO	1	2.9	4	11.8	1	2.9	0	0.0
REGULAR	12	35.3	13	38.2	14	41.3	10	29.4
DEFICIENTE	20	58.8	16	47.1	18	52.9	23	67.7
TOTAL	34	100	34	100	34	100	34	100

Fuente: Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral.

Elaboración: Tesista

Interpretación:

En la tabla N°06 y Gráfico N°04, relacionado con los niveles alcanzados en las dimensiones de la satisfacción laboral docente, se observa lo siguiente:

- En la dimensión “Relación con el centro y el equipo directivo” se observa lo siguiente: 1 docente que representa el 2.9% presentan un nivel de satisfacción excelente; 1 docente que representa el 2.9% presenta un nivel de satisfacción bueno; asimismo, 12 docentes que representan el 35.3% presentan un nivel de satisfacción regular; finalmente, 20 docentes que representan el 58.8% presentan un nivel de satisfacción deficiente.
Según los datos obtenidos, se puede indicar que en esta dimensión de la satisfacción laboral, los docentes presentan un nivel deficiente.
- En la dimensión “Ambiente de trabajo e interacción con los demás” se observa lo siguiente: 1 docente que representa el 2.9% presentan un nivel de satisfacción excelente; 4 docentes que representan el 11.8% presentan un nivel de satisfacción bueno; asimismo, 13 docentes que representan el 38.2% presentan un nivel de satisfacción regular; finalmente, 16 docentes que representan el 77.1% presentan un nivel de satisfacción deficiente.

Según los datos obtenidos, se puede indicar que en esta dimensión de la satisfacción laboral, los docentes presentan un nivel deficiente.

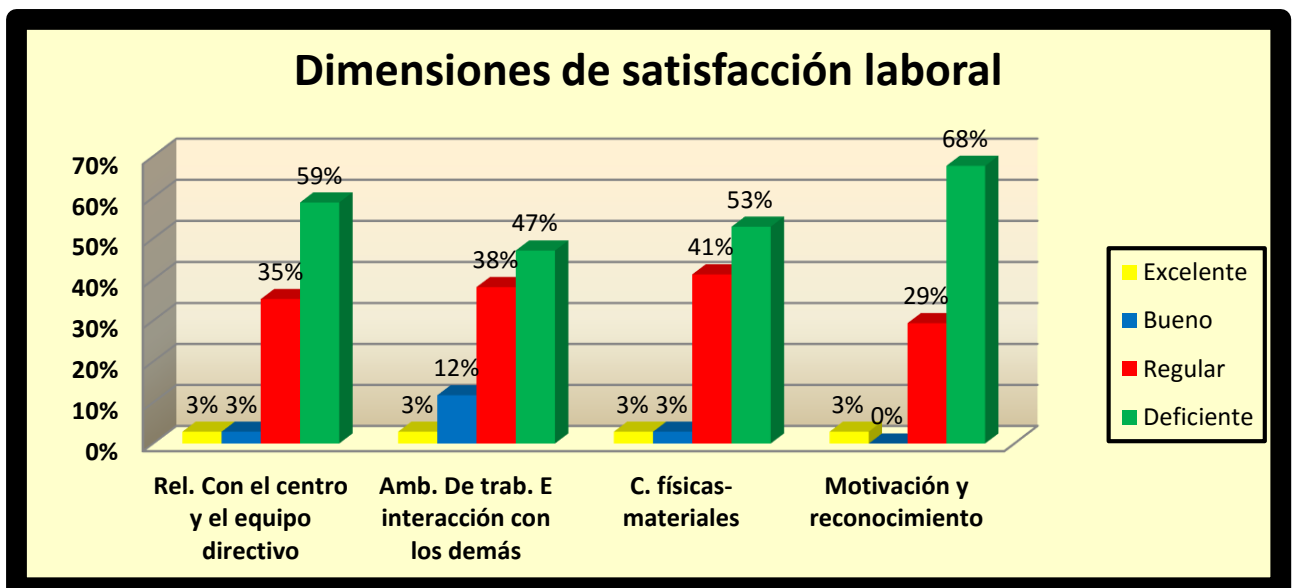
- En la dimensión “Condiciones, físicas-materiales” se observa lo siguiente: 1 docente que representa el 2.9% presentan un nivel de satisfacción excelente; 1 docente que representa el 2.9% presenta un nivel de satisfacción bueno; asimismo, 14 docentes que representan el 41.3% presentan un nivel de satisfacción regular; finalmente, 18 docentes que representan el 52.9% presentan un nivel de satisfacción deficiente.

Según los datos obtenidos, se puede indicar que en esta dimensión de la satisfacción laboral, los docentes presentan un nivel deficiente.

- En la dimensión “Motivación y reconocimiento” se observa lo siguiente: 1 docente que representa el 2.9% presentan un nivel de satisfacción excelente; ningún docente se ubica en el nivel bueno, 10 docentes que representan el 29.4% presentan un nivel de satisfacción regular; finalmente, 23 docentes que representan el 67.7% presentan un nivel de satisfacción deficiente.

Según los datos obtenidos, se puede indicar que en esta dimensión de la satisfacción laboral, los docentes presentan un nivel deficiente.

GRÁFICO N° 04
Distribución de las dimensiones de la variable satisfacción laboral en los Docentes de la I.E.I de “Huarichaca” 2015.



Fuente: Tabla N°04.
Elaboración: Tesista

TABLA N° 07

	Media	N
Gestión de calidad	14.00	34
Satisfacción laboral	14.70	34

Resultado de la estadística descriptiva respecto a la gestión de calidad y la satisfacción laboral de los docentes en la I.E.I. de “Huarichaca” 2015.

Fuente: Tabla N° 01 y 02.
Elaboración: Tesista

Interpretación:

En la tabla N° 07 se observa que el promedio de la variable gestión de calidad es 14.0, ubicándose entre los niveles regular y deficiente. Asimismo, el promedio de la satisfacción laboral de los docentes es 14.70, ubicándose en el nivel regular.

TABLA N°08

Resultado de la estadística descriptiva, respecto a las dimensiones de la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral docente.

	Media	N
Satisfacción laboral de los docentes de la I.E.I. “Huarichaca” 2015.	14.70	34
Gestión de planificación y organización en la I.E.I. “Huarichaca” 2015.	5.58	34
Gestión de integración institucional en la I.E.I. “Huarichaca” 2015.	3.29	34
Gestión de dirección institucional en la I.E.I. “Huarichaca” 2015.	3.32	34
Gestión de control en la I.E.I. “Huarichaca” 2015.	3.85	34

Fuente: Tabla N° 01 y 02.
Elaboración: Tesista

Interpretación:

Los datos de la tabla N°08 indican que una de las causas del bajo nivel de satisfacción laboral de los docentes es el deficiente nivel de gestión institucional; es decir, a mayor nivel de gestión de calidad mayor nivel de satisfacción laboral de

los docentes; también a menor nivel de gestión de calidad menor nivel de satisfacción laboral de los docentes.

4.3. ANÁLISIS INFERENCIAL SEGÚN DATOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

TABLA N° 09

Coefficiente de Correlación de Pearson entre las variables gestión de calidad y satisfacción laboral docente, según el programa SPSS 21.

Correlaciones			
		Gestión de calidad	Satisfacción laboral docente
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	.899**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	34	34
Satisfacción laboral docente	Correlación de Pearson	.899**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

NIVELES DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

VALOR	NIVELES
0	Nula
+ - 0,01.....+ - 0,19	Muy baja
+ - 0,20.....+ - 0,39	Baja
+ - 0,40.....+ - 0,69	Moderada
+ - 0,70.....+ - 0,89	Alta
+ - 0,90.....+ - 0,99	Muy alta
+ - 1	Perfecta

Interpretación:

De acuerdo al resultado de la tabla N°09 y la tabla de los niveles de correlación, el Coeficiente de Correlación de Pearson entre las variables gestión de calidad y la satisfacción laboral docente es de 0.899; se puede decir que hay una correlación alta y positiva entre ambas variables.

GRÁFICO N° 05

Gráfico de dispersión de los resultados de correlación entre las variables gestión de calidad y satisfacción laboral docente.

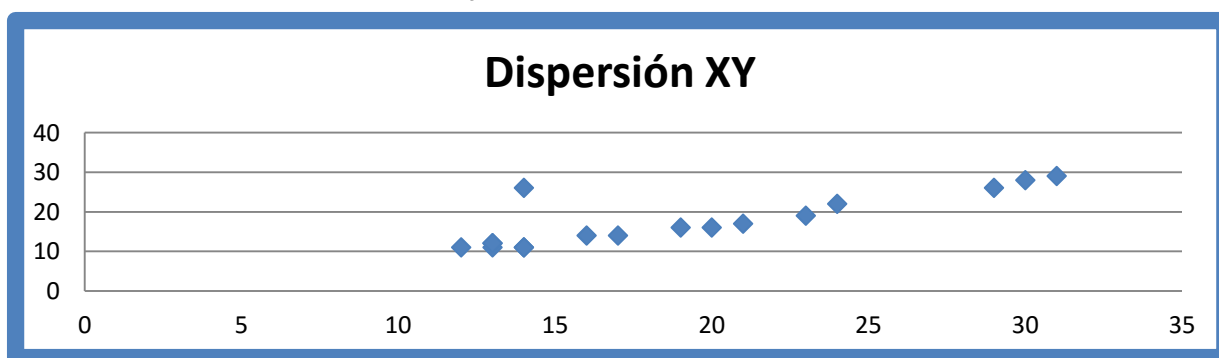


TABLA N° 10
TABLA N°10
Coeficiente de Correlación de Pearson entre la las dimensiones de la
variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral de los docentes,
según el programa SPSS 21.

Gestión de calidad		Satisfacción laboral docente
Gestión de planificación y organización y satisfacción laboral en la I.E.I. "Huarichaca" 2015.	Correlación de Pearson	,769**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34
Gestión de integración institucional y satisfacción laboral en la I.E.I. "Huarichaca" 2015.	Correlación de Pearson	,619**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34
Gestión de dirección institucional y satisfacción laboral en la I.E.I. "Huarichaca" 2015.	Correlación de Pearson	,539**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34
Gestión de control y satisfacción laboral en la I.E.I. "Huarichaca" 2015.	Correlación de Pearson	,778**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos del Tabla 01 y Tabla 02.

Interpretación:

En la tabla N°10, referido a la relación de las dimensiones de la variable gestión de calidad y satisfacción laboral docente, se observa:

- La dimensión Gestión de planificación y organización está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel alto de 0.769 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.
- La dimensión Gestión de integración institucional está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel moderado de 0.619 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.
- La dimensión Gestión de dirección institucional está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel moderado de 0.539 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.

- La dimensión Gestión de control está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel alto de 0.778 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ($r = 0.899$)

FÓRMULACIÓN DE HIPÓTESIS:

$H_0 : \rho = 0$ No existe correlación

$H_1 : \rho \neq 0$ Sí existe correlación

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$ ó $\alpha = 0.01$

ESTADÍSTICO DE PRUEBA (Fórmula):

$$t_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} =$$

$$t_c = \frac{0.899}{\sqrt{\frac{1-0.899^2}{34-2}}} = 11.675$$

REGIÓN CRÍTICA: Valor Tabular = t_T

$$t_T = t_{1-\frac{\alpha}{2}(n-2)} = t_{0,975(32)g.l.} = 2,042$$

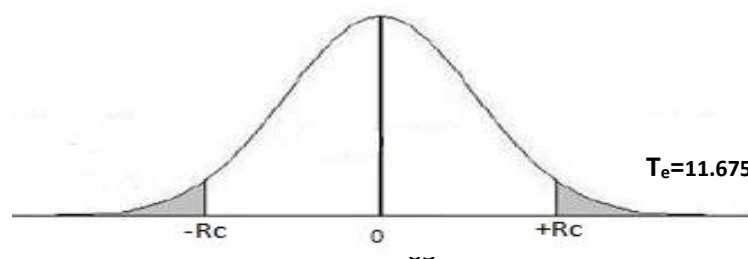
$$t_T = t_{1-\frac{\alpha}{2}(n-2)} = t_{0,995(32)g.l.} = 2.750$$

Y

Decisión:

- ❖ Se rechaza la hipótesis nula (H_0) a un nivel de significancia de al 5% porque $t_c = 11.675 > t_T = 2.042$. Por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que entre las variables no existe correlación significativa. Por lo que se acepta la hipótesis de alterna (H_i) que indica que sí existe correlación significativa, con nivel de confianza de 95%.
- ❖ Se rechaza la hipótesis nula (H_0) a un nivel de significancia de al 1% porque $t_c = 11.675 > t_T = 2.750$. Por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula (H_0) que indica que entre las variables no existe correlación significativa. Por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_i) que indica sí existe correlación significativa, con nivel de confianza de 99%.

Tenemos la Región Crítica.



V CAPITULO

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Verificación o contrastación de la hipótesis, objetivos y problema

La capacidad para mejorar un centro escolar depende, de manera relevante, de la gestión que hacen los líderes directivos que contribuyan a dinamizar, apoyar, animar y motivar; para que conozcan cómo desarrollarse sus miembros de manera eficiente, permitiendo que cada uno aporte con un granito de arena para brindar un servicio educativo de calidad. La mejora interna, genera motivación positiva en el cumplimiento del rol pedagógico del docente, generando satisfacción y confianza en el ejercicio profesional.

En ese sentido, el implante de una administración escolar de calidad, siempre garantizará las demandas laborales de los docentes y de los requerimientos de sus usuarios (los estudiantes), tanto a la forma de cómo se realiza el proceso de enseñanza-aprendizaje así como al alto grado de rendimiento académico que se obtiene. En consecuencia es necesario tener una buena gestión en la escuela, porque propiciará novísimas prácticas pedagógicas y administrativas, y al mismo tiempo, consolidará las capacidades profesionales, técnicas y humanas de sus miembros, logrando la eficiencia y la eficacia de la institución respecto a otras.

Sin embargo, en los centros educativos de Huánuco, especialmente en la I.E.I. de “Huarichaca”, la capacidad de gestión directiva no se aprecia de manera significativa, ni auténtica; contrariamente, se observan acciones producto de decisiones inoportunas, improvisadas, e inadecuadas y sin el consenso de la población docente, administrativo y de servicios. Estas acciones están generando un clima desfavorable para el trabajo adecuado de los docentes.

Por esta razón surgió la preocupación por realizar la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente, para luego buscar alternativas de solución coherentes.

Después de obtener los datos en los estadísticos descriptivos e inferenciales, así como la tabla de correlación; observamos lo siguiente:

- Respondiendo al objetivo y problema general de la presente investigación, se determinó que sí existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral docente, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson fue de 0.899 (Tabla N° 09). Es decir existe una relación alta, significativa y positiva; que indica que a un excelente nivel de gestión de calidad le corresponde un excelente nivel de satisfacción laboral docente; o en su defecto, a una deficiente gestión de calidad, le corresponde un deficiente nivel de satisfacción laboral.
- Asimismo, respondiendo a nuestros problemas, objetivos específicos, los resultados obtenidos en la tabla N°10, se observa lo siguiente:
 - La dimensión Gestión de planificación y organización está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel alto de 0.769 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.
 - La dimensión Gestión de integración institucional está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel moderado de 0.619 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.
 - La dimensión Gestión de dirección institucional está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel moderado de 0.539 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.

- La dimensión Gestión de control está relacionado con la satisfacción laboral de los docentes en un nivel alto de 0.778 según el Coeficiente de Correlación de Pearson.

- Con respecto a la hipótesis planteada “**H₁**: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015”, se puede indicar que nuestro valor estadístico $t_e=11.675$ fue superior a los valores tabulares $t_{\tau}=2.042$ y 2.750 , los cuales nos permitieron rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar nuestra hipótesis alterna (H_1) con niveles de significancia de 5% y 1% respectivamente.

Observando los resultados se deduce que para que exista una buena satisfacción laboral del docente, se necesita una buena gestión institucional por parte de los directivos, los cuales deben poseer un liderazgo pertinente.

Estos datos son respaldados por Cortez (2006), en su tesis titulada “Influencia del liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos de la Institución Educativa “Manuel A. Odría” del Distrito de Ciudad Nueva, en el año 2006”, donde concluye que el bajo nivel de gestión de los directivos y administrativos ocasiona altos niveles de insatisfacción laboral de los docentes.

Con respecto a la variable X, la tabla N°03 indica que la gestión de calidad se encuentra entre los niveles regular y deficiente con 44.1% de porcentaje respectivamente. Así también, el promedio 14.4 indica que la gestión de calidad se encuentra entre los niveles regular y deficiente. De esto se deduce que no se están dando adecuadamente las actividades estratégicas planificadas de gestión en el logro de los fines y objetivos de la institución; así como la integración de los docentes en la utilización efectiva de los recursos.

Estos datos coinciden con Martins, Cammaroto y Neris (2006), en el trabajo de tesis titulada “Liderazgo transformacional y gestión educativa en contextos descentralizados”, donde concluyen que la gerencia actual que se realiza en las instituciones educativas, está inmersa en modelos gerenciales tradicionales, lo cual implica que no se ofrecen las soluciones a los problemas o situaciones que se

suponen están presentes en las organizaciones. Es decir, hay una mala gestión institucional.

Siguiendo esta premisa, los directivos deben buscar desarrollar una buena gestión, de ello depende el éxito institucional.

Rodríguez (2008) dice que 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.

En lo relacionado a nuestra variable Y, la tabla N°05, indica que existe un regular nivel de satisfacción laboral docente (52.9%). Sin embargo, hay un grupo grande que se ubica en el nivel deficiente (41.3%), es decir muchos docentes presentan disconformidad respecto al entorno laboral, lo que se traduce en sus creencias y valores inadecuadas frente a su propio trabajo.

Este resultado se asemeja a lo obtenido por Sotomayor (2013), en la tesis titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, quien indica que en lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.

En ese sentido, Chruden (1987), asevera que “la variable satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación, entendida está la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.168).

En consecuencia, Castells (2000) dice que 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).

5.2. Nuevos planteamientos

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, la gestión de calidad tiene una incidencia directa en la satisfacción laboral de los docentes, encontramos que este es un problema que se produce en muchas instituciones educativas, sean estas públicas o privadas de educación básica regular o de nivel superior. Esta incidencia no solo de da en el ámbito de la satisfacción laboral, sino también influye en el clima institucional, desempeño docente y la calidad del servicio educativo.

Los problemas de gestión originadas por falta de liderazgo presentan: directivos con prácticas autoritarias o permisivas; desconfianza, subordinación y conflicto como estilo de relación entre los actores de la comunidad educativa; instrumentos de gestión de cumplimiento únicamente normativo y poco funcional; una organización escolar rígida en su estructura y atomizada en sus funciones; una gestión escolar homogénea con prácticas rutinarias de enseñanza, centrada en lo administrativo y desligada de los aprendizajes

Por ello, el estado peruano, bajo la dirección del Ministerio de Educación está buscando mejorar dicha situación con capacitaciones continuas e incentivos económicos tanto a directivos como docentes.

Esta debes estar fundamentada en un enfoque sistémico (en el sentido de que la escuela es un sistema con componentes humanos, estructurales, funcionales y procesales interrelacionados), la gestión tiene que considerar distintos ámbitos o subsistemas: el ámbito del liderazgo educativo, definido como la capacidad de ofrecer orientaciones y apoyo para mejorar el clima de convivencia, favorecer la participación, la conformación de equipos de trabajo, el desarrollo profesional continuo de los docentes, las relaciones con la comunidad y la proyección de la escuela; el ámbito de lo académico, para promover las buenas prácticas docentes, una planeación y evaluación adecuadas y permanentes, la calidad de los aprendizajes, para permitir que el currículo sea efectivo en el aula;

la pertinencia del saber que circula en la institución, la coherencia con los planteamientos estipulados en el PEI, de tal suerte que la escuela responda a los requerimientos de la comunidad. El ámbito de la gestión administrativa para un adecuado aprovechamiento del talento humano, los recursos financieros y didácticos, incluyendo la tecnología educativa. La administración de recursos debe estar al servicio de la gestión pedagógica y no al revés.

VI CAPITULO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La gestión de calidad se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Integrada de “Huarichaca” 2015, ya que según los resultados estadísticos del Coeficiente de Correlación de Pearson realizado entre las dos variables arrojaron el valor de 0.899, siendo el nivel de correlación positiva, significativa y alta, que se aprecia en la Tabla N°09.
- El nivel de relación es alta entre la gestión de planificación y organización del director y la satisfacción laboral de los docentes; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.769.
- El nivel de relación es moderada entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral de los docentes; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.619.

- El nivel de relación es moderada entre la gestión de dirección institucional y la satisfacción laboral de los docentes; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.539.
- El nivel de relación es alta entre la gestión de control institucional y la satisfacción laboral de los docentes; ya que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.778.

6.2. Recomendaciones

- En el plantel se debe buscar el desarrollo de la integración institucional basados en objetivos y metas compartidos y con sistema integrados de carácter holístico.
- En la dirección institucional se debe poner en marcha todos los lineamientos establecidos en la planeación y organización para el logro de las metas; En ese sentido, la adecuada gestión institucional debe ser reflejada en el logro de los objetivos, la implementaron de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control, con la comunicación necesaria para que la organización funcione e influya positivamente en la satisfacción laboral de los docentes.
- Para la gestión de control institucional, la dirección del plantel, debe proveerse de instrumentos y herramientas adecuadas que le permitan evaluar de manera permanente las posibles desviaciones que se presentan dentro de su núcleo de las acciones institucionales, donde los sistemas de inspección y verificación sean un soporte importante de evaluación, proporcionando el mayor beneficio posible al trabajo de los docentes.

VI CAPITULO

BIBLIOGRAFÍA

a) Fuentes bibliográficas:

- Álvarez, M. (2007). *Conceptualización del currículo. Documento de trabajo Proyecto de investigación. Prácticas de gestión curricular*. Venezuela: Pontificia Universidad Javeriana.
- 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*. Madrid: Signo Educativo.
- Barraza, M. y Ortega, M. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes*. Veracruz: Trillas.
- Blum, M. y Russ, J. (1942). *A study of employee attitudes towards various Incentives personnel*. U.S.A.: Prentice Hall.
- Carot, V. (2001). *Control estadístico de la calidad*. México: Alfa Omega.
- Casassus, J. (2002). *Cambios paradigmáticos en educación*. San Pablo: Revista brasilera de educación.

- Castells, M. (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad en red. Vol. I.* México, D. F: Siglo Veintiuno Editores.
- Castells, M. (2000). *El camino social en la sociedad red en la era de la información.* México: Trillas.
- Chruđen, H. y Sherman, A. (1987). *Satisfacción laboral.* México: Compañía Continental S.A.
- 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, 483-504.
- Feigenbaum, A. (1988). *Control total de calidad.* México: CESSA.
- García, G. (2000). *Gestión institucional.* Madrid: ISBN.
- Gómez, Y. (2007). *Diseño de un modelo gerencial basado en los o principios de gestión de la calidad.* Caracas: UCAB.
- González, C. (2007). *Competencias Gerenciales.* Colombia: Libertador.
- Gutiérrez, A. (1995). *Administración y calidad.* México: Limusa.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis.* Nueva York: Libra Publishers.
- Hidalgo, A. (2005). *Economía de la Salud.* España: Pirámide.
- 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.
- Newstrom, W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. (12ª Ed.). México: Mc Graw Hill-Interamericana.
- 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.
- Quinn, E. y otros (1995). *Maestría en Gestión de Organizaciones. Un modelo operativo de competencias*. Madrid: Díaz Santos, S. A.
- Rodríguez, A. (2008). *La calidad de la educación: prioridad estratégica de Bogotá*. Colombia: Secretaría de Educación.

b) Fuentes documentales:

- Acosta, O. (2000). *La gestión administrativa y su influencia en la calidad de la educación*. Para optar el grado de Magíster en Administración. Universidad San Martín de Porras, Lima, Perú.
- Ballesteros, O. (2009). *Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional del Instituto Postal Telegráfico de Venezuela entidad Barinas IPOSTEL*. Para optar el grado de Magíster en Gerencia social. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, Barinas, Venezuela.
- Cortez, R. (2006). *Influencia del liderazgo de los directivos y jerárquicos en la satisfacción laboral de los docentes y administrativos de la Institución Educativa “Manuel A. Odria” del Distrito de Ciudad Nueva, en el año 2006*. Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna, Perú.

- Cuadra, A. (2007). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. Tesis para obtener el grado de Maestría en psicología. Universidad de Tarapacá, Chile.
- Gamarra, A. (2011). *Estilos de gestión de los directivos y su relación con la calidad de la conducción de las instituciones educativas de ex variante técnica de la UGEL N° 03 de LIMA*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Silva (2009). *Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina unap-2009*. Tesis de maestría. Universidad Peruana de la Amazonía. Lima, Perú.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. Para optar el grado de Magíster en Administración. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- García, J. (2002). *Gestión académica del Instituto Superior tecnológico Aparicio Pomares de Huánuco periodo 1995-2002*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Canteño, E. (2014). *Gestión de la Calidad y el Clima Institucional en las Instituciones Educativas de Huánuco 2014*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Huánuco.

C. Fuentes electrónicas:

- Topa, G., Lisboa, A., Palaci, 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>.
- Zas B. (2008). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. *Psicología- Científica.com*. Agosto 26 de 2002. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html> 2002.

ANEXOS

**ANEXO N°1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: Gestión de calidad y nivel de satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO O ESTADÍSTICO
Problema general: ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.	Hipótesis general H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015. H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.	Gestión de calidad	Gestión de planificación y organización	-Planificación de actividades -Organización pedagógica -Evaluación de la enseñanza-aprendizaje	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: - Plan de tabulación: Se aplicará para ayudar a ordenar y agrupar los datos o resultados de la encuesta para su posterior tratamiento estadístico. - 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. - 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. - Aplicación de porcentaje: útil para saber el nivel de incidencia o frecuencia que representa un aspecto de la investigación realizada. - 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 institucional	Capacidad de Administrar. Uso de los Recursos económicos		
				gestión de control institucional	- Empleo del registro de actividades. - Supervisión de las actividades del personal a su cargo. - Evaluación de las actividades del Personal		
Problemas específicos - ¿Qué relación existe entre la gestión de planificación y organización y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015? - ¿Qué relación existe entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015? - ¿Qué relación existe entre la gestión de dirección institucional del director y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015? - ¿Qué relación existe entre la gestión de control y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015?	Objetivos específicos: - Establecer la relación que existe entre la gestión de planificación y organización del director y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015. - Identificar la relación que existe entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015. - Conocer la relación que existe entre la gestión de dirección institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015. - Establecer la relación que existe entre la gestión de control institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.	Hipótesis específicos: - Existe relación entre la gestión de planificación-organización y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015. - Existe relación entre la gestión de integración institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015. - Existe relación entre la gestión de dirección institucional y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015. - Existe relación entre la gestión de control institucional del director y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°32586 de Huarichaca-Huánuco 2015.	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 50 docentes de la I.E. de Huarichaca, de los niveles inicial, primaria y secundaria Muestra Estará conformado por 28 docentes de la I.E. de Huarichaca. Los cuáles serán elegidos de manera no probabilística por conveniencia.	
				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		

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. de Huarichaca. 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	ÍTEMS	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.			
	11. La dirección realiza el reclutamiento y			

Gestión de integración institucional	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.			

MUCHAS GRACIAS !

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 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, físicas- materiales	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) 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



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Escuela de Post Grado



RESOLUCIÓN N° 439-2015-D-EPG-UDH
Huánuco, 24 de junio de 2015

Visto, la solicitud con Registro N° 011-2015, de fecha 15 de junio de 2015, del alumno Roberto Persi PUENTE CANTARO, pidiendo asesor de Tesis.

CONSIDERANDO:

Que, el recurrente viene desarrollando su proyecto de tesis, para lo cual solicita su asesor de tesis;

Que, la Jefa de la Unidad de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades con oficio N° 009-2015-UP-FCEy H-UDH-2015, en cumplimiento de la Resolución N° 053-2015-R-UDH, con cargo a dar cuenta al Consejo Directivo, propone al docente, Mg. Joel Guido AGUIRE PALACIN, como asesor de la tesis del recurrente, en concordancia con , el Art. 19° del Reglamento para la obtención del Grado Académico de Magister;

Que, adjunta para su trámite la Boleta N° 781044 de fecha 15-06-15, por asesoría de tesis y derecho de trámite; y,

Estando a las atribuciones conferidas al cargo de Director de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo Directivo.

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Designar, al Mg. Joel Guido AGUIRE PALACIN, como asesor de tesis, del graduando Roberto Persi PUENTE CANTARO, Maestría en Ciencias de la Educación, mención Docencia y Gerencia Educativa, en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, para optar el Grado Académico de Magister.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Froilán Escobedo Rivera
DIRECTOR EPG



Dr. Lenin Alvarado Vara
SECRETARIO DOCENTE



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado



RESOLUCIÓN N° 710-2015-D-EPG-UDH
Huánuco, 24 de Noviembre de 2015

Visto, la solicitud con Reg. N° 017-15, de fecha 23 de junio de 2015, del graduando Roberto Persi PUENTE CANTARO, pidiendo revisión y aprobación de proyecto de tesis.

CONSIDERANDO:

Que, el recurrente viene desarrollando su proyecto de tesis intitulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 DE HUARICHACA-HUÁNUCO**, para la evaluación correspondiente;

Que, con Informe N° 002,064 y 050 del 31-08-15, 10-11-15 y 11-11-15 de la Dra. Laddy PUMAYAURI DE LA TORRE, Mg. Joel G. AGUIRRE PALACIN, y Mg. Paola PAJUELO GARAY, revisores objetantes, opina favorablemente para la aprobación del proyecto de tesis, con la inscripción correspondiente;

Que, con la BV N° 780790 del 11-06-15, acredita el pago por derecho de trámite e inscripción del proyecto de tesis; y,

Estando a las atribuciones conferidas a cargo del Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo Directivo,

SE RESUELVE:

Artículo Único. Aprobar, el proyecto de Tesis, **GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 DE HUARICHACA-HUÁNUCO**, del graduando Roberto Persi PUENTE CANTARO, para optar el grado académico de Magister en Ciencias de la Educación, mención Docencia y Gerencia Educativa, en la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco, debiendo inscribirse en el libro de Proyecto de Tesis correspondiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Froilán Escobedo Rivera
DIRECTOR EPG



[Firma]
D. Alvarado Vara
SECRETARIO DOCENTE

Distribución: Rectorado/Vicerrectorado/OMR/ UP-FCEy H/ Interesado/File personal/Archivo.



CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 DE HURICHACA, QUE AL FINAL SUSCRIBE.

HACE CONSTAR:

Que, el docente **ROBERTO PERSI PUENTE CANTARO** identificado con DNI N° 42275032, realizó su encuesta de su tesis titulado "**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA I.E.I. N° 32586 DE HUARICHACA-HUÁNUCO-2015**" el día 30 de Noviembre de 2015, demostrando puntualidad y esmero en su investigación.

Se otorga la presente constancia para los fines que estime por conveniente.

Huarichaca, 01 de Diciembre de 2015.



Carlos Marcial Espinosa Córdova
CPPe. 1023176958
DIRECTOR

"INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 - HUARICHACA"



RESOLUCIÓN N° 330-2017-D-EPG-UDH
Huánuco, 03 de Octubre de 2017

Visto, el Oficio N° 0118-UP-FCEyH-UDH-2017, de fecha 02 de Octubre de 2017, presentado por la Jefe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Mg. Paola Pajuelo Garay, quien solicita fecha y hora de sustentación de tesis del graduando **PUENTE CANTARO, Roberto Persi**; de la Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gerencia Educativa.

CONSIDERANDO:

Que, según el Artº 11 del Reglamento General de Grados de Maestría y Doctorado, y en concordancia con los Artº 45.4 o 45.5 de la Ley Universitaria N° 30220, la Tesis de Grado es un trabajo de investigación inédito y riguroso, con aporte científico de relevancia y trascendencia;

Que, con Resolución N° 710-2015-D-EPG-UDH, de fecha 24 de Noviembre de 2015, se aprobó el Proyecto de Tesis titulado: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 DE HUARICHACA - HUÁNUCO"**; quedando inscrito en el Libro de Proyectos correspondiente;

Que, con Resolución N° 439-2015-D-EPG-UDH, de fecha 24 de Junio de 2015, se designa al Mg. Joel Guido Aguirre Palacin, como Asesor de Tesis;

Que, con Resolución N° 213-2016-D-EPG-UDH, de fecha 21 de Julio de 2016, se designa a los docentes Dra. Laddy Dayana Pumayauri de la Torre, Mg. Luis Tarazona Cervantes, y Mg. Paola Pajuelo Garay, como miembros del Jurado de Tesis;

Que, con Informe N° 091-2016-UDH, de fecha 28/09/2016, Informe N° 012-LTC/UPG/FCE/UDH, de fecha 12/10/2016, y Oficio N° 036-2016-PPG.DEP-UDH-HCO, de fecha 17/10/2016; presentados por los miembros de Jurado de Tesis Dra. Laddy Dayana Pumayauri de la Torre, Mg. Luis Tarazona Cervantes, y Mg. Paola Pajuelo Garay respectivamente; quienes opinan favorable para la sustentación de la tesis;

Que, con Resolución N° 408-2016-D-EPG-UDH, de fecha 20 de Diciembre de 2016, se declara Expedito al graduando **PUENTE CANTARO, Roberto Persi** para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gerencia Educativa;

Que, con Oficio N° 0118-UP-FCEyH-UDH-2017, de fecha 02 de Octubre de 2017, presentado por la Jefe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Mg. Paola Pajuelo Garay, propone a los docentes: Dra. Laddy Dayana Pumayauri de la Torre (Presidente), Dr. Luis Tarazona Cervantes (Secretario), y Mg. Paola Pajuelo Garay (Vocal), como miembros del jurado para la sustentación de la tesis, señalando lugar, fecha y hora;

Y,



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Posgrado

RESOLUCIÓN N° 330-2017-D-EPG-UDH
Huánuco, 03 de Octubre de 2017
Pg. 02

Estando a las atribuciones conferidas al Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco, con cargo de dar cuenta al Consejo Directivo:

SE RESUELVE:


Primero.- Aprobar la Sustentación de la Tesis titulada "GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 DE HUARICHACA - HUÁNUCO"; del graduando PUENTE CANTARO, Roberto Persi, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gerencia Educativa; fijándose para el día Miércoles 25 de Octubre de 2017, a horas 04:00 pm. en el Auditorio Ermano Artale Ciancio de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, ubicado en la ciudad Universitaria de la Esperanza.

Artículo Segundo.- Designar, como Jurado para la Sustentación de Tesis, en la Universidad de Huánuco, a los siguientes docentes:


Dra. Laddy Dayana PUMAYAURI DE LA TORRE	Presidente
Dr. Luis TARAZONA CERVANTES	Secretario
Mg. Paola Elizabeth PAJUELO GARAY	Vocal

Regístrese, comuníquese y archívese.




Victor Domínguez Condezo
DIRECTOR EPG




Maximiliano Cruz Huacachino
SECRETARIO DOCENTE

Distribución: Rectorado/Vicerrectorado/UPGCE/OMR/Jurado/Interesado/File Personal/Archivo.
VDC/bldr



RELACIÓN DE DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 32586 HUARICHACHA DEL 2015

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	TELEFONO	FECHA/NAC	DNI
1	ESPINOZA CONDOR, Carlos Marcial	.Chale_40_69@hotmail.com	# 969025297	24/08/69	23176958
2	MORALESMEZA, Flor del Carmen	Flore-cita8@hotmail.com	#985300651	12/07	22864675
3	PUJAY PINEDA, Maribel Abigael	Maribelpujay20@hotmail.com	#990029406	11/11	22883894
4	CASTAÑEDA DAVID, Dany Genoveva		941367716	03/01	22487955
5	CALLUPE CAMARGO, Hulda	Callupe79@hotmail.com	#959073133	23/11	40388222
6	SANTACRUZ VILLANUEVA, Nancy Rita	Nancy_kiara.ale@hotmail.com	#959073133	04/01	22503307
7	ROAS ACOSTA, Yoni		#942470160	02/07	22730958
8	HERMOSILLA ESTEBAN, Salines	Chorasinosalines@hotmail.com	#962900112	16/04	22750020
9	PEREZ MAIZ, Eulogio Héctor	Epm_36@hotmail.com	951538715	11/03/70	23164035
10	LAU DE ESPINO, Luisa		962322636	03/04/57	44527721
11	FUENTES BERNAL, Yoel M	Jhoel280186@live.com	#947991414	28/01/86	44083903
12	AQUINO CALERO, Edith Nancy		#990099090	18/12/74	23164832
13	PALOMINO VIDAL, Ana Luz	Jupiter_pv@hotmail.com	964110320	07/04/67	04209623
14	ROSAS QUISPE, Sixta	Srq_24@hotmail.com	#948532380	24/11/69	22485856
15	FLORES SOTO, Marina Maribel	Mari.ilo.@hotmail.com	#973833594	13706/75	00799525
16	GONZALES MENDOZA, Carmita Veliza	Carveli@hotmail.com	#962997641	16/10	22464156
17	JORGE VENANCIO, Cinthia Fiorella	Cintia_033@hotmail.com	#990032893	03/04/88	45499000
18	CHIPANA BENITES, Raquel	Raquelitacb424@gmail.com	#961026902	15/05/83	41772695
19	JORGE VENANCIO, Yisela	Yisela_jorge_sandoval@hotmail.com	#969226735	22/02/89	45715840
20	CAJAS SALAS, Beldad Francy	Beldad1@hotmail.com	#999011242	23/11/67	22496984
21	MARENGO TACUCHE, Quishento		988193026	16/10/64	22429092
22	SALAZAR LA MADRID, Jose Raul asesor pedagógico-enpeti	Joseraul13@yahoo.com	975087863 #103353		
23	ALBORNOZ HIDALGO, Yesenia	Paloma1976@hotmail.com	#979005008	19/03/85	42923051
24	GAVINO ALANIA, Mariela		#942856008	27/04/81	40869370

MINISTERIO DE EDUCACION
UNION REGIONAL DE EDUCACION
DIRECCION
I. E. N. 32586 - HUARICHACHA
23176958
DIRECTOR

"INSTITUCIÓN EDUCATIVA INTEGRADA N° 32586 - HUARICHACHA"



RELACION DE DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 32586 HUARICHACHA DEL 2015

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CORREO	TELEFONO	FECHA/NAC	DNI
1	RODRIGUEZ HUAMAN, Benito José	benitojose@hotmail.com	#990445145	16/04	10380258
2	DURAN AQUINO, Diana Andrea	Azulcanela2008@hotmail.com	#945357121	29/09	41508994
3	SANTIAGO CHAVEZ, Janeth Isabel	Yaisa84@hotmail.com	996968677	29/09	42300385
4	MEJIA BUSTILLOS, Holanda Rosaura	Homebu2804@gmail.com	#963633855	28/04	22435250
5	VELA FLORES, Serafin	Keondaradio98.1@hotmail.com	#968827860	12/05	22504993
6	TELLO CHARRE, Aidee Silvia	Zhivaz_s@hotmail.com	#949534028	15/06/71	22498860
7	AGUILAR CAMPOS, Yesenia Edna		997121544	03/09/77	22510805
8	ESPINOZA VICTORIO, Clodoaldo	Zolano_2008@hotmail.com	995329590	29/12/72	22508641
9	MEJIA ROJAS, Jaime Rogers	Mejia.rojas.r.j_@hotmail.com	#974966037	05/01/72	22504546
10	LOPEZ VERDE, Jorge Luis	JorriL_2003@hotmail.com	962071130	26/04/67	22530194
11	SEGURA NIÑO, Alexandra	Sandy111112@hotmail.com.	962635527	17/08/83	41916229
12	DIONISIO MIRANDA, Roger	radiomi@hotmail.com	#941920043	28/01/86	22474072
13	ESTRADA ACOSTA, Rogelio W.	Rolando541@hotmail.com	980306611	28/10/77	22474072
14	CONDEZO LEIVA, Camilo Rafael	Leo_analitico@hotmail.com	#992010921	18/08/75	22510514
15	SIMON ALANIA, Felix	Felix_17_09k@hotmail.com	#988091814	17/10/88	45467609
16	MEZA MEZA, Anibal Socrates	pushkinn@hotmail.com	#959077552	26/03/66	22428375
17	PALPA RAMOS, Elsa	Angi_20@hotmail.com	#963693160	19/05/78	04041915
18	ALCEDO ANTONIO, Cesar Samuel	Samuelito_18_19@hotmail.com	#942106818	20/06/87	44785759
19	RAMIREZ FABIAN, Manuel	Manuel144@hotmail.com	940025136	20/01/80	41147405
20	TUCTO BORJA, Kelvin	Kelvin_1212_7@hotmail.com	992932651	12/07/82	41479446
21	FLORES CAJAS, Cesar Florencio	Cesar62flores@hotmail.com	945875403	25/02/62	22463608
22	ESPINOZA EUGENIO, Diana Carolina	carolinaespinozaeugenio@hotmail.com	941474543	31/01/86	43522531

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 DIRECCIÓN
 U.E. N° 32586 - HUARICHACHA
 Carlos Marcial Espinoza Córdova
 CPPe. 4023176958
 DIRECTOR



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad Universitaria la Esperanza, siendo las 16:00 horas del día miércoles 25 del mes de octubre del año dos mil diecisiete, en el auditorio Ermanno Artale Ciancio de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Huánuco, en cumplimiento a lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dra. Laddy Dayana Pumayauri de la Torre	Presidente
Dr. Luis Tarazona Cervantes	Secretario
Mg. Paola Elizabeth Pajuelo Garay	Vocal

Nombrados mediante Resolución N°330-2017-D-EPG-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "Gestión de calidad y su relación con la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Integrada N° 32586 de Huarichaca, Huánuco", presentado por el Bach. Roberto Persi PUENTE CÁNTARO para optar el Grado de Magister en Ciencias de la Educación, mención Docencia y Gerencia Educativa.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo Aprobado por Unanimitad con el calificativo cuantitativo de Quince (15) y cualitativo de Buena.

Siendo las 17:40 horas del día miércoles 25 del mes de octubre del año dos mil diecisiete, los miembros del Jurado Calificador firman la presente acta en señal de conformidad.


PRÉSIDENTE

Dra. Laddy Dayana Pumayauri de la Torre


SECRETARIA

Dr. Luis Tarazona Cervantes


VOCAL

Mg. Paola Elizabeth Pajuelo Garay

Evidencias fotográficas

Las docentes del nivel secundaria de la Institución Educativa N° 32586 de Huarichaca desarrollando la encuesta gestión de calidad y la satisfacción laboral docente



El docente del nivel secundario desarrolla la encuesta



El tesista visitando la Institución Educativa N° 32586 de Huarichaca del nivel secundaria para aplicar la encuesta la encuesta gestión de calidad y la satisfacción laboral docente



El tesista visitando la Institución Educativa N° 32586 de Huarichaca del nivel primaria



La docente de la Institución Educativa N° 32586 de Huarichaca del nivel secundaria desarrollando la encuesta gestión de calidad y la satisfacción laboral docente

