



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión de calidad y satisfacción laboral de los  
docentes del I.E.S.T.P. “SIMÓN BOLÍVAR”, Callao  
2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

Autora:

**Br. Elizabeth Liliana Aquije Huamán**

**ASESOR:**

**Mg. Wilfredo Zevallos Delgado**

**SECCIÓN**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad educativa

**PERÚ-2015**

Dr. ....  
**Presidente**

Dr. ....  
**Vocal:**  
**Mgr. Wilfredo Zevallos Delgado**

Dr. ....  
**Secretario**

### **Dedicatoria**

Con inmenso cariño y profundo gratitud a la memoria de mi abuelita María Esperanza Ramos de Huamán, los mejores ejemplos en la maravillosa escuela de la vida.

A mis padres Roberto y Adela por ser los mejores padres. A mí adorado esposo Hernán por ser un hombre maravilloso. A mi tío Armando porque de él aprendí el pasado y el futuro para actuar en el presente.

## **Agradecimientos**

Mi reconocimiento a las autoridades y docente del Programa de Maestría en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad César Vallejo de Lima por el apoyo brindado en todo momento.

Mi agradecimiento al equipo Directivo, Jerárquico, docente, administrativos estudiantes, egresados del Instituto Educativo Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar” del Callao, por las facilidades y colaboración brindadas en la recopilación de datos.

## **Presentación**

Con el debido respeto señores miembros del jurado, el presente proyecto de investigación sobre La gestión de calidad y satisfacción laboral de los docentes del I.E.S.T.P. Simón Bolívar, Callao 2015.

Siendo uno de los requisitos para optar el grado de Magister en Educación, realizadas por las investigadoras en el Instituto Educativo Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao, constituye una experiencia valiosa para nuestra formación profesional.

El estudio está compuesto por siete capítulos que constan de la siguiente manera:

Capítulo I. Introducción,

Capítulo II. Marco Metodológico

Capítulo III. Resultados

Capítulo IV. Discusión

Capítulo V. Conclusiones

Capítulo VI. Sugerencias

Capítulo VII. Referencias Bibliográficas.

Conscientes del trabajo realizado dejamos huella para su continuación en el futuro y confiando en la aprobación de esta por el jurado.

La autora.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Elizabeth Liliana Aquije Huamán estudiante del Programa de Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 21465625 con la tesis titulada “La Gestión de Calidad y Satisfacción Laboral de los Docentes del I.E.S.T.P” Simón Bolívar “del Callao.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos noviembre de 2015

Firma.....

DNI: 21465625

Nombres y apellidos:

Elizabeth Liliana Aquije Huamán

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract</b>	<b>xii</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
Antecedentes	14
Fundamento Teórico	17
Justificación	31
Problema	31
Hipótesis	33
Objetivos	34
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>36</b>
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Metodología	38
2.4. Tipos de estudio	38
2.5. Diseño	39
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	43
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>44</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>55</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>57</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>59</b>

<b>ANEXOS</b>	<b>63</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	<b>64</b>
<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>70</b>
<b>BASE DE DATOS</b>	<b>72</b>
<b>CERTIFICADOS DE VALIDEZ</b>	



## LISTA TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz operacionalización de gestión calidad educativa	37
Tabla 2. Matriz de operación de satisfacción laboral de los docentes	38
Tabla 3. Juicio de expertos	41
Tabla 4. Nivel de confiabilidad	42
Tabla 5. Índice de confiabilidad	42
Tabla 6. Niveles de gestión de calidad educativa	45
Tabla 7. Niveles de gestión de calidad educativa por dimensiones	46
Tabla 8. Niveles de satisfacción laboral de los docentes	47
Tabla 9. Niveles de gestión de calidad educativa por dimensiones	48
Tabla 10. Prueba general	49
Tabla 11. Prueba específica 1	50
Tabla 12. Prueba específica 2	51
Tabla 13. Prueba específica 3	52
Tabla 14. Prueba específica 4	53
Tabla 15. Prueba específica 5	54

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de gestión de calidad educativa	45
Figura 2. Niveles de gestión de calidad educativa	46
Figura 3. Niveles de satisfacción laboral de los docentes	47
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral de los docentes por dimensiones.	48

## Resumen

El trabajo de investigación tiene como propósito determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción laboral de los docentes del I.E.S.T.P. “Simón Bolívar”, Callao 2015, este modelo tiene dos dimensiones. La primera dimensión es la gestión de calidad que evalúa cuatro criterios y la segunda es la satisfacción de los docentes evaluados por cinco criterios.

La investigación considera como población al personal docente que hacen un total de 102 docentes del I.E.S.T.P. “Simón Bolívar”, Callao 2015, el tipo de estudio es Descriptivo, correlacional y transeccional porque su finalidad es de medir dos variables su diseño es no experimental, muestreo no probabilístico intencionado cuyo procesamiento se ha realizado electrónicamente aplicando el paquete estadístico SPSS versión 21.

Después de la confiabilidad de procesar los datos obtenidos los hallazgos indican que de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en referencia a la hipótesis general: La gestión de la calidad se relaciona de manera significativamente con la satisfacción laboral de los docentes del I.E.S.T.P. “Simón Bolívar”, Callao 2015, con un rho de Spearman de 0,539 y  $p=0,000$ .

Palabras Clave: la gestión de calidad educativa - satisfacción laboral de los docentes

## **Abstract**

The research has as its purpose determines how quality management is related to job satisfaction of teachers in the I.E.S.T.P. Simon Bolivar, Callao 2015, this model has two dimensions. The first dimension is the quality management evaluates four criteria and the second is the teachers' satisfaction evaluated by five criteria.

Research staff population considered teachers for a total of 102 teachers del I.E.S.T.P. "Simon Bolivar", Callao 2015, the type of study is descriptive, correlational and transeccional because their purpose is to measure two variables is not experimental design, intentional non-probabilistic sampling whose processing is done electronically using SPSS version 21.

After procesasen the reliability of the data obtained the findings indicate that according to the statistical results referring to the general hypothesis: The quality management relates significantly way to job satisfaction of teachers in the I.E.S.T.P. "Simon Bolivar" Callao 2015, with Spearman rho of 0.539 and  $p = 0.000$ .

Keywords: educational quality management - job satisfaction of teachers