

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 57001 - 792
DE SICUANI, 2019**

Presentada por:

Br. Luis Enrique Corrales Achahuanco

Para optar al Título Profesional de

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

Dra. María del Pilar Benavente García

Cusco – Perú

2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: *Gestión de la Calidad y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019.*

presentado por: *Luis Enrique Corrales Archiburno* con DNI Nro.: *43324471*..... presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de *Licenciada en Ciencias de la Comunicación*

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por *2* veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de *7*%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, *07* de *Febrero*..... de 20 *21*.....

mprg

Firma

Post firma *Maria del Pilar Benavente Garcia*

Nro. de DNI *23896703*

ORCID del Asesor *0000 0002 1977 7667*

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** *27259:95143271*

Luis Enrique Corrales Achahuancoco

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCEN...

Resumen de fuentes

7%

SIMILITUD GENERAL

1	repositorio.uss.edu.pe INTERNET	2%
2	biblo.una.edu.ve INTERNET	1%
3	Universidad Católica San Pablo on 2020-12-14 TRABAJOS ENTREGADOS	1%
4	docplayer.es INTERNET	<1%
5	www.municanchis.gob.pe INTERNET	<1%
6	pt.scribd.com INTERNET	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	<1%
8	prezi.com INTERNET	<1%
9	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-02 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
10	Marist College Ashgrove on 2021-06-17 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
11	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
12	Universidad Tecnológica de Honduras on 2013-11-07 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
13	repositorio.uncp.edu.pe INTERNET	<1%
14	calidadyproductividadunesr.blogspot.com INTERNET	<1%
15	myslide.es INTERNET	<1%
16	repository.ean.edu.co INTERNET	<1%

Se excluyeron los depósitos de búsqueda:

- Ninguno

Excluido del Informe de Similitud:

- Bibliografía
- Citas textuales
- Citas
- Coincidencias menores (20 palabras o menos)

Se excluyeron las fuentes:

- repositorio.ug.edu.ec, internet, 4%
- repositorio.unsaac.edu.pe, internet, 3%
- es.scribd.com, internet, 1%
- core.ac.uk, internet, 1%
- www.scribd.com, internet, 1%
- es.slideshare.net, internet, 0%
- www.buenastareas.com, internet, 0%
- www.grandespymes.com.ar, internet, 0%
- iso9000calidad.blogspot.com, internet, 0%
- carlos-uscanga.blogspot.com, internet, 0%
- yocomomokaka.blogspot.com, internet, 0%
- www.repositorio.usac.edu.gt, internet, 0%
- qdoc.tips, internet, 0%
- lizethpabon11.wordpress.com, internet, 0%
- jcvalda.wordpress.com, internet, 0%
- gestiondeempresasfamiliares.blogspot.com, internet, 0%
- gestionpublicauftr.blogspot.com, internet, 0%

Dedicatoria

*A Dios, por brindarme la oportunidad
Oportunidad de vivir y sentir su presencia
en cada paso que doy, por fortalecer mi
corazón e iluminar mi mente y por haber
puesto en mi camino a aquellas personas
que han sido mi soporte emocional y
apoyo durante todo el período de trabajo y
estudio.*

*A mis señores papas ENRIQUE CORRALES VISA Y
SONIA ACHAHUANCO NINA, quienes con su apoyo
constante siempre me impulsaron y exigieron a
cumplir con mis metas, mis hermanos Carlos Enrique,
e Ybeth.*

*A mi esposa Yesica Noely y Fernando Enrique
mi querido hijo, principal motor y razón de nuestro existir.*

Br. Luís Enrique Corrales Achahuanco

A G R A D E C I M I E N T O

A la vida, que nos unió en la lucha por lograr este gran objetivo.

A nuestros familiares Corrales Achahuanco y Labra Chino por motivarnos siempre a ser mejores en aras de construir un gran futuro profesional cuyo trabajo aporte al desarrollo de la sociedad conforme es el sueño de nuestras vidas.

Con gratitud expreso mi reconocimiento a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.

A mis padres y hermanos por su permanente apoyo en la realización de nuestra formación profesional.

**Luis Enrique
Corrales Achahuanco**

RESUMEN

LA SOCIEDAD ACTUAL. - Denominada “la sociedad del conocimiento”, requiere con urgencia, que las autoridades, los responsables de las organizaciones, tengan aptitudes y capacidades de líder, así como competencias gerenciales, estabilidad emocional y seguridad laboral a sus colaboradores, y junto a ello, ofrecer una atención y enseñanza de calidad.

GESTION. - Por ello, la mejora basada en los paradigmas actuales, exigen una transformación cualitativa, a través de la forma de gestión, la satisfacción 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.

CALIDAD. - La calidad es la actitud para satisfacer necesidades implícitas o explícitas y la presentación de los mejores servicios posibles de forma racional. Estos cambios trascienden en el desarrollo de las labores y responsabilidades gerenciales elementales como planificar, organizar, dirigir y controlar, como pieza imprescindible para la concretización de los objetivos establecidos y determinados a nivel del centro escolar.

LA SATISFACCIÓN LABORAL. - Es importante en una institución, existen datos confiables que indican que los empleados satisfechos disfrutan de un excelente estado emocional y psicológico; como consecuencia lógica, la institución laboral se verá beneficiada, puesto que contará con trabajadores saludables y comprometidos con sus responsabilidades.

PALABRAS CLAVE: LA SOCIEDAD ACTUAL, GESTION, CALIDAD Y SATISFACCION LABORAL.

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 57001 – 792 DE SICUANI, 2019**, a fin de optar al Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

El objetivo fundamental de la presente investigación es determinar la influencia que ejerce la gestión de la calidad en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019. Constituye un aporte a la gestión de calidad y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de esa prestigiosa institución educativa. Pues a una adecuada Gestión de la calidad le corresponde una adecuada satisfacción laboral. Es decir, la satisfacción laboral está directamente relacionada con los componentes laborales ofertados al docente, para garantizar el desarrollo de los procesos pedagógicos, cognitivos y didácticos, que permitan a las autoridades y organismos correspondientes considerar las situaciones encontradas para contribuir en los aprendizajes de calidad de nuestros estudiantes.

La investigación fue desarrollada de acuerdo al proyecto de investigación aprobado e inscrito, y cumpliendo las normas de investigación establecidas, el trabajo se realizó con la finalidad de describir y analizar las estrategias de la gestión de calidad y la satisfacción laboral en la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani.

Br. Luis Enrique Corrales Achahuanco

INTRODUCCIÓN

La calidad total o Total Quality Management (TQM) es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, de forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente. Esto puede ser logrado integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad en una organización. TQM vigila todas las medidas de calidad usadas por una empresa, incluyendo la calidad de gestión y desarrollo, control de calidad, de control y mantenimiento, mejora de la calidad y aseguramiento de la misma. Toma en cuenta todas las medidas de calidad en todos los niveles e involucra a todos los empleados.

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

La gestión de Calidad es necesaria y relevante, por la misma naturaleza de las organizaciones, por lo que una institución necesita ser administrada adecuadamente

Hoy, se ha incrementado la preocupación de los administradores por buscar las interrelaciones con sus empleados y un buen clima organizacional así como encontrar la manera de motivar al personal para aumentar su empeño, interés y satisfacción en el trabajo; representa una ventaja para las organizaciones que el trabajador realice las cosas con gusto, que cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, manteniendo y/o alcanzando la satisfacción, ya que, los trabajadores satisfechos tienden a ser más adaptables, cooperadores y dispuestos al cambio.

Uno de los problemas en el desempeño ocasionado en gran medida por conflictos internos en los individuos que forman parte de la empresa, es la falta de satisfacción laboral la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. Un proceso relacionado con ello es el relativo a la motivación laboral.

La satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar, en que ésta última se refiere a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra

en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las posibles consecuencias que se derivan de él. (Weinert, 1985).

La buena marcha de un centro educativo depende de una adecuada gestión de calidad permitiendo lograr los objetivos institucionales, mejor servicio y docentes satisfechos laboralmente.

Desde esta perspectiva, la gestión de calidad se ha convertido en el sistema esencial de las instituciones educativas, de allí lo importante es establecer vías de acceso e interrelación entre las unidades internas.

A partir de estos conceptos el trabajo de investigación está organizado en cinco capítulos que contiene lo siguiente:

El Primer Capítulo, aborda las características de la situación problemática, diagnóstico situacional, identificación de los actores que intervienen directa e indirectamente en el problema, la justificación y objetivos.

El Segundo Capítulo, presenta los fundamentos teóricos, definición de términos claves, antecedentes del estudio.

El Tercer Capítulo, contiene hipótesis, variables, dimensiones e indicadores.

El Cuarto Capítulo, expone la metodología de la investigación, tipo, nivel y diseño de investigación; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

El Quinto Capítulo, contiene los resultados de la investigación, prueba de la hipótesis; análisis e interpretación.

El Sexto Capítulo, comprende la propuesta, descripción y aplicación de la metodología para su desarrollo.

Finalmente se arriba a conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CONTENIDO

Presentación.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1 Problema general.....	12
1.2.2 Problemas específicos.....	12
1.3 Justificación de la investigación.....	13
1.4 Objetivos de la investigación.....	14
1.4.1 Objetivo general.....	14
1.4.2 Objetivos específicos.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	15
2.1 Bases teóricas.....	15
2.1.1 La gestión de calidad.....	15
2.1.1.1. Definición de la calidad.....	16
2.1.1.2. Importancia de la calidad.....	17
2.1.1.3. Gestión de calidad y la gestión educativa.....	18
2.1.1.4. La gestión educativa de calidad	18
2.1.1.5. Dimensiones de la gestión de calidad.....	19
2.1.1.6. Calidad total.....	20
2.1.1.7. Principios de la administración de calidad	22
2.1.1.8. Cultura de la calidad	22
2.1.2 Satisfacción laboral.....	24
2.1.2.1. Definición de satisfacción laboral.....	24
2.1.2.2. Elementos de la satisfacción laboral.....	26
2.1.2.3. Teorías de la satisfacción laboral.....	26
2.1.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	29
2.1.2.5. Estabilidad de la satisfacción laboral.....	30
2.1.2.6. Importancia de satisfacción laboral.....	30
2.1.2.7. Niveles de la satisfacción laboral.....	31
2.2 Marco conceptual.....	31
2.3 Antecedentes de la investigación.....	33
2.3.1 Antecedentes internacionales.....	33

2.3.2 Antecedentes nacionales.....	34
2.2.3 Antecedentes locales/regionales.....	35
CAPÍTULO III.....	38
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	38
3.1 Hipótesis.....	38
3.1.1 Hipótesis general.....	38
3.1.2 Hipótesis específicas.....	38
3.2 Identificación de variables.....	38
3.2.1 Variable independiente.....	38
3.2.2 Variable dependiente.....	38
3.3 Operacionalización de variables.....	39
CAPÍTULO IV.....	40
METODOLOGÍA.....	40
4.1 Ámbito de estudio.....	40
4.2 Método.....	43
4.3 Tipo y nivel de investigación.....	43
4.4 Unidad de análisis.....	45
4.5 Población de estudio.....	45
4.6 Tamaño de la muestra.....	45
4.7 Técnicas de selección de la muestra.....	46
4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
CAPÍTULO V.....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
5.1 Aspectos demográficos.....	48
5.2 Gestión de calidad.....	53
5.2.1 Gestión de Planeación.....	53
5.2.2 Gestión de Organización.....	58
5.2.3 Gestión de Integración Institucional.....	63
5.2.4 Gestión de Dirección.....	68
5.2.5 Gestión de Control.....	73
5.3 Satisfacción laboral.....	79
5.3.1 Reelación con el centro y el equipo directivo.....	79
5.3.2 Ambiente de trabajo e interacción con los demás.....	85
5.3.3 Condiciones, físicas, - materiales.....	90
5.3.4 Motivación y reconocimiento.....	94
5.3.5 Identidad institucional.....	100
5.4. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada...	104
CAPÍTULO VI.....	107
PROPUESTA	107
6.1. Caracterización.....	107
6.2. Beneficios que aporta la propuesta.....	107

6.3. Objetivos de la propuesta.....	108
6.4. Visión, misión y valores	108
6.5. Diagnostico situacional	109
6.6. Estrategias	110
6.7. Control y evaluación	115
CONCLUSIONES	116
SUGERENCIAS	117
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	118
ANEXOS	122
- Matriz de consistencia	123
- Instrumentos	
- Otros	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de las expectativas de Vroom	28
Figura 2 Ubicación de la Institución Educativa N° 57001 – 792 Sicuani.....	42

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Edad	47
Cuadro 2 Sexo	48
Cuadro 3 Estado Civil.....	48
Cuadro 4 Condición	49
Cuadro 5 Años de servicio	50
Cuadro 6 Estudios superiores	51
Cuadro 7 La dirección planifica actividades en la I.E.	52
Cuadro 8 Se registra formalmente la programación de tiempo, plazos y metas ...	53
Cuadro 9 Se trabaja en forma desorganizadora y sin planificación	54
Cuadro 10 Le interesa conocer las necesidades que tiene la docencia.....	55
Cuadro 11 Conoce la visión y misión de su Institución Educativa.....	56
Cuadro 12 La dirección realiza la distribución de funciones a docentes	57
Cuadro 13 Se tiene cuidado y esfuerzo para ejecutar las actividades y funciones	58
Cuadro 14 Existe secuencia en las actividades que se realizan en la I.E.	59
Cuadro 15 Para el desarrollo de sus labores y responsabilidades.....	60
Cuadro 16 La capacidad es criterio básico para asignar tareas en su I.E	61
Cuadro 17 En esta institución se busca generar un buen clima organizacional....	62
Cuadro 18 Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal	63
Cuadro 19 Son reconocidos oportunamente los docentes más destacados.....	64
Cuadro 20 Respetan las reglas establecidas para tratar con respeto, amabilidad y atención a los compañeros de labores.....	65
Cuadro 21 Aquí se da facilidades para que cualquier docente pueda presentar una idea o propuesta nueva.....	66
Cuadro 22 La dirección cumple con el PEI, en forma oportuna y competente	67

Cuadro 23 La dirección realiza gestiones en beneficio de la I.E.	68
Cuadro 24 Los directores promueven las buenas relaciones humanas entre personas de la institución.....	69
Cuadro 25 Los directivos de los niveles superiores toman todas las decisiones y asumen las responsabilidades	70
Cuadro 26 aLos jefes de esta institución tratan con respeto a los trabajadores y docentes.....	71
Cuadro 27 La Institución educativa cuenta con un registro de las actividades internas y externas a realizarse en el plantel	72
Cuadro 28 La I.E. cuenta con un Plan de supervisión educativa actualizada.Para la evaluación permanente del desempeño del docente	73
Cuadro 29 Se establece diagnósticos contínuos de las actividades internas y externas de la institución.....	74
Cuadro 30 Se propone alternativas pedagógicas y ejecutables para mejorar la gestión.....	75
Cuadro 31 La dirección plantea acciones correctivas cuando amerita el caso....	76
Cuadro 32 Los jefes entregan información a su personal respecto a su desempeño laboral.....	77
Cuadro 33 Las condiciones de trabajo en la Institución Educativa son óptimas ...	78
Cuadro 34 Se brinda de manera adecuada apoyo técnico a los docentes	79
Cuadro 35 Sugiere a los docentes nuevas formas de hacer su trabajo	80
Cuadro 36 Los directivos delegan funciones.....	81
Cuadro 37 La relación que existe entre los directivos y docentes es sencilla como lo que se da entre colegas	82
Cuadro 38 El director trata con respeto y consideración a los docentes.....	83
Cuadro 39 Existen condiciones adecuadas para un buen desempeño de las labores diarias.....	84
Cuadro 40 El ambiente de trabajo es adecuado	85
Cuadro 41 Le interesa conocer las necesidades que tiene el trabajo en grupo	86
Cuadro 42 La comunicación fluye adecuadamente entre docentes, jefes de áreas directivas	87
Cuadro 43 La relación con los docentes es buena, porque hay un ambiente laboral adecuado	88
Cuadro 44 El ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. Por su distribución física.....	89
Cuadro 45 Los ambientes de la Institución Educativa son amplios y cómodos para realizar las labores.	90
Cuadro 46 La institución Educativa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a los estudiantes	91
Cuadro 47 Les proporcionan equipos y materiales para que realicen sus labores académicas	92
Cuadro 48 Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo.....	93
Cuadro 49 Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor	94
Cuadro 50 En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.....	95
Cuadro 51 El reconocimiento que recibo por mi trabajo es el justo	95
Cuadro 52 En la I.E. se propone la generación de ideas creativas e innovadoras	97
Cuadro 53 Cree que la institución proyecta una imagen adecuada por contar con docentes competentes	98

Cuadro 54 La I.E organiza actividades y fomenta la participación de alumnos, padres de familia y profesores.	99
Cuadro 55 En general el servicio educativo de la I.E. cubren sus expectativas..	100
Cuadro 56 Existe falta de identidad e integración entre el personal que labora Institución Educativa	101
Cuadro 57 Se aplican encuestas y realizan otras actividades para conocer la opinión de los docentes en el desarrollo de las actividades académicas.....	102
Cuadro 58 La institución manifiesta sus onjetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.....	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad	47
Gráfico 2 Sexo	48
Gráfico 3 Estado Civil.....	48
Gráfico 4 Condición	49
Gráfico 5 Años de servicio	50
Gráfico 6 Estudios superiores	51
Gráfico 7 La dirección planifica actividades en la I.E.	52
Gráfico 8 Se registra formalmente la programación de tiempo, plazos y metas ...	53
Gráfico 9 Se trabaja en forma desorganizadora y sin planificación.....	54
Gráfico 10 Le interesa conocer las necesidades que tiene la docencia.....	55
Gráfico 11 Conoce la visión y misión de su Institución Educativa.....	56
Gráfico 12 La dirección realiza la distribución de funciones a docentes	57
Gráfico 13 Se tiene cuidado y esfuerzo para ejecutar las actividades y funciones	58
Gráfico 14 Existe secuencia en las actividades que se realizan en la I.E.	59
Gráfico 15 Para el desarrollo de sus labores y responsabilidades.....	60
Gráfico 16 La capacidad es criterio básico para asignar tareas en su I.E.....	61
Gráfico 17 En esta institución se busca generar un buen clima organizacional....	62
Gráfico 18 Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal	63
Gráfico 19 Son reconocidos oportunamente los docentes más destacados.....	64
Gráfico 20 Respetan las reglas establecidas para tratar con respeto, amabilidad y atención a los compañeros de labores.....	65
Gráfico 21 Aquí seda facilidades para que cualquier docente pueda presentar una idea o propuesta nueva.....	66
Gráfico 22 La dirección cumple con el PEI, en forma oportuna y competente.....	67
Gráfico 23 La dirección realiza gestiones en beneficio de la I.E.	68
Gráfico 24 Los directores promueven las buenas relaciones humanas entre personas de la institución.....	69
Gráfico 25 Los directivos de los niveles superiores toman todas las decisiones y asumen las responsabilidades	70
Gráfico 26 aLos jefes de esta institución tratan con respeto a los trabajadores y docentes.....	71
Gráfico 27 La Institución educativa cuenta con un registro de las actividades internas y externas a realizarse en el plantel.....	72
Gráfico 28 La I.E. cuenta con un Plan de supervisión educativa actualizada.Para la evaluación permanente del desempeño del docente	73
Gráfico 29 Se establece diagnósticos contínuos de las actividades internas y externas de la institución.....	74

Gráfico 30 Se propone alternativas pedagógicas y ejecutables para mejorar la gestión.....	75
Gráfico 31 La dirección plantea acciones correctivas cuando amerita el caso....	76
Gráfico 32 Los jefes entregan información a su personal respecto a su desempeño laboral.....	77
Gráfico 33 Las condiciones de trabajo en la Institución Educativa son óptimas ...	78
Gráfico 34 Se brinda de manera adecuada apoyo técnico a los docentes	79
Gráfico 35 Sugiere a los docentes nuevas formas de hacer su trabajo	80
Gráfico 36 Los directivos delegan funciones.....	81
Gráfico 37 La relación que existe entre los directivos y docentes es sencilla como lo que se da entre colegas.....	82
Gráfico 38 El director trata con respeto y consideración a los docentes.....	83
Gráfico 39 Existen condiciones adecuadas para un buen desempeño de las labores diarias.....	84
Gráfico 40 El ambiente de trabajo es adecuado	85
Gráfico 41 Le interesa conocer las necesidades que tiene el trabajo en grupo	86
Gráfico 42 La comunicación fluye adecuadamente entre docentes, jefes de áreas directivas.....	87
Gráfico 43 La relación con los docentes es buena, porque hay un ambiente laboral adecuado	88
Gráfico 44 El ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. Por su distribución física.....	89
Gráfico 45 Los ambientes de la Institución Educativa son amplios y cómodos para realizar las labores.	90
Gráfico 46 La institución Educativa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a los estudiantes	91
Gráfico 47 Les proporcionan equipos y materiales para que realicen sus labores académicas.....	92
Gráfico 48 Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo	93
Gráfico 49 Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor	94
Gráfico 50 En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.....	95
Gráfico 51 El reconocimiento que recibo por mi trabajo es el justo.....	95
Gráfico 52 En la I.E. se propone la generación de ideas creativas e innovadoras.	97
Gráfico 53 Cree que la institución proyecta una imagen adecuada por contar con docentes competentes	98
Gráfico 54 La I.E organiza actividades y fomenta la participación de alumnos, padres de familia y profesores.	99
Gráfico 55 En general el servicio educativo de la I.E. cubren sus expectativas..	100
Gráfico 56 Existe falta de identidad e integración entre el personal que labora en la Institución Educativa	101
Gráfico 57 Se aplican encuestas y realizan otras actividades para conocer la opinión de los docentes en el desarrollo de las actividades académicas	102
Gráfico 58 La institución manifiesta sus onjetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teoría de la motivación e higiene de Herzberg	27
Tabla 2 Operacionalización de variables	39
Tabla 3 Valores y respuestas	46
Tabla 4 Matriz de Consistencia.....	123

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 57001 - 792 DE SICUANI, 2019

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

En la actualidad la ciencia y tecnología están generando avances vertiginosos y cambios significativos en la interacción humana, de carácter pragmático de forma expresa e implícita en el direccionamiento gerencial de diversas instituciones.

La sociedad actual, denominada “la sociedad del conocimiento”, requiere con urgencia, que las autoridades, los responsables de las organizaciones, tengan aptitudes y capacidades de líder, así como competencias gerenciales, estabilidad emocional y seguridad laboral a sus colaboradores, y junto a ello, ofrecer una atención y enseñanza de calidad.

Castells (1999), indica que vivimos una época competitiva caracterizada por un contexto social, político, económico, cultural y educacional, y que paralelamente exija la realización de modelos, estrategias, enfoques o perspectivas de acción acorde a los arquetipos actuales.

Estos cambios trascienden en el desarrollo de las labores y responsabilidades gerenciales elementales como planificar, organizar, dirigir y controlar, 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 satisfacción 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 calidad es la actitud para satisfacer necesidades implícitas o explícitas y la presentación de los mejores servicios posibles de forma racional.

Forrellat (2014), “la aplicación de calidad a los servicios educacionales gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un servicio de calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio de la cultura de la organización que involucra todos los actores de la institución, en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los docentes”.

Así mismo los resultados de la satisfacción de los estudiantes y familia, su meta es lograr la mejora continua, racionalizando y estandarizando procesos y acreditando los servicios, los cuales disminuirán los errores educativos y administrativos posibilitando un mejor manejo para la satisfacción de la población.

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

Una gestión coherente y efectiva desarrolla acciones para 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, muchas instituciones educativas, no cuentan con los servicios y condiciones laborales adecuadas.

Por otra parte, se carece de agua potable, desagüe, servicio de teléfono, servicios higiénicos adecuados, y adolecen de electricidad, poseen deficiente infraestructura como consecuencia de un pésimo manejo y dirección del centro educativo.

Es posible que la situación sea controlada, implementando una gestión de calidad de tal manera que los docentes y la comunidad educativa en su conjunto se sienta satisfecho con el servicio brindado y como consecuencia mejoraría la dinámica e imagen de la Institución Educativa.

1.2. Formulación del Problema

a. Problema general

¿Cómo la gestión de calidad influye en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019?

b. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo es la gestión de la calidad en la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019?

PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019?

PE3: ¿Cuáles son las estrategias de gestión de calidad para mejorar la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019?

1.3. Justificación

1.3.1. Nivel Teórico.

La información obtenida en el desarrollo de la investigación ayudara a entender como las teorías de gestión, calidad y satisfacción laboral guardan relación estrecha los cuales servirán como aporte para futuras investigaciones.

1.3.2. Nivel Metodológico.

Se utiliza el método deductivo enfatizando el conocimiento de la problemática y recurriendo de lo general a lo particular. Para el proceso de encaminamiento del trabajo se utilizarán como base fuentes bibliográficas

actualizadas, donde también se hará una revisión de los antecedentes empíricos para luego de ello realizar la observación directa y el análisis documental, estas técnicas ayudarán a tamizar todos los elementos que permitan encontrar las estrategias buscadas.

1.3.3. Nivel Social.

El objeto de estudio promover las buenas relaciones que debe existir entre un director y los docentes, así como el manejo adecuado de una gestión de calidad y satisfacción que debe liderar en su institución educativa. En este sentido, se realizará un análisis dirigido a mejorar la gestión educativa y por ende con objetivos y estrategias planificadas en aras al progreso.

1.4. Objetivos

a. Objetivo general

Determinar cómo la gestión de calidad influye en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019.

b. Objetivos específicos

OE1: Analizar cómo es la gestión de calidad de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019.

OE2: Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019.

OE3: Proponer estrategias de gestión de calidad para mejorar la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Gestión de la Calidad

- Gestión

Acción de administrar, llevar a cabo actividades, guiar el direccionamiento de una entidad, realizando acciones planificadas, organizando un conjunto de acciones que persigue la ejecución de un buen fin organizacional, a través de una buena dirección y control. En consecuencia, gestión es un conjunto de acciones encaminadas a dirigir a un grupo de personas para lograr su desarrollo institucional.

Martínez, (2006), afirma que la gestión se concentra en la compleja actividad administrativa de las diferentes estructuras públicas y privadas y se vincula con el entorno y contexto cambiante que impera a su alrededor.

Corcuera (2001), es un grupo de pasos que permiten conducir a un grupo de personas hacia la ejecución de las metas de la empresa, permitiendo entender e interpretar anticipadamente los procedimientos de las acciones humanas en una entidad localizada bajo su mando.

Robbins y Coulter (2005), refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

Chiavenato (2006), realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.

Villa (2013), refiere que la gestión educativa es el proceso encaminado a enriquecer los proyectos educativos en las Instituciones, para promover la autonomía institucional en el marco de las políticas públicas y enriquece los procesos pedagógicos.

2.1.1.1. Definición de Calidad

Etimológicamente 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 del individuo, a bienes o servicios, es decir peculiaridades fruto o trabajo que otorgan la capacidad para agrandar necesidades expresas e implícitas.

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 la calidad de productos acrecentando sus ventas y su despegue en el mercado (Cárdenas, 2013).

De acuerdo a Carot (2000), es una serie de propiedades y características que destaca mejor o baja calidad que los demás.

A su vez, Álvarez (2007) 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 otorgando capacidades para saciar los pedidos y necesidades de otras (Fernández, 2003).

Para 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". La calidad exige que los hechos para modernizar los productos, bienes o servicios de una entidad deban ser hechos 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.

2.1.1.2. 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, la disminución de precios y la generación de puestos laborales.

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

2.1.1.3. La gestión de calidad y la gestión educativa

Penadillo (2012), refiere que son acciones orientadas a desarrollar actividades planificadas, organizando y controlando los trabajos de calidad del ente empresarial. La gestión de la calidad total es una forma de crecimiento y desarrollo permanente de la generalidad de los niveles operativos de la organización.

López (1997), son 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.

Antúnez (1993), manifiesta que la calidad encamina y orientan los recursos hacia el resultado del objetivo.

2.1.1.4. Gestión educativa de calidad.

Exigen a las instituciones educativas el ejercicio de la innovación, en todos sus niveles: administrativos y pedagógicos dentro de la educación organizacional que mejora las debilidades y la calidad debe estar impregnada dentro de la educación organizacional. (Gonzáles, 2007, p.52).

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 en la estructura,

servicio educativo que se da. Desde otra perspectiva, no habría razón de ser de la gestión (Rodríguez, 2008, p.97).

2.1.1.5. 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.** La planificación determina los objetivos y las metas que se pretende alcanza, haciendo uso de la planificación, determina las tareas y responsabilidades que tendrán los actores educativos (García, 2000).
- **La dimensión gestión de integración:** habilidad y competencia que ostentan para dirigir la institución interviniendo en la planificación, organización y ejecución.
- **La gestión de dirección:** Es idoneidad del personal gerencial de dirigir de los recursos materiales, humanos y financieros de la institución educativa.
- **La gestión de control:** supervisar y realizar el acompañamiento de las tareas de la organización por parte de los directores. (Manes, 1999).

2.1.1.6. Calidad Total

Enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño en las expectativas del cliente. Integrando las funciones y procesos relacionados con la calidad en una compañía.

Donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

Evolución de la calidad total:

Hasta llegar al estado actual, ha tenido la siguiente evolución:

- a) Enfocada hacia los productos terminados.
- b) Control Estadístico de procesos.
- c) Control Total de Calidad.

La primera etapa: se da en la revolución industrial que consistió en la inspección a los productos terminados, y de centrarse en la corrección de errores después de hechos; esta filosofía de comprobar y arreglar después no sólo permite la existencia de errores, sino que además los incorpora al sistema.

La segunda etapa: se da en la primera mitad del siglo XX, con el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección. Con este enfoque se logró extender el concepto de calidad a todo el proceso de producción, lográndose mejoras significativas en términos de calidad, reduciendo costos en la productividad de la empresa.

La tercera etapa: Nació en la década de los cincuenta en los Estados Unidos, pero fue en Japón donde se desarrolla y aplica a plenitud, introduciéndose importantes y novedosos conceptos tales como:

- Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La concepción de clientes internos y clientes externos.
- La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- La calidad no solo debe buscarse en el producto sino en todas las funciones de la organización.
- La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.
- La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

2.1.1.7. Principios de la Administración de Calidad Total

Son las iniciativas y procedimientos enfocados a lograr productos y servicios de calidad. los que incluyen:

- a) **Executivo Management:** Actúa como el conductor principal creando un ambiente que asegure su éxito.
- b) **Entrenamiento:** Recibir entrenamiento en los métodos y conceptos de calidad.
- c) **Foco en el cliente:** Mejorar la satisfacción del cliente.
- d) **Toma de decisiones:** Deben ser enfocadas en base a mediciones.

- e) **Metodología y herramientas:** Aseguran que los no cumplimientos de calidad son identificados, medidos y respondidos.
- f) **Mejora continua:** Trabajar para mejorar la manufactura y los procedimientos de calidad.
- g) **Cultura organizacional:** Enfocada en desarrollar la habilidad de los empleados para trabajar juntos para así mejorar la calidad.
- h) **Empleados involucrados:** Deben ser motivados a ser proactivos en identificar y ocuparse de los problemas relacionados a la calidad.

2.1.1.8. **Cultura de la Calidad**

Renovación total de la mentalidad de las personas y por tanto una nueva cultura empresarial y se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal no aplicada en los modos de la administración tradicional.

Es responsabilidad gerencial los mandos directivos los cuales deben ser líderes capaces de involucrar y comprometer al personal en las acciones de mejora.

Así mismo requiere el planteo de un nuevo cambio organizacional donde se premien las aptitudes para el aprendizaje y el compromiso, orientado hacia la calidad privilegiará aspectos como los siguientes:

- Compromiso y consenso con visiones, misiones y objetivos estratégicos.
- Promoción y estímulo de conductas cuyo objetivo sea el aprendizaje.
- Favorecer la conversión de los valores a acciones proactivas.
- Fomentar y entrenar equipos autónomos con capacidad de auto dirigirse.
- Promover el comportamiento comprometido y dinámico frente al pasivo.
- Establecer objetivos comunes que estimulen antes que empujen.
- Dar autonomía dinámica, delegación y enriquecimiento de puestos y tareas.
- Estimular la creencia de que puede llevarse a cabo cualquier objetivo.
- Ejercer un liderazgo que estimule la mejora en continuidad.
- Valorar y promover la formación continua del personal.
- Crear factores de evaluación de desempeño basados en la creatividad e innovación.
- Proponer programas permanentes de capacitación y entrenamiento.

El Ciclo de Control PDCA, se compone de las siguientes cuatro fases:

1. **Planificar:** determina que hacer, cuál es la meta y como se puede alcanzar.
2. **Hacer:** transformar los procesos actuales con el fin de mejorar su desempeño, de acuerdo con lo planeado.
3. **Verificar:** grado de cumplimiento de las actividades planeadas y metas de desempeño.
4. **Corregir:** Realizar los ajustes a los nuevos procedimientos y estandarizarlos asegurando su utilización.

La ejecución continuada del Ciclo de Control garantiza el mejoramiento permanente del desempeño de los procesos de la organización, aplicando una retroalimentación.

2.1.2. Satisfacción Laboral

Satisfacción

Es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la plenitud ya sea física o mental.

Es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados, hay personas que siempre aspiran a más, y por lo tanto nunca logran estar satisfechos. Son los que siempre están quejando, tristes y apesadumbrados, viendo siempre el lado negativo de las cosas y todo lo que les falta para ser felices. (ASALE, 2014)

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).

2.1.2.1. Definición de Satisfacción laboral

Schneider (1985), indica algunas razones: 1) El trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) Es un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

Díaz (1990) “Equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que la reducen”.

Palma (2006) “Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Según Maslow (citado en Palma, 2006), motivan a satisfacer necesidades del ser humano, dentro de una jerarquía y éstas a su vez se encuentran relacionadas directamente a la actuación del individuo influyendo mayor satisfacción de necesidades del trabajador, mejores niveles de actuación personal.

Además, Lucke citado por Chiang (2010) señala: “Es un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, señalando que es un estado interno de la persona que provoca que algunos resultados sean interesantes y que cuando una necesidad se encuentra insatisfecha crea tensión, lo cual estimula impulsos dentro del individuo. Se llega a apreciar que la satisfacción laboral es más que nada la actitud del trabajador, frente a sus propios compromisos laborales,

Keith Davis, 2010, define como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo. En consecuencia, las actitudes se componen de sensaciones, ideas e intenciones de actuar.

2.1.2.2. Elementos de la satisfacción laboral

Son actitudes, sentimientos, vivencias profundas y reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe. Davis (2010).

Robbins (1998) considera que “los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que influyen siendo estas. La edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre, actividades recreativas, relaciones familiares, afiliaciones sociales, pero sirven para prever el grado relativo de satisfacción que puede esperar en diferentes grupos de trabajadores. (Robbins, 2009)

2.1.2.3. Teorías de la Satisfacción Laboral

- **Teoría de los Dos Factores** denominada también Teoría de la motivación e higiene. Federick Herzberg, propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos, en tanto que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos. Herzberg creía que las actitudes de los individuos hacia el trabajo determinaban el éxito o fracaso, concluyendo en su análisis que las respuestas que dieron las personas cuando se sintieron bien en sus trabajos difirieron en forma significativa de las respuestas que proporcionaron cuando se sintieron mal. (ver Tabla N° 01). Factores extrínsecos que eliminan la insatisfacción laboral, pero no motivan. Factores intrínsecos que aumentan la satisfacción en el trabajo y la motivan.

Tabla N° 01 Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Motivadores	Factores de Higiene
<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Reconocimiento • El trabajo mismo • Responsabilidad • Progreso • Crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Política de la empresa • Relación con el supervisor • Condiciones de trabajo • Salario • Relación con los colegas • Vida personal • Relación con los subordinados • Estatus • Seguridad
Extremadamente satisfecho neutral	Extremadamente insatisfecho

FUENTE: Robbins/ Coulter, 2009

- Teoría de las tres necesidades

David McClelland y otros afirman que existen tres necesidades adquiridas (no innatas) importantes en el trabajo que son: la **necesidad de logro**, que es un

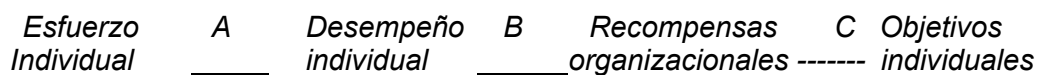
estímulo para sobresalir, obtener logros con relación a una serie de normas y luchar por tener éxito; la **necesidad de poder**, es la necesidad de hacer que otros se comporten de otro modo y la **necesidad de pertenencia** es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

- **Teoría de las Expectativas**

Víctor Vroom, afirma que un individuo tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho se presentará un resultado dado y en el atractivo de ese resultado para el individuo. Esta teoría incluye tres variables o relaciones:

1. Expectativa o vínculo entre el esfuerzo y el desempeño es la probabilidad percibida por el individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo producirá cierto nivel de desempeño.
2. Medio o vínculo entre el desempeño y la recompensa es el grado al que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular es un medio para lograr el resultado deseado.
3. El atractivo es la importancia que el individuo otorga al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo.

Figura N° 01 Modelo de las expectativas de Vroom



- A: *Vínculo entre esfuerzo y el desempeño*
- B: *Vínculo entre el desempeño y la recompensa*
- C: *Atractivo de la recompensa*

FUENTE: Robbins/ Coulter, 2009.

2.1.2.4. Dimensiones de la Satisfacción laboral

Para Sotomayor (2010), las dimensiones son:

- **Relación con el centro y el equipo directivo**, referida a la adaptación del hombre al trabajo y del trabajo al hombre, principio de la administración y/o gestión de recursos humanos, que se identifique con su institución o centro

de trabajo, la socialización y la empatía son necesarios para el trabajo en equipo

- **Ambiente de trabajo e interacción con los demás**, La interacción es la apreciación de complacencia que posee el trabajador de su interacción con sus directivos y colegas de trabajo.
- **Condiciones físicas – materiales**. Las condiciones de trabajo son una de las dimensiones importantes porque el trabajador realizara su trabajo eficientemente, contando con infraestructura, ambientes adecuados, materiales de calidad para que sus acciones laborales sean más productivos y eficaces en el resultado de la competitividad educativa.
- **Motivación y reconocimiento**: son el acto de valorización y estímulos 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, fortalecen las actitudes positivas del trabajador, motivándolos a desarrollarse personal y profesionalmente. El estudio de la influencia de la motivación en el desempleo laboral presenta una larga variedad de aportes (Herberg, McGregor, Vroom, Lawler, entre otros), y es generalmente admitido que la motivación del empleado es un elemento clave de su desenvolvimiento laboral (Muñoz, 1990)
- **Identidad institucional** Robbins (2009) Es la percepción que un trabajador tiene de su organización. Resulta ser la suma de la historia, de su cultura organizacional y las estrategias de una empresa,

2.1.2.5. Estabilidad de la satisfacción laboral

La satisfacción o insatisfacción laboral surge a medida que un trabajador obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo. Aun así, la satisfacción laboral es dinámica, puesto que puede declinar aún más rápidamente de lo que se desarrolla. Los administradores deben prestar atención a las actitudes de los trabajadores semana a semana, mes tras mes y año tras año (Davis, 2010)

2.1.2.6. Importancia de la satisfacción laboral

Aplicar los conocimientos del comportamiento organizacional a la formación de mejores organizaciones. De ello podrán beneficiarse tanto los individuos como las sociedades, (Davis, 2010)

En el caso de las instituciones públicas, la variable satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución, (Chiang, 2010).

2.1.2.7. Niveles de satisfacción laboral

Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo, que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, calidad de trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

El nivel de satisfacción laboral entre grupos no es constante, pero se relaciona con diversas variables. El análisis de estas relaciones permite a los administradores predecir qué grupos tenderán a exhibir las conductas, problemas asociadas con la insatisfacción, las principales variables se refieren a la edad, el nivel ocupacional, y las dimensiones de la organización.

Finalmente se cuenta con ciertas evidencias que sugieren que los niveles de satisfacción laboral son más elevados en unidades organizacionales reducidas. Las grandes organizaciones tienden a abrumar a los individuos, entorpecer los procesos de apoyo y limitar el grado de cercanía personal, amistad y trabajo en equipo de pequeños grupos, todos los cuales son aspectos importantes de la satisfacción laboral para muchas personas.

2.2. Marco conceptual

- **Administración:** Es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas (Kootz, 2009).
- **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.
- **Eficiencia** Capacidad de alcanzar las metas establecidas en la empresa, “hacer bien las cosas”.
- **Eficacia** Lograr metas con la menor cantidad de recursos, “hacer las cosas correctas”.
- **Docente** Persona que imparte conocimientos, enmarcados a una ciencia o arte.
- **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.

- **Institución educativa** es un lugar donde las personas de diferentes edades obtienen una educación, proporcionan una gran variedad de entornos y espacios de aprendizaje.
- **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.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

2.3.1. 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.

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.

2.3.1. 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, 2011”- Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima. La muestra empleada fue de 238 alumnos y usó el tipo de investigación descriptivo-correlacional con diseño no experimental, concluyéndose: - 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.

2.3.2. Local

Mejía Catalán Mariel V. 2019 en su tesis Gestión institucional y desempeño docente en las instituciones educativas de nivel primario del distrito de Santa Ana – La Convención, 2018, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco EPG.

Los docentes que proveen de oportunidades de aprendizajes a los estudiantes responden a la calidad que se desea alcanzar, a través de la forma en cómo se gestiona las instituciones educativas, pretende indagar ¿Qué relación existe entre la gestión institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas de nivel primario del distrito de Santa Ana – La Convención, 2018?, con este sentido el estudio tiene como objetivo de: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas de nivel primario del distrito de Santa Ana – La Convención, 2018. Para ello, se operativizó la siguiente hipótesis: La gestión institucional se relaciona directamente con el desempeño Docente, en las instituciones educativas de nivel primario del distrito de Santa Ana – La Convención, 2018. Para lo cual, el estudio considera un tipo de investigación correlacional, de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal, considerando como unidad de estudio a todos docentes nombrados y contratados que asciende a un total de 292, a través de un muestreo probabilístico al azar simple se tuvo como muestra representativa a 117 docente y para recolectar los datos necesarios se aplicó dos cuestionarios con escalas de Likert. De los hallazgos se refleja que la gestión institucional es regularmente eficiente que representa al 73,5% de las opiniones de los docentes, mientras que el desempeño docente siempre es favorable en un 80,3% evidenciando el esfuerzo de los docentes por alcanzar los objetivos establecidos, mientras que la gestión institucional no refleja la eficacia suficiente para lograr los aprendizajes esperados en los estudiantes, a través de los lineamientos y políticas adoptadas por las instituciones educativas, resultados que se validan por los resultados del coeficiente correlación de Kendall, cuyo valor de Tau-B = 0,801 estableciendo

la correlación directa entre la gestión institucional y el desempeño docente, a nivel de confianza del 95%.

Serrano Mamani, Abel M. - 2019 – Gestión administrativa y satisfacción laboral en la agencia de viajes Lima Tours base Cusco 2018, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Escuela de Posgrado

La presente investigación titulada: Análisis de la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en la agencia de viajes Lima Tours Base Cusco 2018, tuvo como objetivo determinar la relación estadística entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Lima Tours base Cusco durante el ejercicio 2018. A fin de lograr dicho objetivo se diseñó una investigación básica, de nivel descriptivo- correlacional de diseño transversal y no experimental, con base en una muestra no probabilística por conveniencia de 64 colaboradores de distintas áreas de la empresa, se aplicó una encuesta para determinar la valoración de cada colaborador respecto a la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Dada la naturaleza de la investigación se aplicó la encuesta en un momento, las mismas que fueron procesadas y analizadas utilizando el programa estadístico SPSS versión 22, hojas de cálculo Excel y el Coeficiente Estadístico de Correlación de Pearson. Los resultados hallados indican una correlación negativa muy baja (-0.144) entre gestión administrativa y satisfacción laboral, así como entre las dimensiones de gestión administrativa y la satisfacción laboral. Las correlaciones específicas fueron: Planeación y satisfacción laboral con un "r" promedio de - 0.231; Organización y Satisfacción laboral con un "r" promedio = 0.023; Dirección y Satisfacción laboral con un "r" promedio = - 0.081; Control y Satisfacción Laboral con un "r" promedio = -0.229. En consecuencia, fueron confirmadas las hipótesis alternativas generales y específicas, con algunas modificaciones de sentido y rechazadas las hipótesis nulas.

Romero P. Patricia (2017) en su tesis titulada Clima organizacional y percepción de la imagen corporativa en la unidad de gestión educativa local de Canchis plantea el objetivo general: Evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y la percepción de la imagen corporativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis en el año 2017, llegando a la conclusión

que la relación que existe entre el clima organizacional y la percepción de la imagen corporativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis en el año 2017 es alta, el clima organizacional es muy importante en una institución ya que ayuda a mejorar la productividad y eficiencia del colaborador en la utilización de recursos y materiales para cumplir con los objetivos y metas institucionales, además de la construcción de una buena imagen llegando a la conclusión que, la relación que existe entre el clima organizacional y la percepción de la imagen corporativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis en el año 2017 es alta, el clima organizacional es muy importante es una institución ya que ayuda a mejorar la productividad y eficiencia del colaborador en la utilización de recursos y materiales para cumplir con los objetivos y metas institucionales, además de la construcción de una buena imagen corporativa.

CAPÍTULO III

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general

La gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019.

b. Hipótesis específicas

HE1: La gestión de la calidad de la Institución Educativa N° 57001 - 792 de Sicuani - 2019 es adecuada.

HE2: El nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019 es regular.

HE3: Las estrategias de gestión de calidad mejoraran la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019.

3.2. Identificación de variables e indicadores

- Variable independiente: **Gestión de la calidad**
 - Gestión de planificación y organización
 - Gestión de integración institucional
 - Gestión de dirección institucional
 - Gestión de control
- Variable Dependiente: **Satisfacción laboral**
 - Relación con el centro y equipo directivo
 - Ambiente de trabajo e interacción con los demás
 - Condiciones físicas – materiales
 - Motivación y reconocimiento

3.3. Operacionalización de variables

Tabla N° 02.- Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Gestión de calidad	Proceso que consiste en medir el nivel de la gestión de calidad de la I.E. N° 57001 de Sicuani mediante la técnica de la encuesta y desarrollo del instrumento denominado Cuestionario de Gestión de Calidad, por los docentes e integrantes de la muestra en base a sus 4 dimensiones	Gestión de planificación y organización	- Planificación de actividades
			- Organización pedagógica
			- Evaluación de la enseñanza-aprendizaje
		Gestión de integración institucional	- Personal jerárquico y docente
			- Personal administrativo
		Gestión de dirección institucional	- Capacidad de gerenciar
			Uso de los recursos
		Gestión de Control	- Registro de actividades
			- Supervisión de las actividades del personal
			Evaluación de las actividades del personal
V.D. Satisfacción Laboral	Desarrollo del cuestionario de satisfacción laboral de los docentes de la I.E. N° 57001 de Sicuani en base a 4 dimensiones: Con puntajes determinados	Relación con el centro y equipo directivo	- Asertividad y sencillez en la redacción
			- Apoyo institucional
			- Condiciones de trabajo
			- Libertad de acción
			- Delegación de funciones
			- Respeto y consideración
		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

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

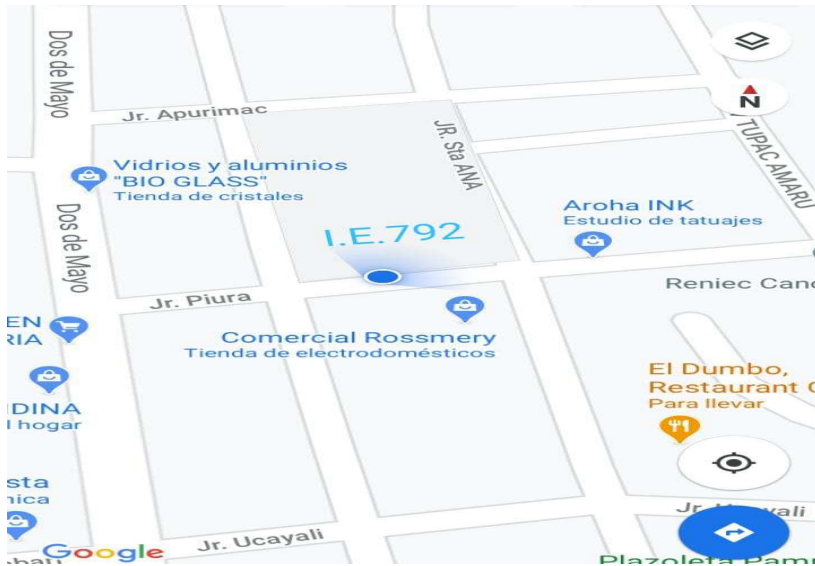
El ámbito de estudio es la Institución Educativa N° 57001, antes 792, se encuentra en el Jirón Piura 231 Plazoleta Jorge Chávez, Barrio Pampacucho - ciudad de Sicuani.

Antecedentes:

Fue creada en 1904, en sus inicios, tuvo como denominación la de “Escuela fiscal de niñas de la villa de Sicuani” creada y auspiciada por la Municipalidad Provincial de Canchis y vecinos notables de aquel entonces. Posteriormente fue reconocida y considerada en el presupuesto general de la República, a solicitud de la Prefectura del Cusco, habilitándose su presupuesto a partir del 01 de agosto de 1968, denominada como Escuela 792 de niñas de la Villa de Sicuani.

La institución cuenta con más de un siglo de existencia, a favor de la educación y la cultura de nuestro pueblo de Canchis, por sus aulas transitaban maestros(as), directivos con mucha solvencia profesional, la dirección de la USE Canchis proyecta la Resolución Directoral N° 0488 del 22 de Junio de 1999, reconociendo oficialmente como fecha de fundación de la Institución Educativa N° 57001-792, el 30 de Junio del año 1904, actualmente cuenta con una infraestructura moderna.

Figura N° 02 Ubicación de la IE. N° 57001 – 792 de Sicuani



4.2. Método

El método empleado en esta investigación fue el deductivo - inductivo. Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia los hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general. (Sampieri -2010).

4.3. Tipo y nivel de investigación

4.3.1. Tipo.

La investigación es de tipo descriptivo - correlacional con el que se determinó la influencia que existe entre la variable gestión de calidad y la variable satisfacción laboral. Basados desde un enfoque cuantitativo.

4.3.2. Nivel.

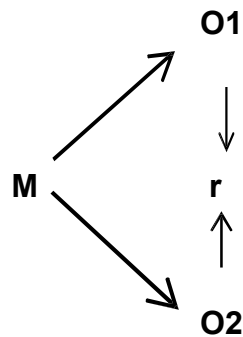
Este estudio, según su carácter es de tipo descriptivo correlacional porque describirá los rasgos importantes, utilizando criterios temáticos para destacar los datos de su naturaleza y correlación

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”.

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

El diagrama empleado es el que detallamos a continuación:



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la V1

O2: Observación de la V2

r : Correlación entre dichas variables

4.4. Unidad de análisis

Docentes de la Institución Educativa N° 57001 – 792 de Sicuani, 2019.

4.5. Población de estudio.

Nuestra población materia de investigación fue integrada por una población de 30 docentes de la Institución Educativa N° 57001 de Sicuani, 2019.

4.6. Tamaño de la muestra.

La muestra estudio estuvo conformada por 30 docentes del nivel primario de la Institución Educativa N° 57001 de Sicuani, 2019. Los cuales fueron seleccionados de manera no probabilística por conveniencia.

4.7. Técnicas de selección de muestra.

La investigación se basó en este tipo de muestreo no probabilístico por la predisposición colaborativa mostrada por todos los docentes de educación primaria.

4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información.

Se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

- **Técnicas:**

En esta investigación se utilizó la encuesta, que es una estrategia práctica y eficiente para observar y recoger información. Los cuales fueron elaborados para las dos variables de estudio.

- **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 los 30 docentes pertenecientes a nuestra muestra de estudio, evaluando ambas variables de estudio.

- Cuestionario de Gestión de Calidad. El instrumento de gestión de calidad fue una adaptación del autor Mg. José Villar Berrospi, quién lo empleó el 2014 en su trabajo de investigación.
- Cuestionario de Satisfacción Laboral. Este instrumento se elaboró, teniendo en cuenta distintos autores, por lo que se puede considerar como nueva y novedosa.

4.9. Técnicas de análisis e interpretación de la información.

Es el proceso a través del cual se analiza la información recogida (Hernández y Fernández, 1999).

En esta investigación se analizó e interpretó la información a través del análisis estadístico descriptivo de las variables de estudio. Se elaboraron tablas de frecuencia y se usó el programa SPSS versión 23.0 y el programa Microsoft Excel 2010.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

CAPÍTULO V

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 57001 – 792 DE SICUANI, 2019

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos de instrumento diseñado para medir las variables la gestión de calidad y satisfacción laboral a través de sus dimensiones e indicadores.

El análisis de datos se efectuó aplicando la estadística descriptiva, tomando como base las frecuencias y los porcentajes de los encuestados. Los mismos se estructuraron en cuadros y gráficos que permitió el análisis y las discusiones contrastadas con los fundamentos teóricos en los que se basa la investigación para demostrar las tendencias de las opiniones de los encuestados y darle estadísticamente consistencia a la propuesta que conforma los objetivos del estudio.

Tabla N° 03 Valores de Respuestas

A	B	C	D	E
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

5.1.1. ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

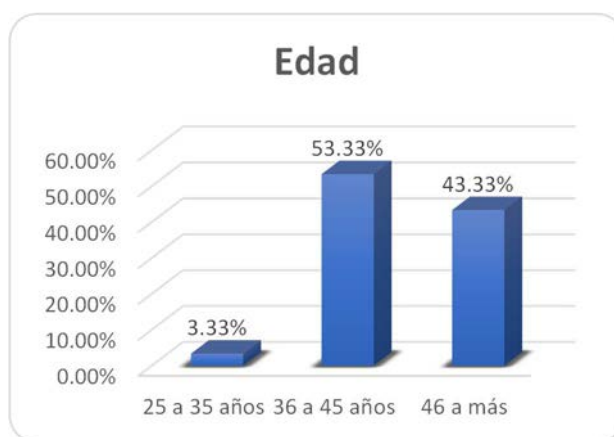
a. EDAD:

Cuadro N° 01

EDAD	Frecuencia	%
25 a 35 años	1	3.33%
36 a 45 años	16	53.33%
46 a más	13	43.33%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 01



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los docentes de la IE. 57001 – 792 de Sicuani más representativos corresponden a los de 36 a 45 años con el 53.33%, más de 45 años con el 43.3%, y de 25 a 35 años con el 3.33%.

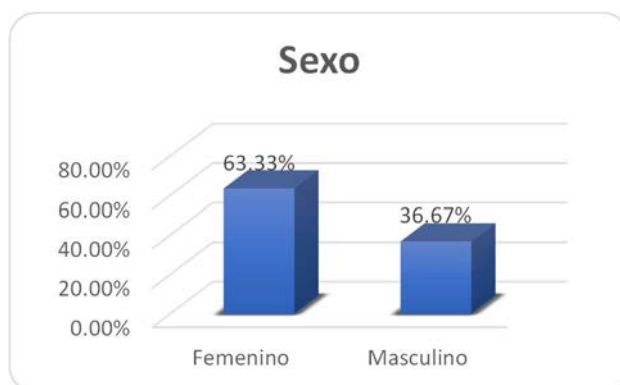
b. SEXO:

Cuadro N° 02

SEXO	Frecuencia	%
Femenino	19	63.33%
Masculino	11	36.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 02



Fuente: elaboración propia

Análisis:

La gran mayoría de docentes pertenecen al género femenino, que representa al 63.33% de docentes mujeres, en tanto, el género masculino que asciende al 36.67%.

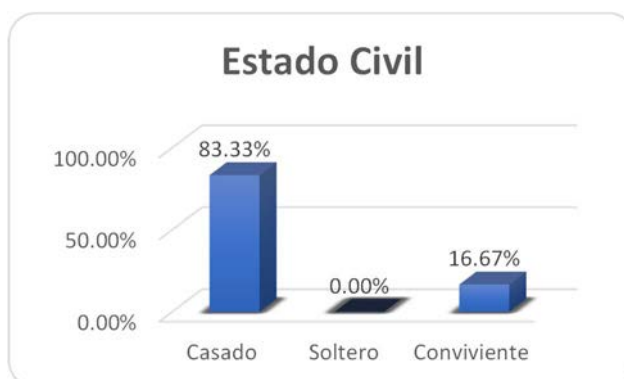
c. ESTADO CIVIL

Cuadro N° 03

ESTADO CIVIL	Frecuencia	%
Casado	25	83.33%
Soltero	0	0.00%
Conviviente	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 03



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El estado civil de los docentes que laboran en la IE. 57001 -792 de Sicuani son casados con el 83.33 %, Conviviente con el 16.67% y ningún docente es soltero con el 0:00%

d. CONDICIÓN

Cuadro N° 04

CONDICION	Frecuencia	%
Nombrado	18	60.00%
Contratado	12	40.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 04



Fuente: elaboración propia

Análisis

En este inciso de la encuesta indaga la condición laboral de los docentes de la IE. 57001 – 792 de Sicuani. En el presente cuadro visualizamos las diferentes condiciones que mantienen, es posible apreciar que en la condición de nombrados se encuentra 60.00% de docentes.

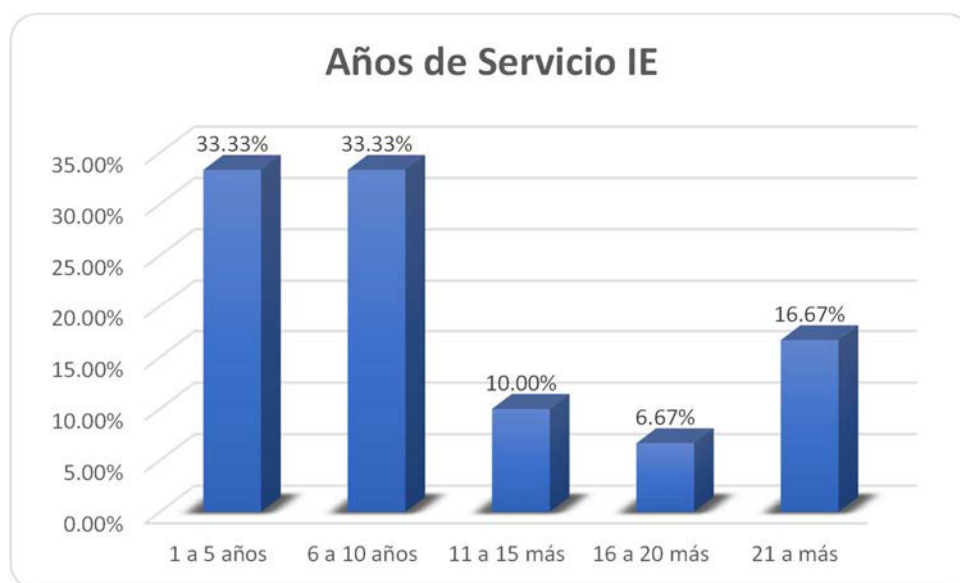
Años de servicio en la I.E

Cuadro N° 05

AÑOS DE SERVICIOS IE	Frecuencia	%
1 a 5 años	10	33.33%
6 a 10 años	10	33.33%
11 a 15 más	3	10.00%
16 a 20 más	2	6.67%
21 a más	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 05



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Acerca de los años de servicios de docentes, el presente gráfico deja ver que el 33.33% de docentes que trabaja en la IE entre 01 a 05 años de servicio, 33.33% cuenta entre 06 a 10 años de servicios, el 16.67% cuenta con más de 21 años, un 10.00% entre 11 a 15 años laborando en la IE, un 6.67% con 16 a 20 años de servicio a la educación.

e. ESTUDIOS SUPERIORES

Cuadro N° 06

ESTUDIOS SUPERIORES	Frecuencia	%
Título Profesional	27	90.00%
Maestría	3	10.00%
Doctorado	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 06



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El 90.0% de docentes de la IE N° 57001 – 792 de Sicuani ostentan título profesional; de otro lado, el 10% de docentes tiene grado académico de maestro y el 0.00% doctorado.

5.1.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIMENSIONES: GESTIÓN DE PLANEACIÓN

1. La Dirección planifica las actividades en la I.E. con la participación de la comunidad educativa

Cuadro N° 07

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	25	83.33%
De acuerdo	5	16.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 07



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los resultados nos dan a conocer que el 83.33% de los docentes e la IE N° 57001 – 792 de Sicuani se ubica en la categoría de totalmente de acuerdo respecto a que la dirección planifica las actividades con la participación de la comunidad educativa y un 16.67% en desacuerdo

2. Se registra formalmente la programación de tiempos, plazos y metas

Cuadro N° 08

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	25	83.33%
De acuerdo	5	16.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 08



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Como se observa en el Cuadro N° 08 muestra que 83.33% está totalmente de acuerdo que se registra formalmente la programación de tiempos, plazos y metas y de acuerdo un 16.67 lo que fortalece la dimensión de planeación.

3. Se trabaja en forma desorganizada y sin una adecuada planificación

Cuadro N° 09

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	8	26.67%
De acuerdo	8	26.67%
Indiferente	5	16.67%
En desacuerdo	1	3.33%
Totalmente en desacuerdo	8	26.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 09



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En cuanto a la pregunta si se trabaja desorganizada y sin una adecuada planificación en la institución Educativa N° 57001 – 792 un 26.67% está totalmente de acuerdo, otro 26.67% de acuerdo, un 16.67% es indiferente, en desacuerdo un 3.33% y finalmente un 26.67 totalmente en desacuerdo

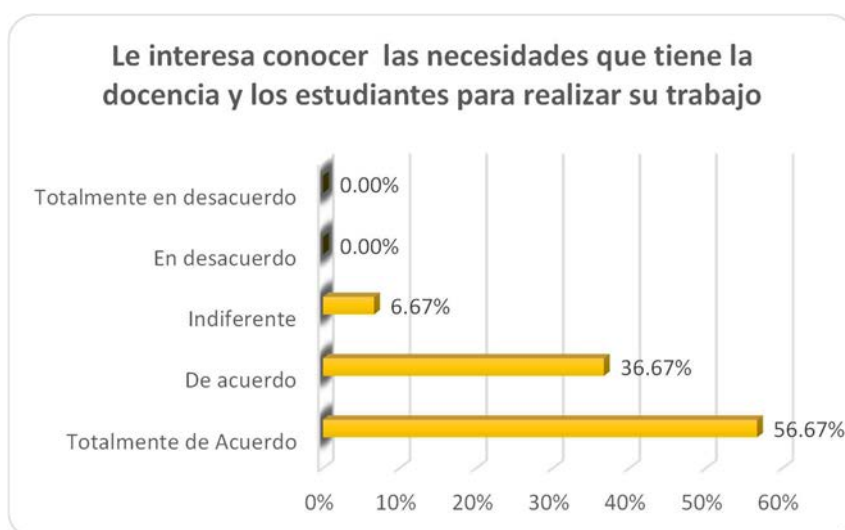
4. **Le interesa conocer las necesidades que tiene la docencia y los estudiantes para realizar su trabajo**

Cuadro N° 10

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	17	56.67%
De acuerdo	11	36.67%
Indiferente	2	6.67%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 10



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El 56.67% de los docentes encuestados señalan que están totalmente de acuerdo que a la dirección le interesa conocer las necesidades de los docentes, de acuerdo un 36.67%, por otro lado, un 6.67% de los encuestados docentes son indiferentes.

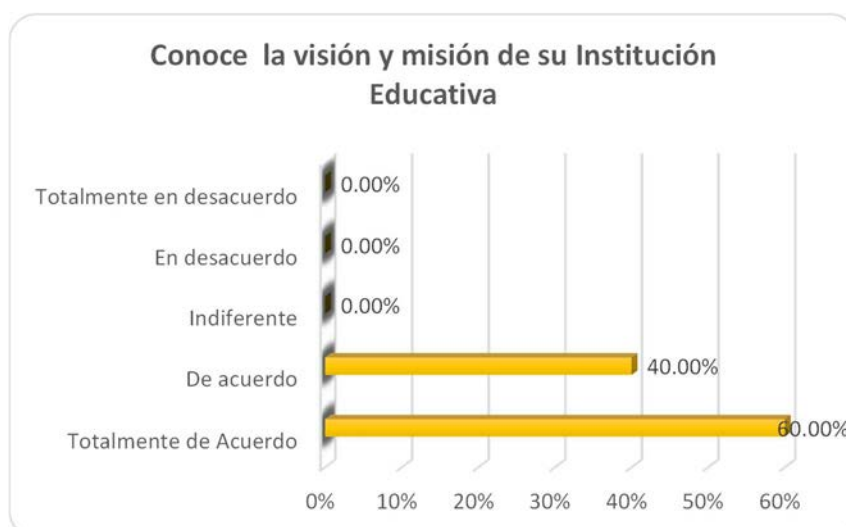
5. Conoce la visión y misión de su Institución Educativa

Cuadro N° 11

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	18	60.00%
De acuerdo	12	40.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 11



Fuente: elaboración propia

Análisis:

A la pregunta que si conoce la visión y misión de su Institución Educativa el 60% indica que está totalmente de acuerdo y el 40% respondieron que están de acuerdo, lo que fortalece debido a que conocen quienes son y que quieren ser.

DIMENSIÓN: GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN

6. La Dirección realiza la distribución de funciones de cada docente de acuerdo al Manual de Organización y Funciones. Obtiene y asigna recursos de manera estratégica

Cuadro N° 12

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	22	73.33%
De acuerdo	8	26.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 12



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los docentes encuestados en su mayoría (73.33%) están totalmente de acuerdo que la dirección toma en cuenta el Manual de Organización y funciones, 21 26.67% de encuestados están de acuerdo con la forma de distribución de funciones en la IE.57001 -792 de Sicuani

7. Se tiene cuidado y esfuerzo para ejecutar las actividades y funciones asignadas

Cuadro N° 13

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	14	46.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 13



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El 53.33% de encuestados están totalmente de acuerdo que para ejecutar las actividades y funciones se debe tener cuidado, así como el 46.67% están de acuerdo.

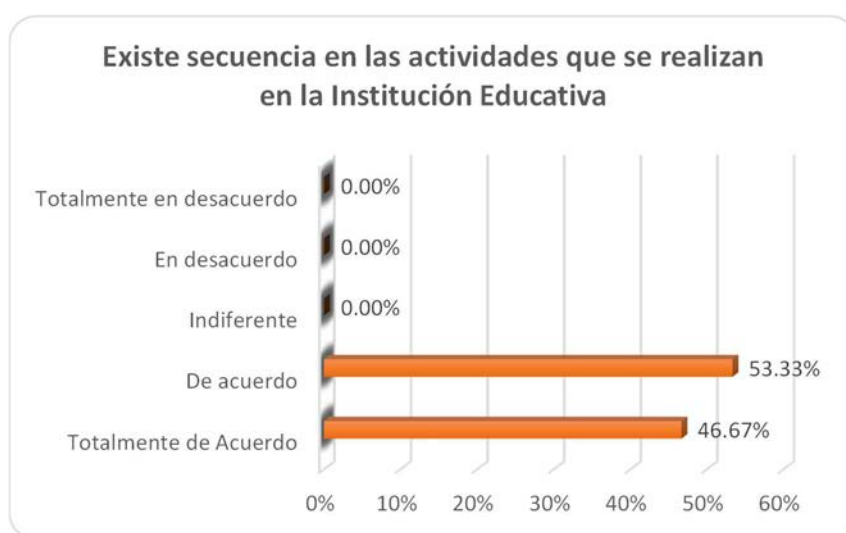
8. Existe secuencia en las actividades que se realizan en la Institución Educativa

Cuadro N° 14

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	14	46.67%
De acuerdo	16	53.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 14



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El Cuadro y la figura nos dan como resultado que el 53.33% de docentes de la IE. 57001 -792 de Sicuani están de acuerdo que existe secuencia en las actividades que realizan, así como un 46.67% están totalmente de acuerdo.

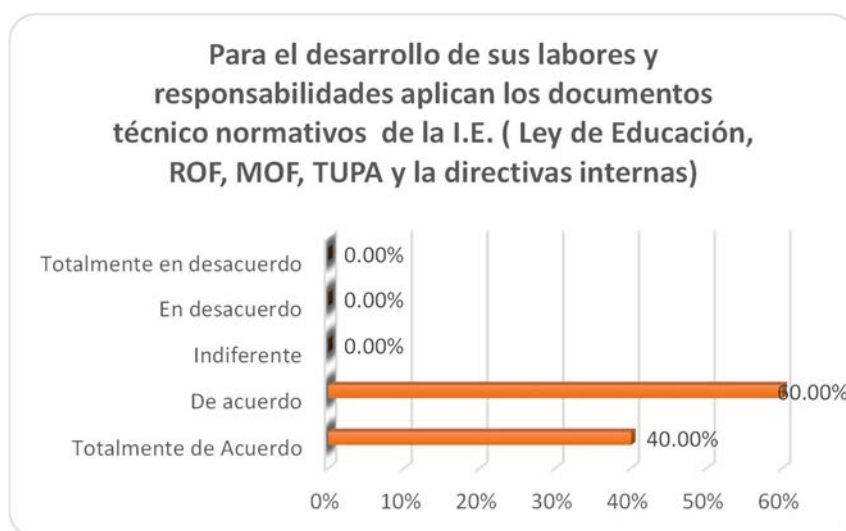
9. Para el desarrollo de sus labores y responsabilidades aplican los documentos técnico-normativos de la I.E. (Ley de Educación, ROF, MOF, TUPA y las directivas internas)

Cuadro N° 15

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	12	40.00%
De acuerdo	18	60.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 15



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Un 60% de docentes encuestados manifiestan que están de acuerdo que para el desarrollo de sus labores y funciones se aplican los documentos técnico normativo, el 40.00% están totalmente de acuerdo.

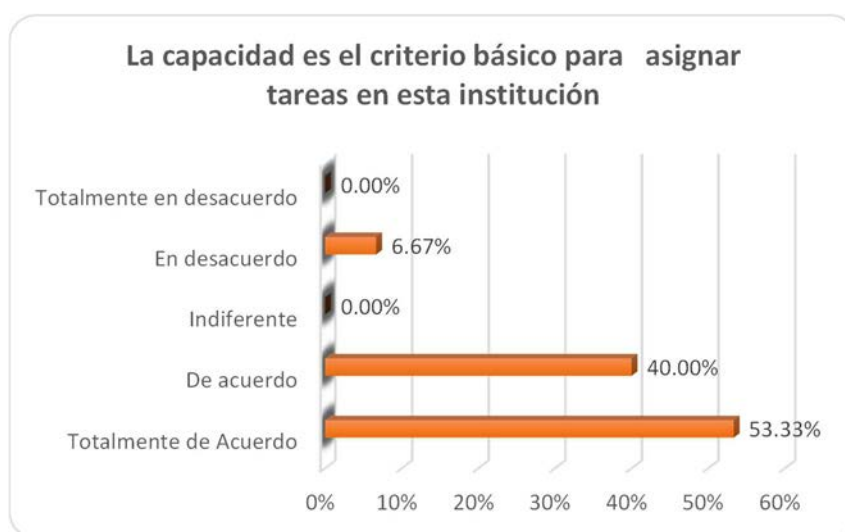
10. La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución

Cuadro N° 16

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	12	40.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 16



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Según el cuadro, el 53.33% están totalmente de acuerdo que la capacidad es el criterio básico para realizar tareas en la IE. 57001 -792, el 40.00% están de acuerdo sin embargo el 6.67% en desacuerdo.

DIMENSIÓN: GESTIÓN INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL

11. En esta institución se busca generar un buen clima organizacional o institucional

Cuadro N° 17

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	17	56.67%
De acuerdo	13	43.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 17



Fuente: elaboración propia

Análisis:

La I.E. N° 57001 – 792 busca generar un adecuado clima organizacional estando totalmente de acuerdo el 56.67%, de acuerdo el 43.33%, por lo que el ambiente laboral es adecuado.

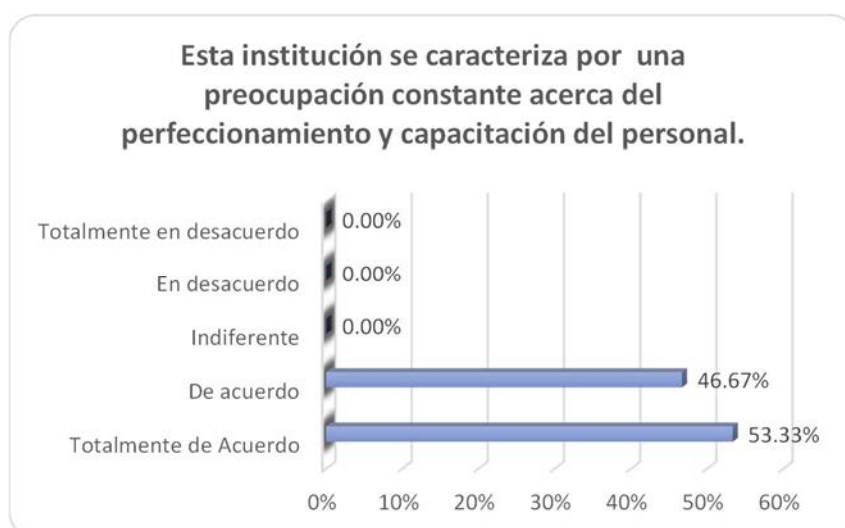
12. Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal

Cuadro N° 18

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	14	46.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 18



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En el cuadro y figura el 53.33% de encuestados están totalmente de acuerdo y el 46.67% de acuerdo, que la institución se preocupa por el perfeccionamiento y capacitación de docentes.

13. Son reconocidos oportunamente los docentes más destacados por el cumplimiento de sus funciones por sus superiores

Cuadro N° 19

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	4	13.33%
De acuerdo	16	53.33%
Indiferente	1	3.33%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	9	30.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 19



Fuente: elaboración propia

Análisis:

La opinión de los docentes encuestados señala que por el cumplimiento de sus funciones son reconocidos por sus superiores oportunamente estando de acuerdo el 53.33%, totalmente en desacuerdo el 30.00%, totalmente de acuerdo un 13.33% y un 3.33% le es indiferente

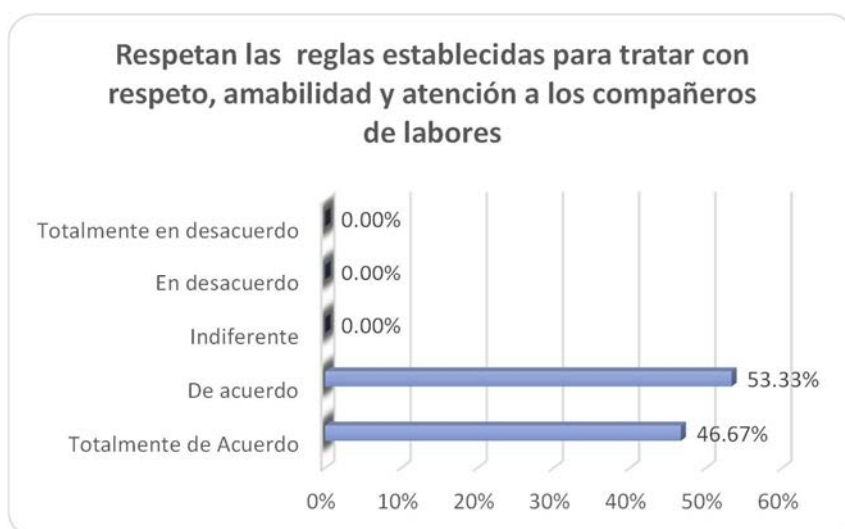
14. Respetan las reglas establecidas para tratar con respeto, amabilidad y atención a los compañeros de labores

Cuadro N° 20

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	14	46.67%
De acuerdo	16	53.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 20



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En apreciación sucesiva, lidera la opinión de la mayoría (33.33%), está de acuerdo que debe ponerse énfasis en el respeto, amabilidad y atención a los compañeros de labores, seguido totalmente de acuerdo (46.67%). En cuanto a este servicio lo que debe priorizarse fundamentalmente es la buena atención y con respeto

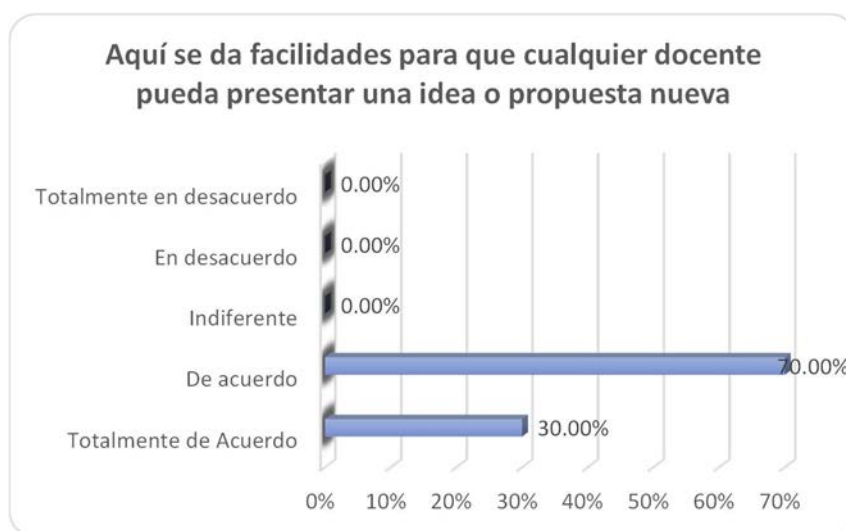
15. Aquí se da facilidades para que cualquier docente pueda presentar una idea o propuesta nueva

Cuadro N° 21

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	9	30.00%
De acuerdo	21	70.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 21



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Una mayoría de docentes (70.00%), está de acuerdo que en la IE se da facilidades para que cualquier docente pueda presentar una idea o propuesta nueva y el 30% dice que está totalmente de acuerdo. Esta opinión da un índice positivo a los estimados en cuanto a las facilidades que se brinda en la presentación de propuestas.

DIMENSIÓN: GESTIÓN DE DIRECCIÓN

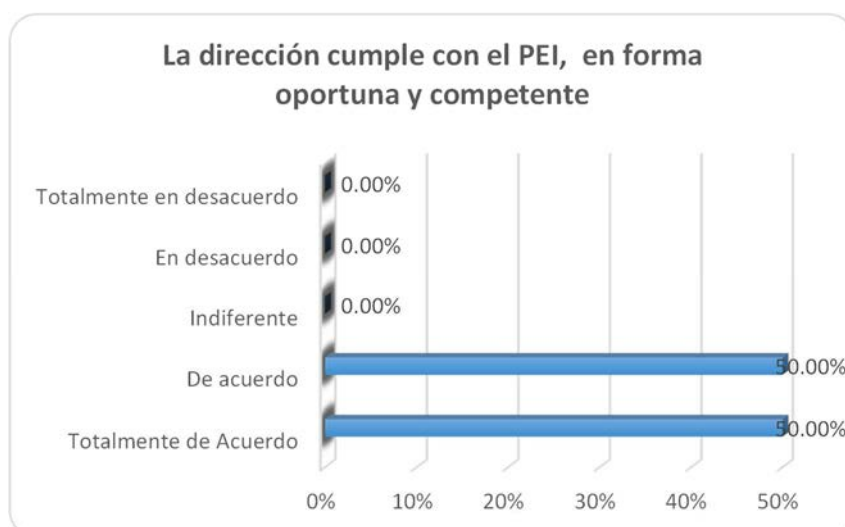
16. La dirección cumple con el PEI, en forma oportuna y competente

Cuadro N° 22

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	15	50.00%
De acuerdo	15	50.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 22



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El 50% de los encuestados señala que está totalmente de acuerdo que la dirección cumple con el PEI, en forma oportuna y competente, del mismo modo el otro 50% está de acuerdo. Esto se debe en parte a la naturaleza de la dirección y gestión que realiza.

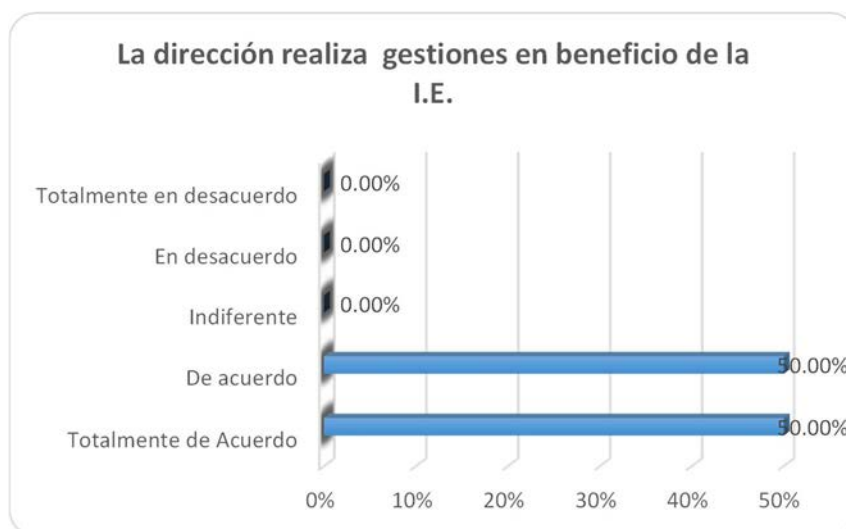
17. La dirección realiza gestiones en beneficio de la I.E

Cuadro N° 23

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	15	50.00%
De acuerdo	15	50.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 23



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En apreciación sucesiva, lidera la opinión de la mayoría (33%), que debe ponerse énfasis en el Trato personal, seguido Equipamiento (26%), Ambientes y Sistema de Turnos (15% c/u) y Limpieza (11%). En cuanto a este servicio lo que debe priorizarse fundamentalmente es la buena atención y un buen equipamiento

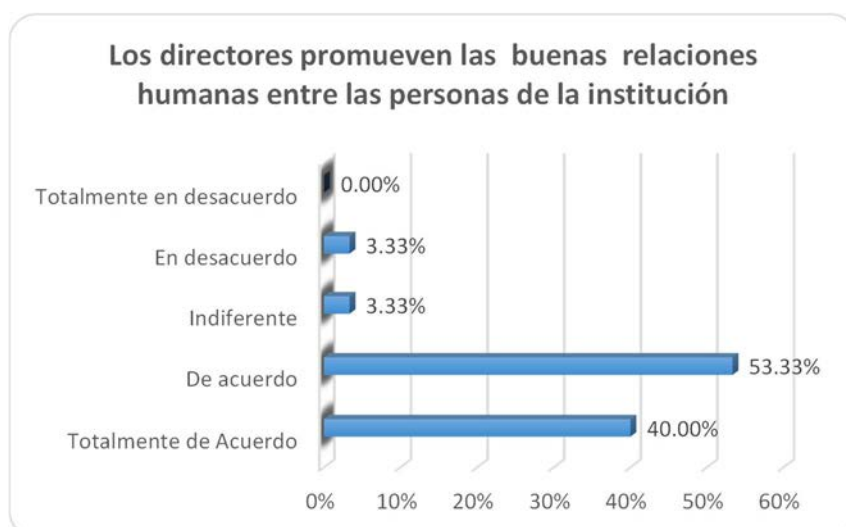
18. Los directores promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.

Cuadro N° 24

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	12	40.00%
De acuerdo	16	53.33%
Indiferente	1	3.33%
En desacuerdo	1	3.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 24



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En apreciación sucesiva, lidera la opinión de la mayoría (53.33%), que está de acuerdo, que los directores promueven las buenas relaciones humanas entre persona de la institución, seguido por totalmente de acuerdo (40.00%), en desacuerdo (3.33%) e indiferente (3.33%). En cuanto a este servicio lo que debe priorizarse fundamentalmente las buenas relaciones humanas.

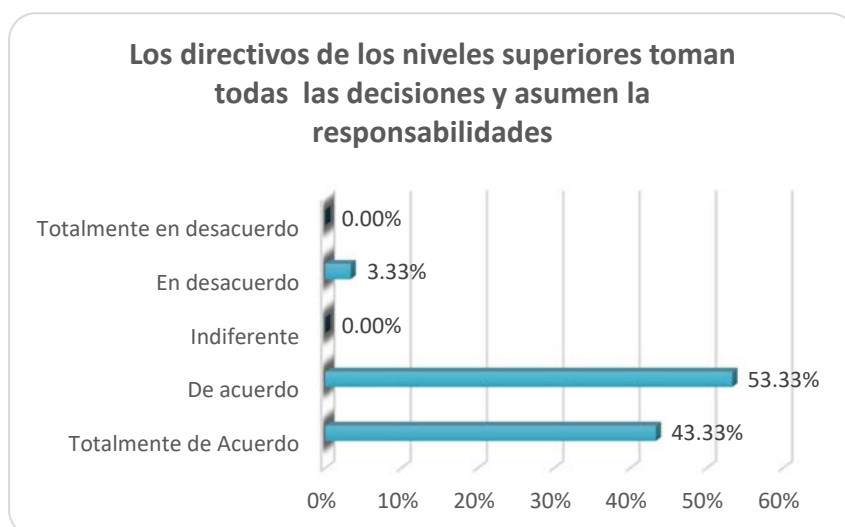
19. Los directivos de los niveles superiores toman todas las decisiones y asumen las responsabilidades

Cuadro N° 25

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	13	43.33%
De acuerdo	16	53.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	1	3.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 25



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los docentes encuestados están de acuerdo (53.33%), totalmente de acuerdo el (43.33%), un 3.33% manifiesta que está en desacuerdo que los directivos de los niveles superiores toman las decisiones y asumen la responsabilidad

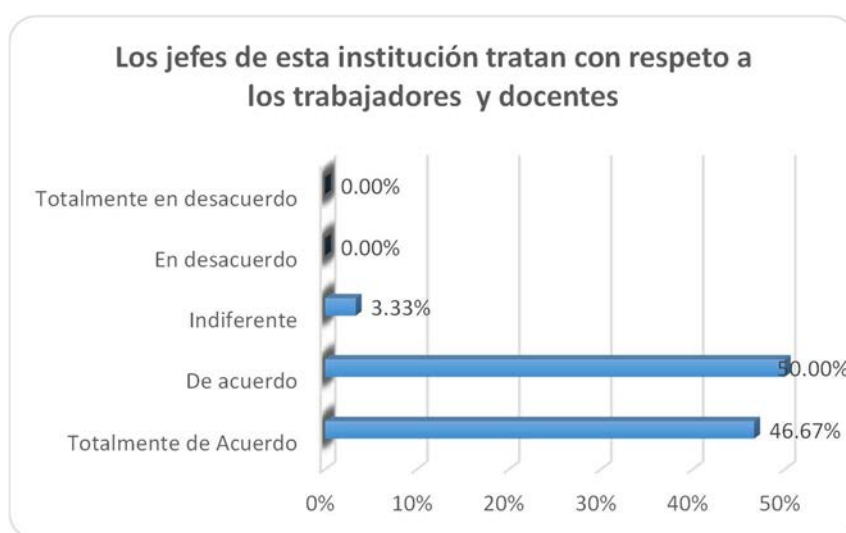
20. Los jefes de esta institución tratan con respeto a los trabajadores y docentes

Cuadro N° 26

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	14	46.67%
De acuerdo	15	50.00%
Indiferente	1	3.33%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 26



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El trato de los jefes de la IE 57001 -792 a los docentes son con respeto a los trabajadores y docentes, el 50.00% están de acuerdo, el 46.67% totalmente de acuerdo y el 3.33% es indiferente. Este trato coadyuva al logro de los objetivos institucionales como a fortalecer el clima laboral e identificación institucional.

DIMENCIÓN: GESTIÓN DE CONTROL

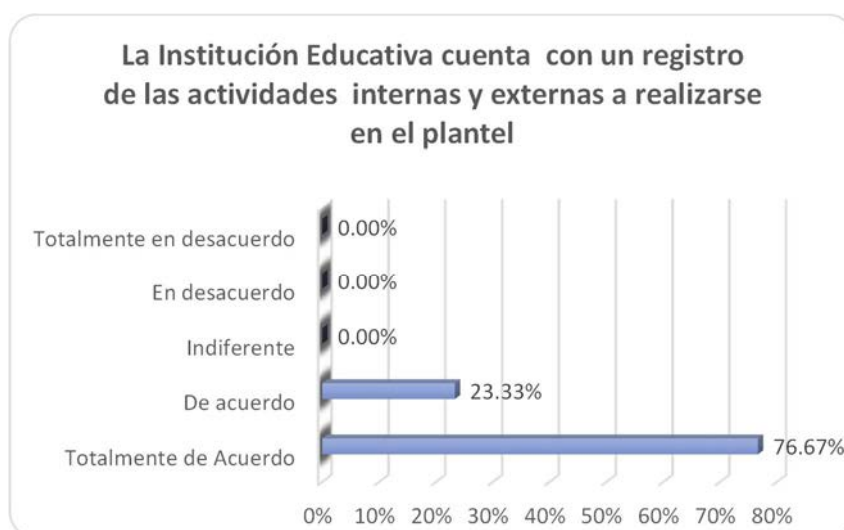
21. La Institución Educativa cuenta con un registro de las actividades internas y externas a realizarse en el plantel

Cuadro N° 27

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	23	76.67%
De acuerdo	7	23.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 27



Fuente: elaboración propia

Análisis:

La opinión de los docentes encuestados, señalan que la institución Educativa cuenta con un registro de las actividades internas y externas a realizarse en el plantel el 76.67% están totalmente de acuerdo y el 23.33% de acuerdo.

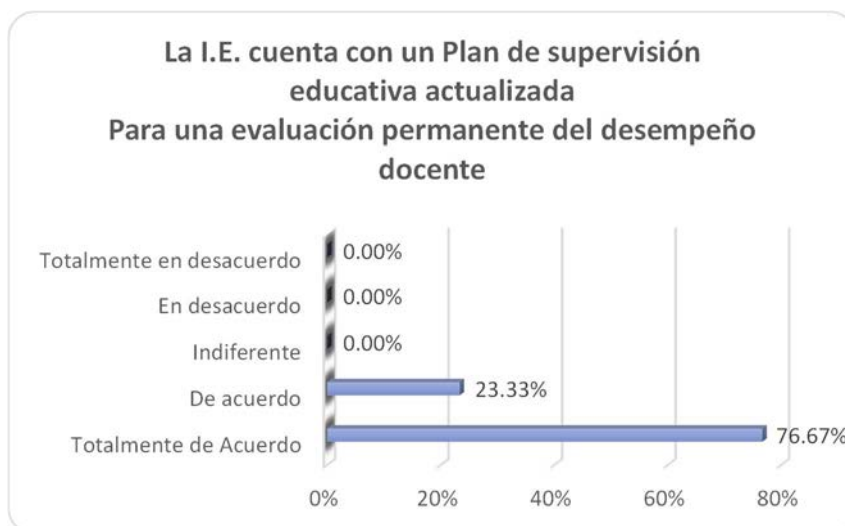
22. La I.E. cuenta con un Plan de supervisión educativa actualizada. Para una evaluación permanente del desempeño docente

Cuadro N° 28

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	23	76.67%
De acuerdo	7	23.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 28



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Según la puntuación de cada encuestado se determinó una calificación que está totalmente de acuerdo (76.67%) y de acuerdo (23.33%) que la IE cuenta con plan de supervisión educativa actualizada para una evaluación permanente del desempeño docente y programar una retroalimentación.

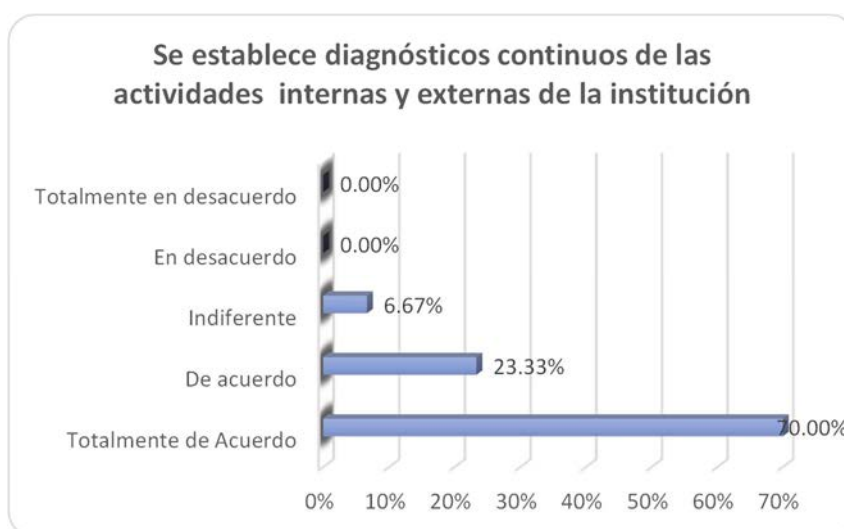
23. Se establece diagnósticos continuos de las actividades internas y externas de la institución

Cuadro N° 29

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	21	70.00%
De acuerdo	7	23.33%
Indiferente	2	6.67%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 29



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los encuestados docentes creen que se establece diagnósticos de las actividades internas y externas de la institución. La tabla nos da como resultado que están totalmente de acuerdo un 70.00%, de acuerdo el 23.33% e indiferente un 6.67%, el mismo que será utilizado para realizar un análisis DAFO.

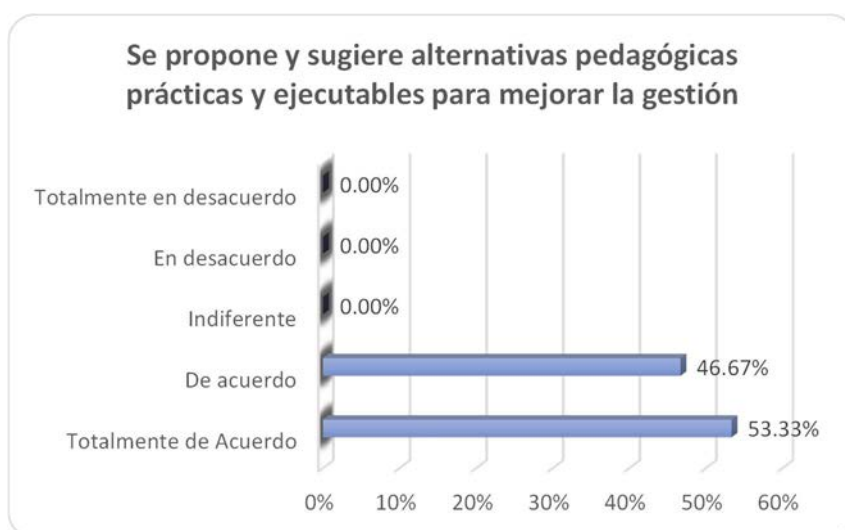
24. Se propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables para mejorar la gestión

Cuadro N° 30

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	14	46.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 30



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El cuadro y la figura nos muestra que el (53.33%) está totalmente de acuerdo y un 46.67% de acuerdo que se propone y sugiere alternativas pedagógicas prácticas y ejecutables para mejorar la gestión.

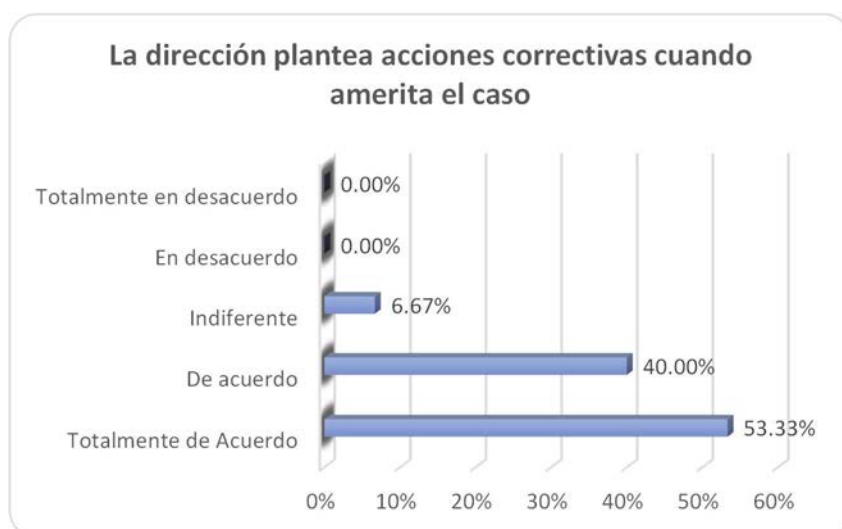
25. La dirección plantea acciones correctivas cuando amerita el caso

Cuadro N° 31

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	12	40.00%
Indiferente	2	6.67%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 31



Fuente: elaboración propia

Análisis:

El 53.33% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo, un 40.0% de acuerdo y el 6.67% indiferente por que la dirección plantea acciones correctivas cuando amerita el caso y cumplir con la normatividad de control interno.

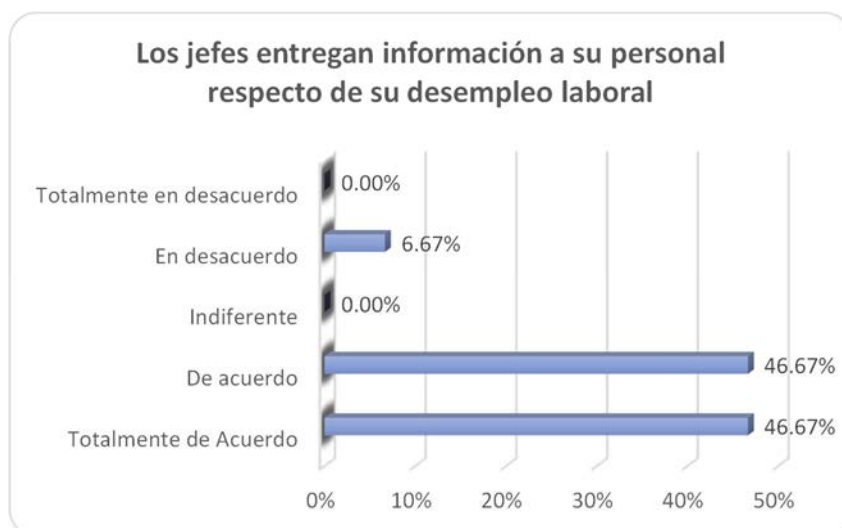
26. Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempleo laboral

Cuadro N° 32

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	14	46.67%
De acuerdo	14	46.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 32



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Para mejorar la gestión de calidad a en el desempeño laboral están totalmente de acuerdo un 46.67% y de acuerdo el otro 46.67% entregan información personal a los docentes de su desempeño laboral y corregir o mejorar el desarrollo de su trabajo.

5.1.3. SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIÓN: RELACIÓN CON EL CENTRO Y EL EQUIPO DIRECTIVO

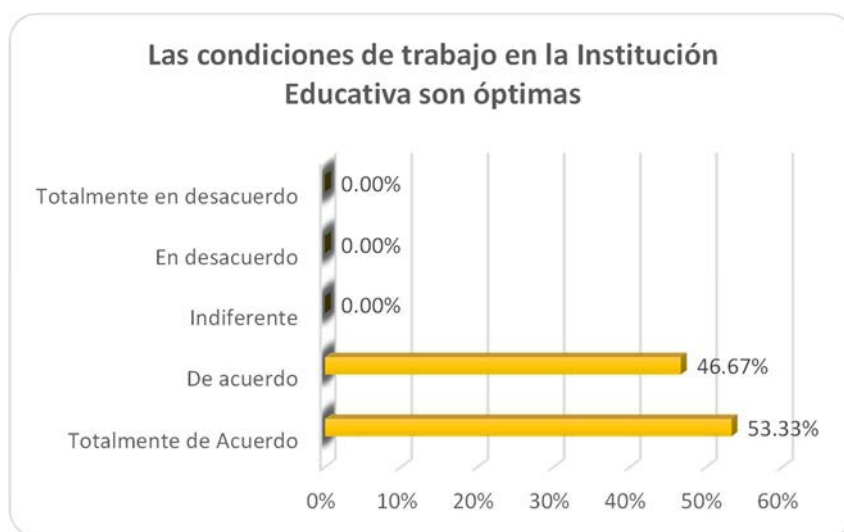
1. Las condiciones de trabajo en la Institución Educativa son óptimas

Cuadro N° 33

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	14	46.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 33



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En el cuadro observamos que el 53.33% de encuestados afirmaron que están totalmente de acuerdo con las condiciones de trabajo en la IE., y que estas son óptimas, el 46.67% están de acuerdo. Este resultado nos conlleva a que los docentes están satisfechos con las condiciones que ofrece su centro de trabajo.

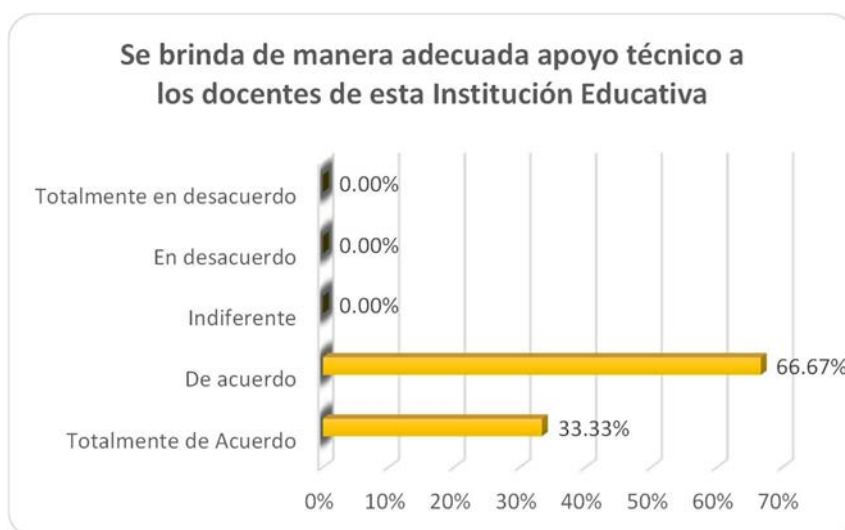
2. Se brinda de manera adecuada apoyo técnico a los docentes de esta Institución Educativa

Cuadro N° 34

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	10	33.33%
De acuerdo	20	66.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 34



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Como se observa en el Cuadro N° 34, en la institución educativa se brinda apoyo técnico a los docentes de manera adecuada, el 66.67% de docentes encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 33.33% de docentes están totalmente de acuerdo, deduciendo que reciben apoyo técnico de manera adecuada.

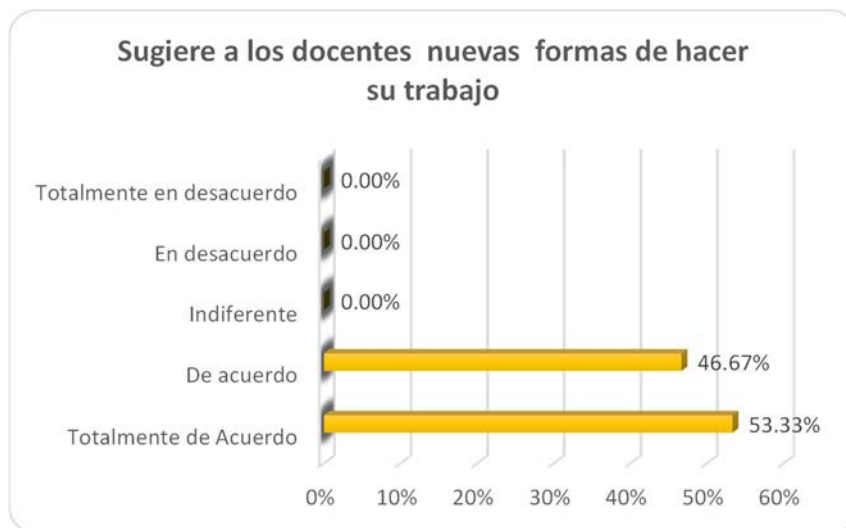
3. Sugiere a los docentes nuevas formas de hacer su trabajo

Cuadro N° 35

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	14	46.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 35



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Se observa que el 53.33% de docentes encuestados están totalmente de acuerdo que en la institución educativa les sugieren nuevas formas de realizar su trabajo y un 46.67% están de acuerdo y esta actitud hace que los docentes estén en constante actualización educativa.

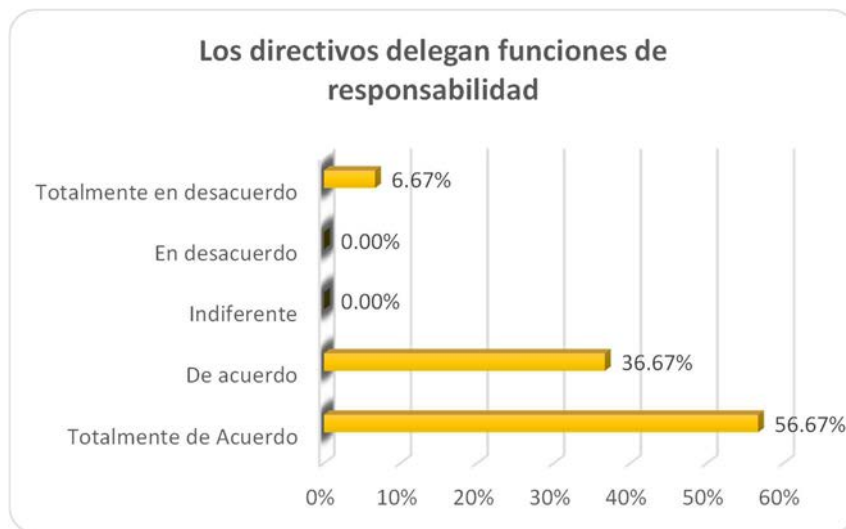
4. Los directivos delegan funciones de responsabilidad

Cuadro N° 36

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	17	56.67%
De acuerdo	11	36.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 36



Fuente: elaboración propia

Análisis:

A la afirmación: Los directivos delegan funciones de responsabilidad; el 56.67% de los docentes encuestados afirmaron que están totalmente de acuerdo, el 36.67% están de acuerdo y un 6,67% manifiestan que están totalmente en desacuerdo que deleguen responsabilidades. Esto influye directamente a la gestión educativa de la institución educativa.

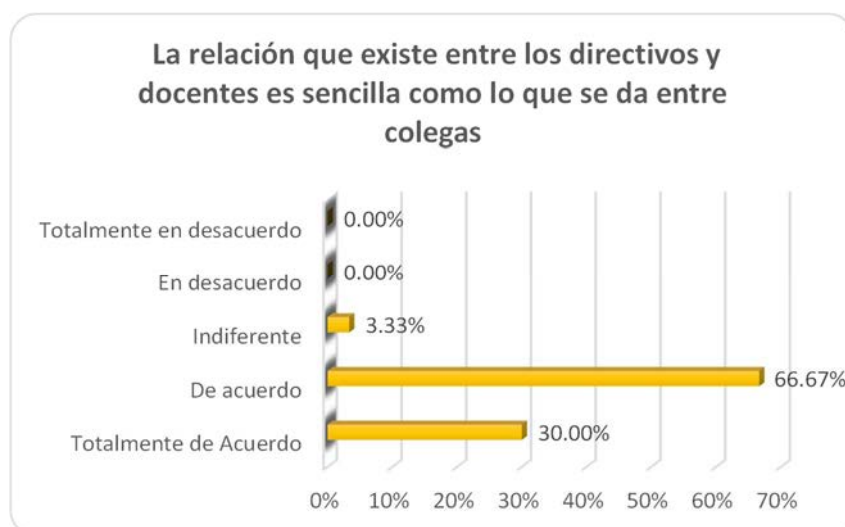
5. **La relación que existe entre los directivos y docentes es sencilla como lo que se da entre colegas**

Cuadro N° 37

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	9	30.00%
De acuerdo	20	66.67%
Indiferente	1	3.33%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 37



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Frente a la pregunta: la relación que existe entre los directivos y docentes es sencilla, como lo que se da entre colegas, el 66.67% de docentes encuestados manifestaron que están de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo y un 3.33% son indiferentes; es decir, hay un buen porcentaje de docentes encuestados muestran que hay una buena relación.

6. El director trata con respeto y consideración a los docentes

Cuadro N° 38

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	20	66.67%
De acuerdo	10	33.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 38



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Se observa que el 66.67% de docentes encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que el director trata con respeto y consideración a los docentes, así como el 33.33% están de acuerdo; es decir, que en la institución educativa la relación con los docentes y el equipo de directivo es óptima.

DIMENSIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS DEMÁS

7. Existen condiciones adecuadas para buen desempeño de las labores diarias

Cuadro N° 39

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	13	43.33%
De acuerdo	17	56.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 39



Fuente: elaboración propia

Análisis:

De acuerdo a la lectura del Cuadro se puede ver que el 56.67% están totalmente de acuerdo que existen condiciones adecuadas para buen desempeño de las labores diarias, del mismo modo manifiestan que están totalmente de acuerdo el 43.33%; lo cual influye directamente con el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa.

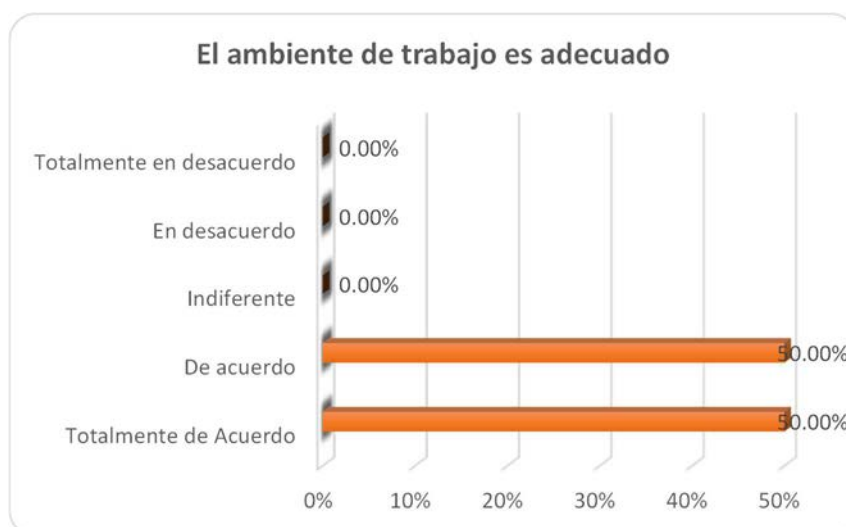
8. El ambiente de trabajo es adecuado

Cuadro N° 40

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	15	50.00%
De acuerdo	15	50.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 40



Fuente: elaboración propia

Análisis:

A la pregunta el ambiente de trabajo es adecuado; el 50% de docentes encuestados están totalmente de acuerdo y el otro 50% de acuerdo, es un factor importante para la mejora de la calidad y satisfacción laboral.

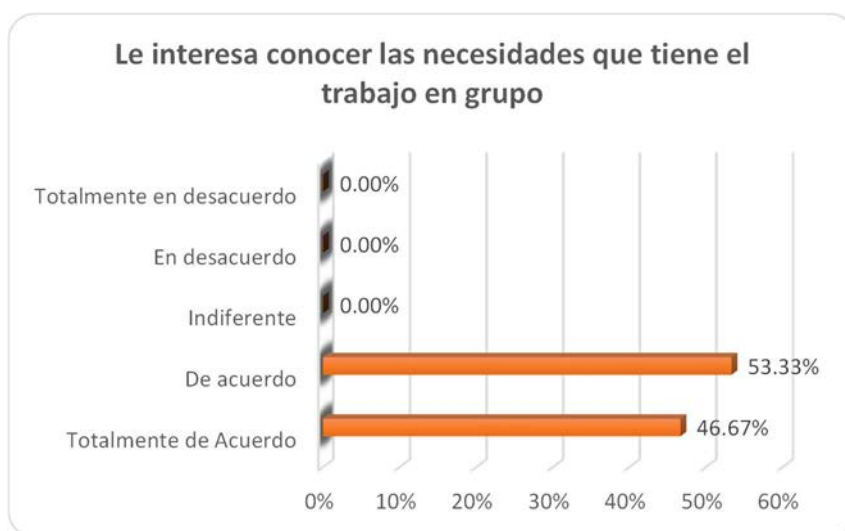
9. Le interesa conocer las necesidades que tiene el trabajo en grupo

Cuadro N° 41

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	14	46.67%
De acuerdo	16	53.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 41



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Se observa que, el 53.33% de los docentes encuestados afirmaron que están de acuerdo que les interesa conocer las necesidades que tiene el trabajo en grupo y totalmente de acuerdo el 46.67%; este resultado nos demuestra que los docentes de la institución educativa consideran importante las necesidades del grupo.

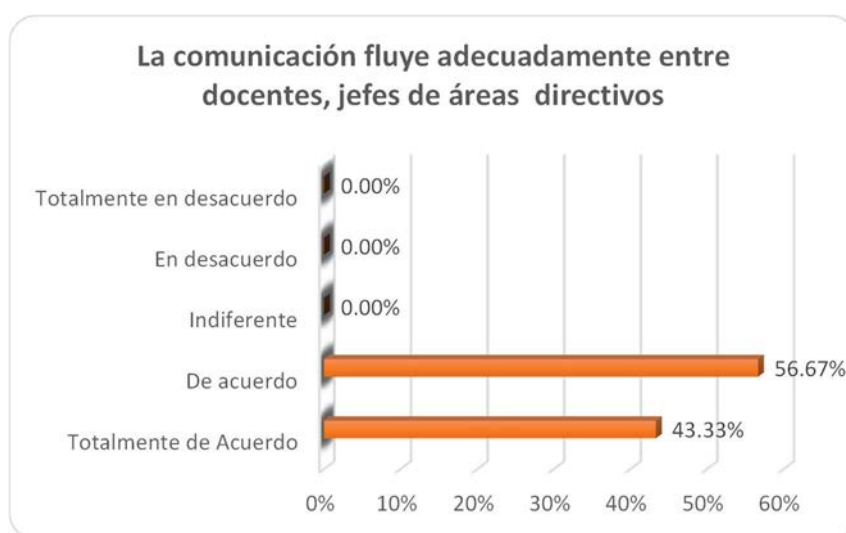
10. La comunicación fluye adecuadamente entre docentes, jefes de áreas directivos

Cuadro N° 42

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	13	43.33%
De acuerdo	17	56.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 42



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En el Cuadro, el 56.67% de docentes encuestados indican que están de acuerdo, el 43.33% de docentes encuestados afirman que están totalmente de acuerdo, esto influye directamente en la satisfacción laboral de los docentes en la institución educativa.

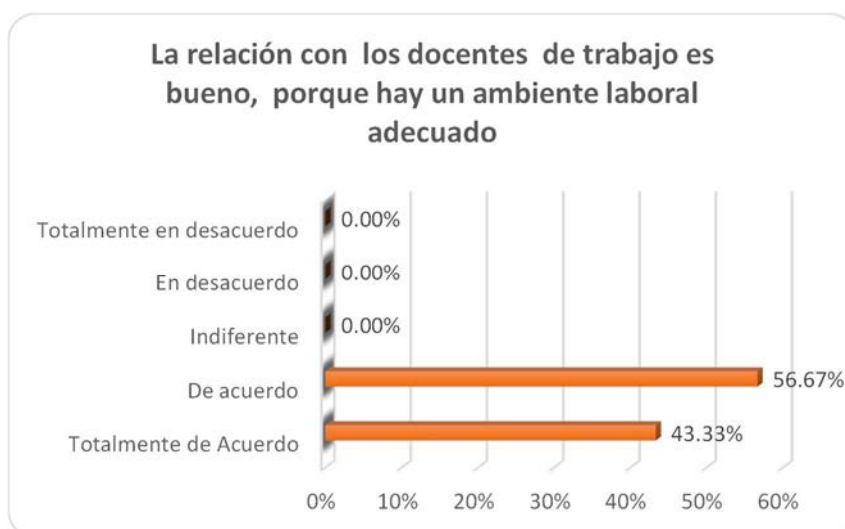
11. La relación con los docentes de trabajo es buena, porque hay un ambiente laboral adecuado

Cuadro N° 43

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	13	43.33%
De acuerdo	17	56.67%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 43



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los resultados nos dan a conocer que el 56.67% de docentes encuestados, la relación con los docentes de trabajo es buena, porque hay un ambiente laboral adecuado; el 43.44% están totalmente de acuerdo. Esto significa que los docentes están satisfechos en su institución educativa

DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS – MATERIALES

12. El ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. Por su distribución física

Cuadro N° 44

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	11	36.67%
De acuerdo	19	63.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 44



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los resultados muestran que el 63.33% de docentes encuestados están de acuerdo y el 36.67% totalmente de acuerdo que en la institución educativa el ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores por la distribución física. Por tanto, las condiciones físicas apoyan en la satisfacción docente.

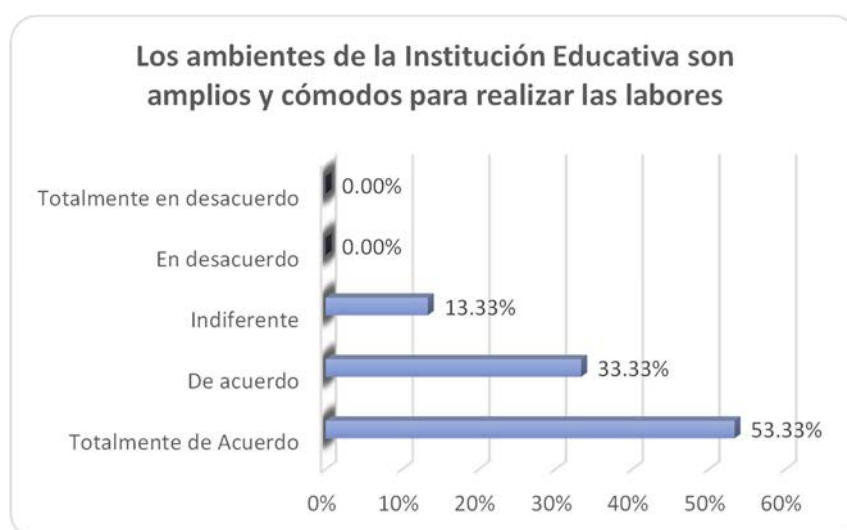
13. Los ambientes de la Institución Educativa son amplios y cómodos para realizar las labores

Cuadro N° 45

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	10	33.33%
Indiferente	4	13.33%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 45



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Respecto a que los ambientes de la Institución Educativa son amplios y cómodos para realizar las labores el 53.33% de docentes encuestados indican que, están totalmente de acuerdo, el 33.33% de acuerdo y un 13.33% manifiestan que son indiferentes. Estos resultados nos dan a conocer que es fundamental el ambiente donde laboran y que esto ayuda a realizar cómodamente su labor mejorando su desempeño.

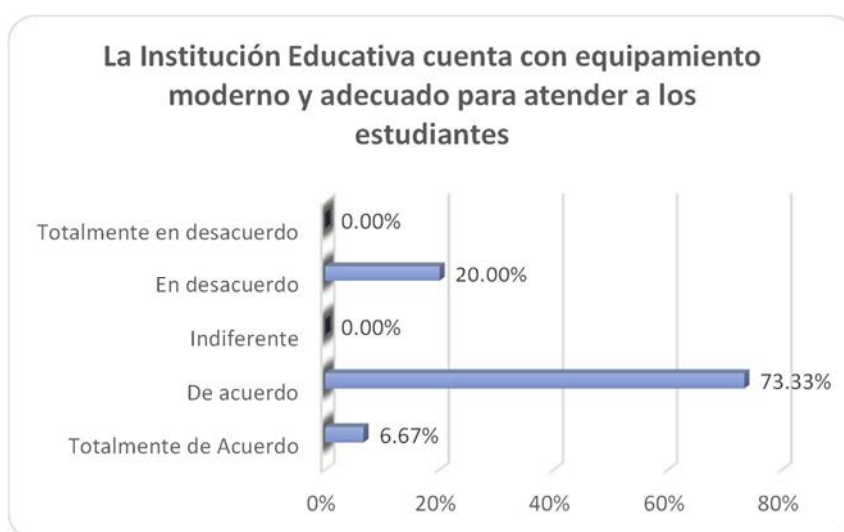
14. La Institución Educativa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a los estudiantes

Cuadro N° 46

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	22	73.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	6	20.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 46



Fuente: elaboración propia

Análisis:

A la pregunta si la Institución Educativa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a los estudiantes; el 73.33% de los docentes encuestados han manifestado que están de acuerdo; el 20% en desacuerdo y el 6.67% totalmente de acuerdo. Frente a este resultado podemos afirmar que un buen porcentaje de los docentes están actualizados con las tecnologías y desean realizar un trabajo de calidad mientras hay pocos que aún se resisten al cambio y a admitir que su institución educativa esta adecuadamente implementada.

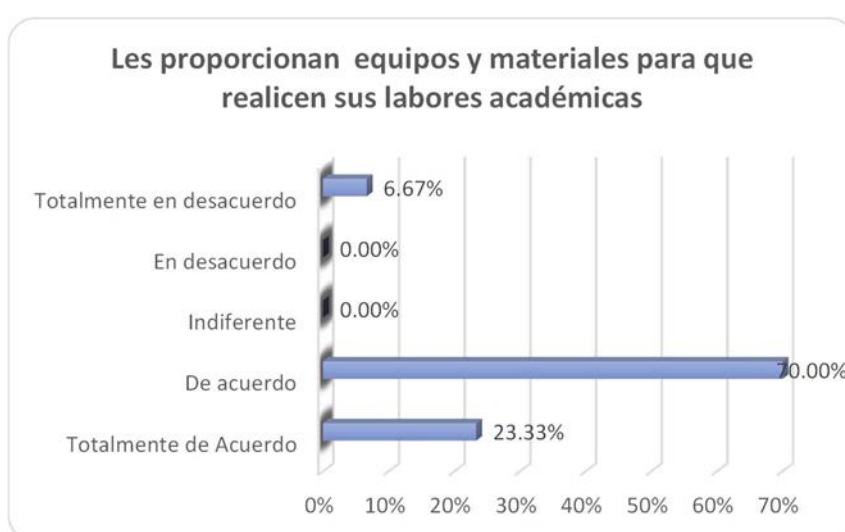
15. Les proporcionan equipos y materiales para que realicen sus labores académicas

Cuadro N° 47

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	7	23.33%
De acuerdo	21	70.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 47



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Observamos que a esta interrogante el 70% de docentes encuestados indican que están de acuerdo el 23.33% totalmente de acuerdo y el 6.67% totalmente en desacuerdo. La mayoría acepta que si les proporcionan materiales para su labor académica lo que mejora su servicio y especialmente la enseñanza a sus estudiantes.

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

16. Las personas en esta institución muestran intereses por el trabajo que realizan

Cuadro N° 48

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	15	50.00%
De acuerdo	15	50.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 48



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Un 50% de docentes encuestados afirman que están totalmente de acuerdo y otro 50% de docentes indican que están de acuerdo, manifestando que las personas en esta institución educativa muestran interés por el trabajo que realizan; resultado que influye directamente en la satisfacción laboral por una adecuada gestión de calidad.

17. Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor

Cuadro N° 49

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	14	46.67%
De acuerdo	16	53.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 49



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Cuando se preguntó: si las personas de esta institución educativa se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor; respondieron de acuerdo el 53.33% y totalmente de acuerdo el 46.67%. Resultado que nos afirma que los docentes de esta institución educativa realizan su labor eficientemente por lo que realizan una gestión de calidad.

18. En esta institución la gente está comprometida con su trabajo

Cuadro N° 50

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	9	30.00%
De acuerdo	21	70.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 50



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En este Cuadro, el 70% de los docentes encuestados indican que están de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo que la gente está comprometida con su trabajo. Podemos concluir que los docentes de esta institución educativa se identifican y se encuentran satisfechos.

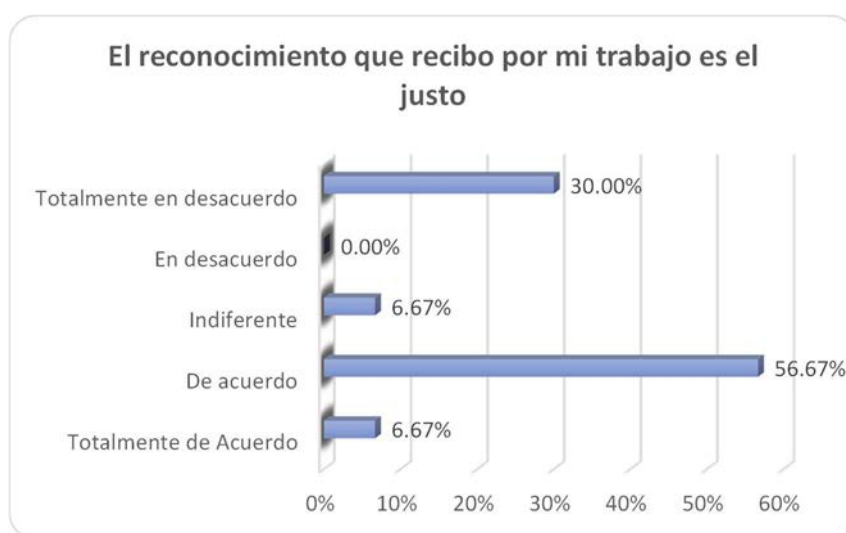
19. El reconocimiento que recibo por mi trabajo es el justo

Cuadro N° 51

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	17	56.67%
Indiferente	2	6.67%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	9	30.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 51



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Los resultados muestran que el 56.67% de docentes encuestados indican que están de acuerdo, con el reconocimiento que reciben por su trabajo, el 30% manifiestan que están totalmente en desacuerdo, el 6.67% es indiferente y el otro 6.67% están totalmente de acuerdo. Lo que alerta a la institución educativa a mejorar los incentivos y reconocimientos para que ese 36.67% se encuentren motivados y satisfechos en su centro de trabajo, indicador importantísimo para la gestión.

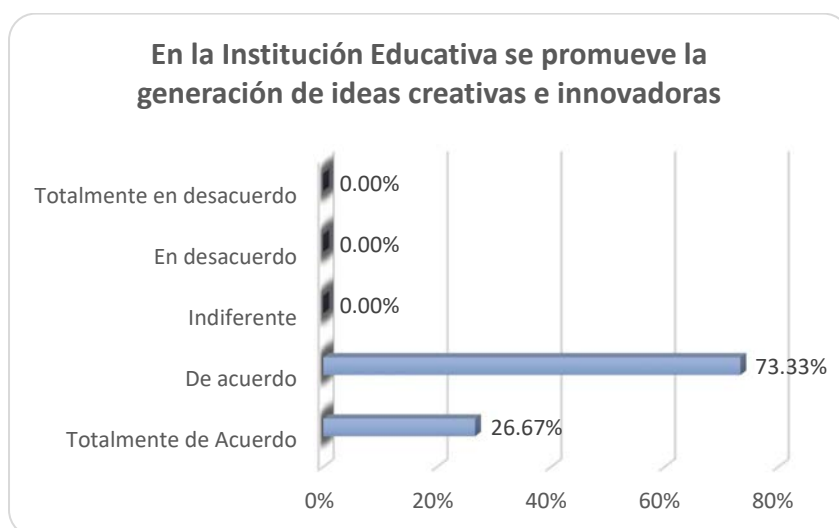
20. En la Institución Educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras

Cuadro N° 52

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	8	26.67%
De acuerdo	22	73.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 52



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Se observa en este Cuadro, que el 73.33% de docentes encuestados manifiestan estar de acuerdo con esta afirmación, el 26.67% indican que están totalmente de acuerdo que en esta institución educativa se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras

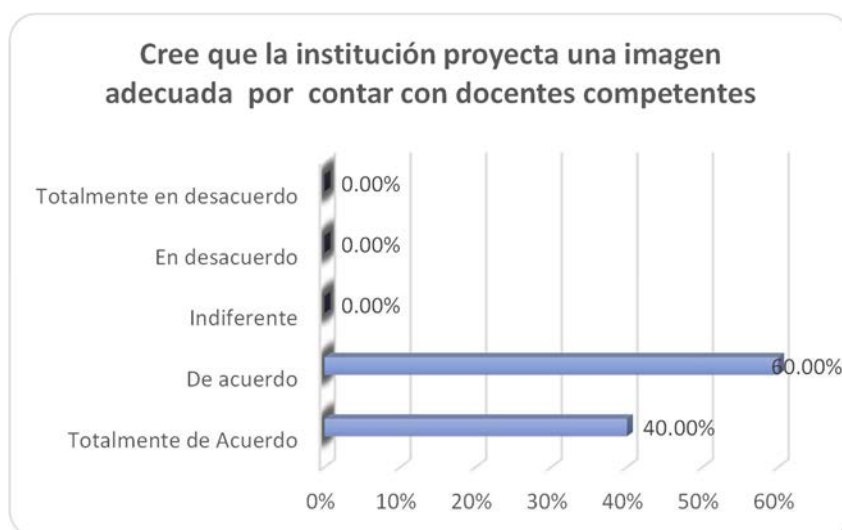
21. Cree que la institución proyecta una imagen adecuada por contar con docentes competentes

Cuadro N° 53

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	12	40.00%
De acuerdo	18	60.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 53



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Del cuadro y figura sobre que, si la institución proyecta una imagen adecuada por contar con docentes competentes, el 60% de docentes encuestados indican que están de acuerdo, el 40% de los docentes encuestados están totalmente de acuerdo. Esta respuesta se debe a que un buen porcentaje de docentes son profesionales y constantemente se están capacitando.

DIMENSIÓN: IDENTIDAD INSTITUCIONAL

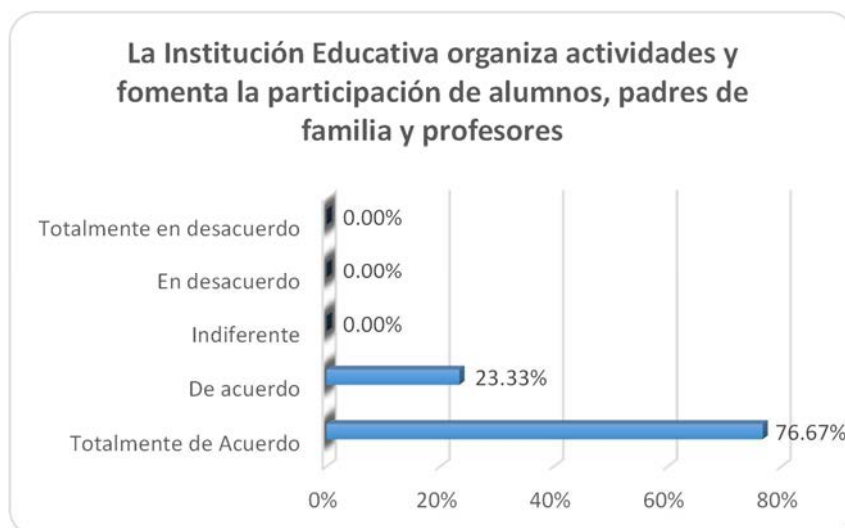
22. La Institución Educativa organiza actividades y fomenta la participación de alumnos, padres de familia y profesores

Cuadro N° 54

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	23	76.67%
De acuerdo	7	23.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 54



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Del cuadro y figura, se observa que el 76.67% de docentes encuestados indican que están totalmente de acuerdo y el 23.33% de acuerdo que la institución educativa donde laboran organiza actividades y fomenta la participación de alumnos, padres de familia y profesores, lo que ayuda al logro del plan de trabajo y a realizar el trabajo conjuntamente.

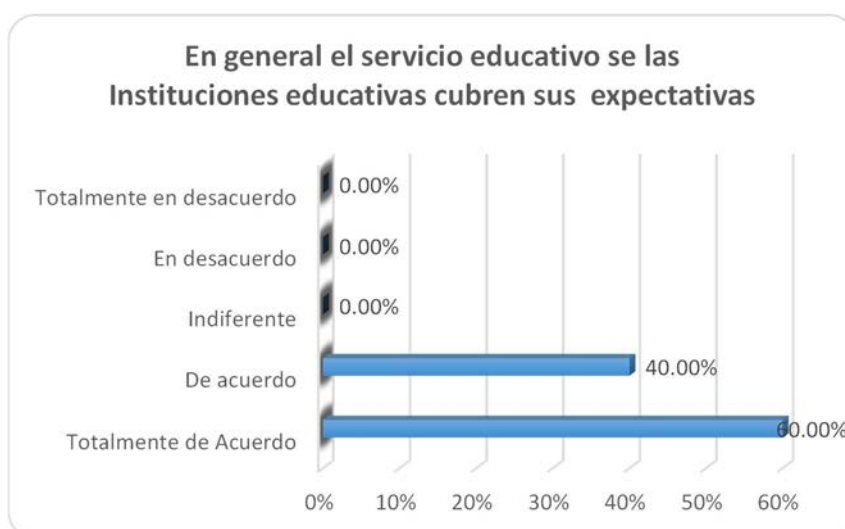
23. En general el servicio educativo de las Instituciones educativas cubre sus expectativas

Cuadro N° 55

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	18	60.00%
De acuerdo	12	40.00%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 55



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Del cuadro y figura, sobre el servicio educativo, el 60% de docentes encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo y un 40% indican estar de acuerdo por tanto la institución educativa cubre con sus expectativas por el servicio educativo que les ofrece.

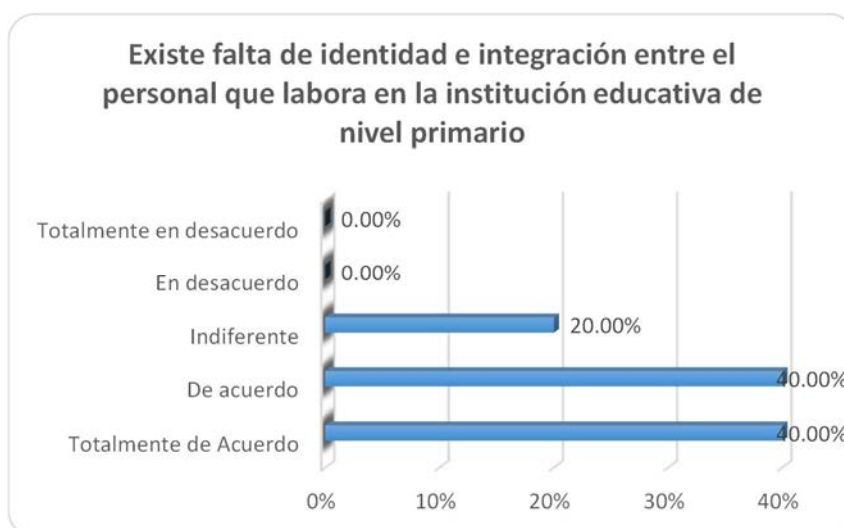
24. Existe falta de identidad e integración entre el personal que labora en la institución educativa de nivel primario

Cuadro N° 56

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	12	40.00%
De acuerdo	12	40.00%
Indiferente	6	20.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 56



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Del cuadro y figura, el 40% de docentes encuestados indican que están totalmente de acuerdo que falta identidad e integración entre el personal que labora en la institución educativa de nivel primario, el otro 40% de acuerdo y un 20% indiferentes. Este resultado afecta a la gestión educativa de calidad y por tanto a la satisfacción de sus integrantes.

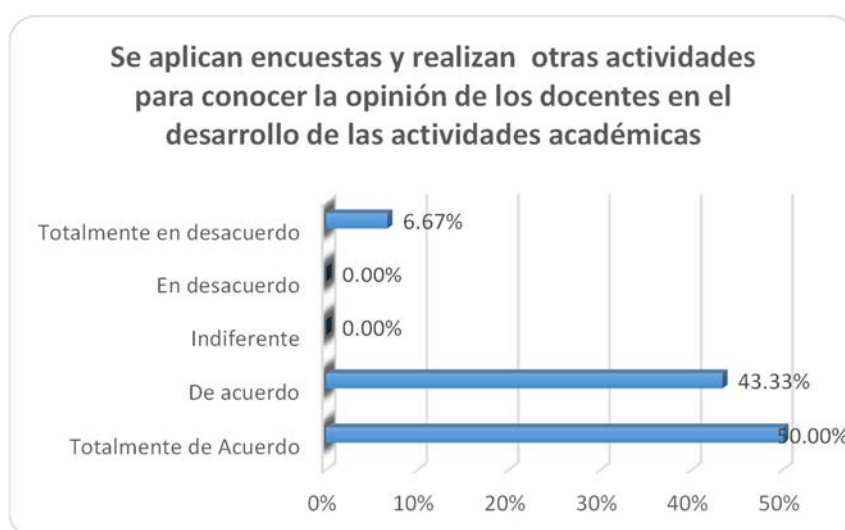
25. Se aplican encuestas y realizan otras actividades para conocer la opinión de los docentes en el desarrollo de las actividades académicas

Cuadro N° 57

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	15	50.00%
De acuerdo	13	43.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 57



Fuente: elaboración propia

Análisis:

En el cuadro y tabla, se observa que el 50% de docentes encuestados están totalmente de acuerdo que en la institución educativa se aplican encuestas y realizan otras actividades para conocer la opinión de los docentes en el desarrollo de actividades académicas, 43.33% están de acuerdo y un 6.67% indican que están totalmente en desacuerdo, Este resultado nos demuestra que en la institución educativa se realizan las actividades académicas con opinión y aceptación de los docentes.

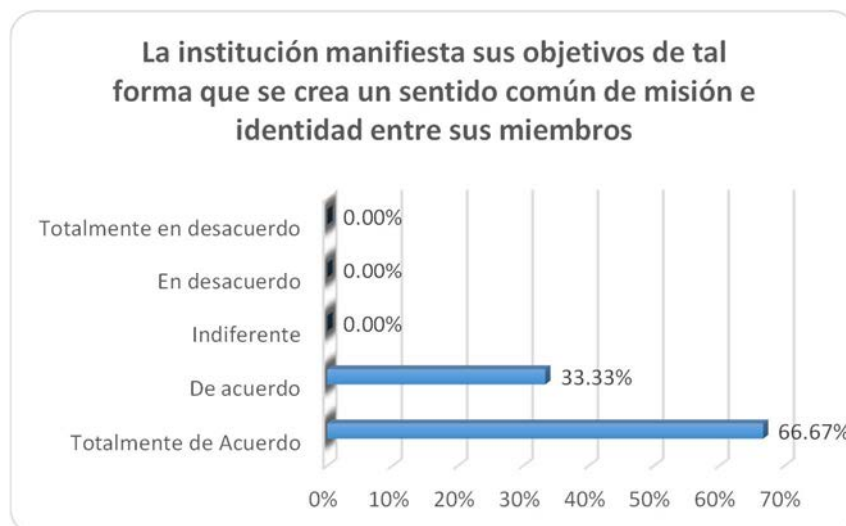
26. La institución manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros

Cuadro N° 58

Items	Frecuencia	%
Totalmente de Acuerdo	20	66.67%
De acuerdo	10	33.33%
Indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 58



Fuente: elaboración propia

Análisis:

Se observa en el cuadro y figura, que el 66.67% de docentes encuestados indican que la institución educativa manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros, del mismo modo el 40% de encuestados indican que están de acuerdo, este resultado nos demuestra que en esta institución se realiza una adecuada gestión de calidad educativa y por tanto sus trabajadores están satisfechos.

5.2. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

Se aplicó la prueba de Chi - cuadrado de Pearson para la prueba de la hipótesis general.

Tabla N° xx Aplicación de la prueba Chi cuadrado de Pearson para prueba de Hipótesis General

Prueba de Chi-cuadrado			
Prueba	Valor	GI	Significancia asintótica (bilateral)
Chi cuadrada de Pearson	4,75*	3	0,000
*La correlación es significativa al nivel 0.05			

Habiendo aplicado la prueba de Chi-cuadrado se encontró como valor calculado 4,75 considerando el valor de significancia de 0,05 y siendo este valor encontrado, mayor al valor esperado que es 2,36 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H_a , es decir: La gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001 – 792 de Sicuani, 2019, presentan características deficientes en la gestión de la calidad. Lo que repercute en la satisfacción laboral y desempeño de los docentes y por ende en los aprendizajes de los estudiantes.

Tabla N° xx Aplicación de la prueba Chi cuadrado de Pearson para prueba de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica	Prueba	Valor	GI	Significancia asintótica (bilateral)
Hipótesis específica 1	Chi cuadrado de Pearson	7;33*	3*	0;000
Hipótesis específica 2		3, 17*	3*	0;000
*La correlación es significativa al nivel 0.05				

Habiendo aplicado la prueba de Chi-cuadrada se encontró como valores calculados 7,33, para cada una de las hipótesis específicas respectivamente, considerando el valor de significancia de 0,05 de confianza. Siendo estos valores calculados mayores al valor esperado que es 2,36 se rechaza las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas específicas.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 57001 – 792 DE SICUANI, 2019.

6.1. CARACTERIZACIÓN

Frente a los resultados estadísticos presentado en el informe de investigación precedente, la gestión de calidad tiene una influencia directa en la satisfacción laboral de los docentes, encontramos que esta influencia no sólo se da en el ámbito de la satisfacción laboral, sino también influye en el clima organizacional, desempeño docente y la calidad del servicio educativo.

Se propone generar espacios de capacitación de carácter participativo, descentralizado y de formación en las nuevas tecnologías y teorías de la educación para satisfacer las demandas de capacitación de docentes, y otros profesionales involucrados y comprometidos con la educación y por otro lado contribuir al mejoramiento de la gestión de calidad de la educación, para que los docentes desarrollen competencias y capacidades, lo que promoverá a elevar la calidad educativa. Por lo que presentamos y resumimos en la propuesta denominada:

Estrategias para la mejora de la gestión de la calidad del director y los docentes para la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001 – 792 de Sicuani, 2021.

6.2. BENEFICIOS QUE APORTA LA PROPUESTA

La formación permanente para el docente en actual servicio que no tiene oportunidades de capacitación, las mismas fortalecerá las capacidades de los docentes, contribuirá a elevar la calidad de gestión educativa en la Institución Educativa N° 57001 – 792 de Sicuani, Desarrollará, fortalecerá las competencias y capacidades en los docentes, para que desde la perspectiva crítico-reflexiva mejore su labor

pedagógica en el aula contribuya a la mejora de logros de aprendizaje en los estudiantes de la entidad.

6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Proponer estrategias de calidad de servicio y formación permanente de los docentes, administrativos y directivos para fortalecer, mejorar su desempeño.
- Desarrollar estrategias de gestión de la calidad educativa que influyan en la satisfacción laboral de los docentes.
- Desarrollar competencias y capacidades en los docentes para promover la autonomía pedagógica en el aula a través de acciones de formación de servicio

6.4. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

6.4.1. Visión

Ser un centro educativo modelo referente de calidad organizacional de gestión, académica, e innovación educativa, que contribuya a mejorar el desempeño docente y la educación, al 2022.

6.4.2. Misión

Brindar a docentes y estudiantes de la Institución Educativa N° 57001 - 792 de Sicuani un servicio educativo con altos estándares de calidad que permita fortalecer sus competencias personales, académicas, artísticas y deportivas a partir de una gestión de calidad educativa para que haya una adecuada satisfacción en el trabajo.

6.4.3. Valores

Integridad. - Enfoque de justicia, honestidad y transparencia, para cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos con la docencia, estudiantes. Padres de familia y la sociedad.

Trabajo en Equipo. - Ser un colaborador eficaz en el cumplimiento de las tareas asignadas y al logro de los objetivos institucionales.

Innovación. - Implementación de nuevos productos, servicios y procedimientos encaminada a la modernización institucional, con nuevas tecnologías.

Compromiso Social. - Velar por la comunidad, a través de consideraciones de orden social, ambiental, éticas y de gestión humana.

6.5. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

6.5.1. Análisis DAFO

DEBILIDAD

- No contar con docentes suficientes para ofrecer servicio de calidad
- Desconocimiento de la gestión administrativa de la entidad
- Abandono en el mantenimiento de la infraestructura

AMENAZAS

- Inseguridad ciudadana
- Nuevos competidores

FORTALEZAS

- Planta física propia
- Profesionales calificados
- Identidad en trabajo en equipo
- Compromiso de docentes con su servicio
- Ambiente laboral adecuado buen trato a estudiantes

OPORTUNIDADES

- Aplicación de políticas educativas modernas
- Docentes con maestrías
- Nuevos avances tecnológicos

6.6. ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA

- Capacitación de docentes

- Pedagogía
- Administración educativa

- **Capacitación en desarrollo humano**
 - Motivación
 - Liderazgo
 - Comunicación
 - Relaciones humanas y protocolo
- **Seguridad, salud e higiene laboral**
 - Institución Educativa
 - Personal que labora
 - Estudiantes

- **Mantenimiento de infraestructura**
 - Mantenimiento de servicio eléctrico
 - Limpieza de aulas y ambientes
 - Mantenimiento de equipos
 - Fiabilidad

ESTRATEGIAS EDUCATIVAS

N°	ACTIVIDAD	PERIODO				COSTO S/.	RESPONSABLE
		M	A	M	J		
1	Capacitación de docentes en Gestión, pedagogía, informática y comunicación	X				1,500.00	Dirección
2	Seguridad , salud e higiene laboral		X			15,000.00	Comité de Seguridad
3	Mantenimiento de infraestructura		X			3,000.00	Comisión
4	Protocolo fiabilidad , instaurar protocolos de atención a componentes de la Institución Educativa			X		1,000.00	Dirección
5	Empatía: Capacitación en motivación y liderazgo para atención a Estudiantes			X		1,500.00	Dirección
	TOTAL					22,000.00	

FUENTE: *Elaboración propia*

6.6.1. Plan de capacitación

	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
	- Capacitar a docentes, personal administrativo y directivo de la Institución Educativa para desarrollar competitivamente su labor	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagogía y tecnología educativa • Gestión Administración educativa • Comunicación asertiva y arte de hablar bien 	Dirección, representante de docentes

FUENTE: Elaboración propia

6.6.2. Plan de seguridad

	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
	Garantizar que la Comunidad Educativa estén libres de riesgo o peligro de accidentes de trabajo a través de un plan de seguridad	Plan de Seguridad, Salud e higiene laboral - Identificar a los componentes de la Comunidad Educativa - Mejorar la seguridad de los materiales e instrumentos de enseñanza - Reducir riesgo de infecciones - Mejorar la comunicación interna - Aprobar el Plan de Seguridad, salud e higiene laboral -	Dirección y Comité de Seguridad de la I.E.

FUENTE: Elaboración propia

6.6.3. Plan de Mantenimiento

	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	RESPONSABLES
	<p>Programar el mantenimiento de la infraestructura de la institución Educativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficinas <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar, barrer y trapear • Vaciar papeleras - Aulas <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar, barrer y trapear - Pasillos y áreas verdes y libres - Servicios higiénicos - Reparación de grifería - Verificar estado de los cables e instalaciones - Mantenimiento de techos, puertas, muros, cercos, vías de circulación, etc. 	<p>ANUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frecuente - Diaria - Mensual - Semestral 	<p>Dirección Comisión de IE.</p>

FUENTE: *Elaboración propia*

6.6.4. Plan de Protocolo y Fiabilidad

	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
	Organizar protocolos de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar protocolos de atención a Docentes, estudiantes, padres de familia. - Saludar a las personas - Mostrar eficiencia en el trabajo - Tener buena presencia (uniforme, buen trato, presentación) - Brindar seguridad, credibilidad, comunicación, comprensión, cortesía, profesionalismo, capacidad de respuesta. - Ética en el trabajo 	Directivos Comisión

FUENTE: Elaboración propia

6.6.5. Empatía

	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
	- Capacitar a los miembros de la Comunidad educativa en temas de motivación y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación y emoción • Motivación en el trabajo • Liderazgo para un desempeño laboral eficiente y eficaz • Trabajo en equipo • Relaciones humanas • Atención a estudiantes 	Dirección, representante de docentes

FUENTE: Elaboración propia

6.7. Control y evaluación

Se realizará el control y evaluación del cumplimiento de las estrategias planteadas de acuerdo al cronograma y el cambio de conducta de los docentes, administrativos, directivos, estudiantes y padres de familia, en forma permanente.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

La gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N°57001 - 792 de Sicuani, según los resultados estadísticos del Coeficiente de Correlación de Pearson realizado entre las dos variables arrojaron el valor de 0,05, siendo un nivel de correlación positiva.

SEGUNDA:

Al analizar la gestión de calidad de los docentes de la institución Educativa N° 57001 - 792 de Sicuani es relativamente buena, demostró un considerable promedio en la administración de las dimensiones de planeación, organización, integración institucional, dirección y control.

TERCERA:

El nivel de satisfacción laboral del docente es bueno, supero las expectativas, respecto al ambiente, condiciones laborales, motivación y reconocimiento, e identidad institucional.

CUARTA:

El proceso de implementación de estrategias de gestión de calidad es importante ya que mejorará el nivel de satisfacción laboral a través del compromiso de personal docente, administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, beneficiando a la organización hacia un nuevo nivel de competitividad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mantener y seguir mejorando la gestión de calidad administrativa y educativa en la satisfacción laboral del docente.
2. Fortalecimiento del sistema de capacitación y desarrollo del docente. para mantener el nivel de satisfacción laboral.
3. Aplicación de las estrategias de la propuesta de gestión de calidad permitiendo mantener y elevar los niveles de satisfacción laboral y proporcionar mayor beneficio al trabajo de los docentes de la Institución Educativa N° 57001 – 792 de Sicuani.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 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.

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.

Chiavenato, I. (2006). Administración de Recursos Humanos, 3ª Edición. México: McGraw-Hill. Chiavenato, I. (2002), ed. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). Gestión de talento humano, 3a Edición. México: McGraw-Hill. Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano, 1a Edición. México: McGraw-Hill.

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.
- Davis, F. (1998). La gerencia estratégica. Colombia: Legis S.A.
- De la Cruz, H. (2009). La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga. Tesis para optar el título profesional. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho – Perú.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad Salidas de la crisis. Buenos Aires: Díaz de Santos.
- Diaz, M y Stimolo, M. (1990) Satisfacción Laboral y Síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos de la Argentina
- Dormann, C. y Zapf, D. (2001). Job Satisfaction: Meta-analysis for stabilities. Journal of Organizational Behavior, 22, 483-504.
- Feigenbaun, A. (1988). Control total de calidad. México: CESSA.
- Gamero, 1997 La satisfacción Laboral como dimensión de la felicidad
- García, G. (2000). Gestión institucional. Madrid: ISBN.
- García, A. (2013). Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios de Instituto Superior Pedagógico. Tesis de grado. Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán – Ecuador.
- Gómez, Y. (2007). Diseño de un modelo gerencial basado en los o principios de gestión de la calidad. Caracas: UCAB.
- Gonzáles, C. (2007). Competencias Gerenciales. Colombia: Libertador.
- Gutiérrez, A. (1995). Administración y calidad. México: Limusa.

- Hernández, R. y Fernández-Collado, Carlos, Baptista Lucio Pilar, (2006) Metodología de la investigación, Editorial Mc Graw Hill. Colombia
- Hidalgo, A. (2005). Economía de la Salud. España: Pirámide.
- Ivancevich, J. Peter L., Skinner S. (2001). Gestión calidad y competitividad, 12ª Edición. México, Editorial Thomson Learning Ibero.
- Keith, Davis y Newstrom, John (2010) Comportamiento Organizacional en el trabajo, 10 ed. McGraw Hill, México
- Koontz, H. & Wehrich, H. (2004). Administración. Una perspectiva global 12a Edición. México: McGraw-Hill.
- 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.
- Ñaupas (2013). Comportamiento humano en el trabajo. (12ª Ed.). México: McGraw Hill-Interamericana.
- Palma (2006) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores administrativos de una PYME de servicios de Seguridad peruana. Lima Perú
- Pascual, R. (1988). La función directiva en el contexto socioeducativo actual: La gestión educativa ante la innovación y el cambio. Madrid: Narcea.
- Penadillo (2012) Satisfacción Laboral en Docentes -Skinner
- Robbinz y Coulter (2005)
- Rodríguez, A. (2008). La calidad de la educación: prioridad estratégica de Bogotá. Colombia: Secretaría de Educación.
- Schnender, (1985) Satisfacción laboral en el trabajo

- **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.
- 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.
- Cuadra, A. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Tesis para obtener el grado de Maestría en psicología. Universidad de Tarapacá, Chile.
- 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.

- **Infografías**

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-lasatisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>
[2002.](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-lasatisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html)

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4746>

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4995>

ANEXOS

TABLA N° 04 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA I.E. 57001- 792 de SICUANI – 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Cómo la gestión de la calidad influye en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019?</p> <p>ESPECIFICO P1: ¿Cómo es la gestión de la calidad en la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019?</p> <p>P3: ¿Cuáles son las estrategias de gestión de calidad para mejorar la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani, 2019?</p>	<p>GENERAL Determinar como la gestión de la calidad influye en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019.</p> <p>ESPECIFICO OE1: Analizar cómo es la gestión de la calidad de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019.</p> <p>OE2: Establecer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019.</p> <p>OE3: Proponer estrategias de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019.</p>	<p>GENERAL Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral en de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019.</p> <p>ESPECIFICO HE1: La gestión de la calidad de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani- 2019 no es adecuada.</p> <p>HE2: El nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani - 2019 es deficiente.</p> <p>HE3: Las estrategias de gestión de calidad mejoraran la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 57001-792 de Sicuani-2019.</p>	<p>• V.I. Gestión de la calidad</p> <p>• V. D. Satisfacción laboral</p>	<p>Gestión de planificación y organización</p> <p>Gestión de integración</p> <p>Gestión de dirección institucional</p> <p>Gestión de control</p> <p>Relación con el centro y el equipo directivo</p> <p>Ambiente de trabajo e interacción con los demás</p> <p>Condiciones físicas. Materiales</p> <p>Motivación y reconocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de actividades - Organización pedagógica - Evaluación de la enseñanza-aprendizaje - Personal jerárquico y docente - Personal administrativo y de servicio - Capacidad de administrar - Uso de los recursos económicos - Empleo del registro de actividades - Supervisión de las actividades del personal - Evaluación de las actividades de persona - Asertividad y sencillez en la relación - Apoyo institucional - Condiciones de trabajo - Libertad de acción - Delegación de funciones - Respeto y consideración - Condiciones laborales - Comunicación - Relaciones interpersonales - Distribución física - Confort comodidad - Condiciones del ambiente laboral - Motivación en el trabajo - Reconocimiento laboral - Satisfacción por las condiciones laborales - Participación en el mejoramiento institucional 	<p>MÉTODO: Cuantitativo Analítico Sintético</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicativa • Descriptiva <p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo correlacional <p>POBLACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • 31 docentes. <p>MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 31 docentes <p>TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios <p>PROCESAMIENTO DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPSS

FUENTE: Elaboración Propia.

ANEXO N° 03 FOTOS

