



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Programa de gestión de calidad de los servicios
en la satisfacción laboral de los docentes de una escuela de educación Básica en la
ciudad de Guayaquil, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Quiñonez Semisterra, Elizabeth Melania (ORCID: 0000-0001-5250-4487)

ASESOR:

Dr. Medina Gonzales, Ronald Henry (ORCID: 0000-0003-4665-7254)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

*Dedico esta tesis a mi
madre: Esperanza Semisterra*

*Estupiñan por su amor y concejos, a
mis hijos:*

*María, Marvin, Jazmani y Tamara,
por su paciencia y apoyo
incondicional.*

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la fortaleza y perseverancia para culminar esta meta, los docentes de esta maestría, en especial al Dr. Ronald Medina, asesor de tesis, a la Universidad Cesar Vallejo abrimos sus puertas para cumplir esta meta de estudio, a mis hijos por estar siempre a mi lado.

Página del Jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 19:00PM del día 10 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE UNA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL - 2018 ." presentada/o por el /la bachiller **QUIÑONEZ SEMISTERRA, ELIZABETH MELANIA.**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: Aprobada
por unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apta para recibir el grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

Piura, 10 de Abril del 2019


DR. CORDOVA PINTADO MANUEL JESÚS
PRESIDENTE


DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA
SECRETARIO


DR. MEDINA GONZALES RONALD HENRY
VOCAL



Declaratoria de Autenticidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Quiñonez Semisterra Elizabeth Melania**, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con **C.I. N° 0910057926**, con la tesis titulada: "Programa de Gestión de calidad de los servicios en satisfacción docente" en la escuela de educación básica de Guayaquil, 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He seguido fielmente las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. Esta tesis que presento no es plagio; 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 detectarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad "Cesar Vallejo".

Piura, 10 Abril del 2019

ELIZABETH MELANIA QUIÑONEZ SEMISTERRA
C.I. N° 0910057926

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	17
2.1.1. Esquema de confiabilidad y validez.....	18
2.2. Operacionalización de las variables.....	21
2.3. Población y muestra.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.5. Métodos de análisis.....	24
2.6. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	35
4.1 CONCLUSIONES.....	35
V. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	39

Matriz De Validación A Juicio De Experto De La Variable Satisfacción Laboral.....	40
Ficha técnica sobre satisfacción laboral.....	42
Lista de Cotejo Para Validar la Variable Dependiente Satisfacción Laboral.....	43
Lista de Cotejo Para Validar la Variable Independiente Programa de Gestión de Calidad de Los Servicios.....	44
Instrumento Para Evaluar La Variable Dependiente.....	46
Cuestionario Sobre Programa De Gestión De Calidad De Los Servicios	47
Matriz De Operacionalización De Variables.....	48
Matriz De Consistencia.....	50
Matriz De Operacionalización.....	53
Instrumentos (Validez Y Confiabilidad).....	55
Certificación.....	63
Base de Datos de La guía de Observación para Medir la Variable Dependiente Satisfacción Laboral.....	64
Base De Datos De La Guía De Observación Para Medir La Variable Independiente Programa De Gestión De Calidad De Los Servicios.....	65
Programa De Gestión De Calidad De Los Servicios.....	66
Propuesta.....	70
Cronograma De Ejecución Del Programa.....	71
Sesiones del Programa de Gestión de calidad.....	73
Acta de Aprobación de Originalidad.....	81
Pantallazo de Software Turnitin.....	82
Acta Autorización de Publicación Electrónica de Tesis.....	83
Acta de Autorización de Publicación de Tesis.....	84

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable dependiente	
Tabla 2 Operacionalización de la variable Independiente.....	22
Tabla 3 Población y muestra	23
Tabla 4 Nivel de variable: Satisfacción laboral	26
Tabla 5 Nivel de variable: Organización.....	27
Tabla 6 Nivel de variable: Desarrollo personal	28
Tabla 7 Nivel de la dimensión: Incentivo académico	29
Tabla 8 Nivel de la variable: Programa de gestión de calidad de los servicios	30

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de variable: Satisfacción laboral.....	26
Figura 2 Nivel de variable: Organización	27
Figura 3 Nivel de variable: Desarrollo personal.....	30
Figura 4 Nivel de variable: Incentivo académico.	29
Figura 5 Nivel de la variable; Programa de gestión de calidad de los servicios.....	30
Figura 6 Prueba T de Student	33

RESUMEN

El presente trabajo, es resultado del tema de investigación “Programa de gestión de calidad de los servicios en satisfacción laboral docente en la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil – Ecuador, 2018”, tiene como finalidad primordial determinar la relación entre la gestión de calidad de los servicios percibida y el desempeño docente en la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil – Ecuador. La investigación aplicada es básica, se ha utilizado un diseño pre experimental, con una muestra de 15 docentes de la institución objeto de estudio. Para medir las variables en investigación, se empleó como instrumento el cuestionario, los cuales fueron revisados, validados y aplicados a los docentes que ayudaron con la muestra. Ya que el estudio se aplicó bajo un enfoque cuantitativo, se usó como método de investigación el hipotético deductivo. El enfoque cualitativo de las variables de estudio nos permitió emplear la prueba no paramétrica *Rho de Spearman* para la contratación de las hipótesis. Se llegó a determinar que el 58.2% de los docentes perciben que en las escuelas de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil-Ecuador, se observa una leve gestión de calidad de los servicios, el 32.2%, percibe que es mala y solo el 9.6% perciben que la gestión de calidad es buena. Respecto al nivel de satisfacción laboral docente, se evidencia que el 75.6% de los docentes en la escuela, presentan un nivel de satisfacción aceptable, el 18.3% un nivel no muy aceptable y sólo el 6.1 % dicen tener un alto nivel de satisfacción. Por último, se determina que existe una intrínseca relación entre la gestión de calidad percibida y la satisfacción laboral docente en la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil - 2018, teniendo una cohesión directa y aceptable lo que significa; si mejora la gestión de calidad de los servicios, habrá un mayor nivel de satisfacción laboral docente.

Palabras claves: *Gestión de calidad, Satisfacción laboral, Desempeño docente.*

ABSTRACT

The present I work, Programs of quality control is result of the fact-finding theme Of The services in labor teaching satisfaction in the school of basic education Estela Lange of Bernal of Guayaquil – Ecuador, 2018, Estela Lange of Bernal has like primary purpose to determine the relation between the quality control of the services perceived and the teaching performance in the school of basic education of Guayaquil – Ecuador. Applied research is basic, has been used a design experimental pre, with 15 teachers ‘sample of the institution I object of study. In order to measure the variables in investigation, himself I use like instrument the questionnaire, which came under review, validated and applied the teachers that helped with the sample. Since the study himself I apply under a quantitative focus, himself I use like fact-finding method the hypothetic deductive. El enfoque cualitativo de las variables de estudio nos permitió emplear la prueba no paramétrica Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis. It was come to determine that 58,2 % of teachers perceive that in them school of basic education Estela Lange of Bernal of Guayaquil Ecuador, he observes a light quality control of the services, the 32,2 %, he perceives that she is bad and solo the 9,6 % perceive that the quality control is good. In relation to the level of labor teaching satisfaction, it becomes evident than 75,6 % of teachers in school, a level of acceptable satisfaction, the 18,3 % present a level not very acceptable and only the 6,1 % say to have a tall level of satisfaction. Finally, it is determined that a built-in relation enter her perceived step and her labor teacher satisfaction in her school of education Estela Lange of Bernal of Guayaquil 2018, having a direct and acceptable cohesion what it means; If he improves the quality control of the services, there will be a bigger level of labor teaching satisfaction.

Keywords: Quality Management, Job Satisfaction, Performance Teachers

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Cantón y Telles (2016) los docentes tienen coincidencias vocacionales que los hacen conocedores en su desarrollo laboral, profesional o académico, la misión de este trabajo es analizar y cotejar las diferentes investigaciones que buscan develar su nivel de satisfacción laboral, analizado desde la auto percepción en diferentes categorías, teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario es el eje primordial de la calidad.

En Comercial Mexicana, se aprecian los procesos laborales que son vitales y fundamentales para conocer cómo se funciona el motor que mueve a Comercial Mexicana. Se refiere comúnmente al equipo de trabajo, trabajador que hacen posible que un proyecto pueda concretarse, son estas personas las que dan la cara al público, las que con su labor diaria mantienen una buena calidad para ofrecerlo al público. Es cuando surgen algunas preguntas que en lugar de confundirnos, dan claridad a la problemática de estudio, por ejemplo ¿Qué ocurrirá si a ese motor no se le da mantenimiento?, o en otras palabras, ¿Qué pasará si no hay un clima apropiado, es decir, para que los trabajadores desarrollen sus actividades?, ¿Reflejaría en cómo ellos perciben la empresa?, ¿cambiaría la expectativa con la que ellos entraron a trabajar a dicha empresa?, ¿Podría disminuir su desempeño laboral?, Si no existe una buena comunicación, y de por sí satisfacción con su trabajo, ¿Se crearían conflictos internos?

En la Sede –FLACSO – Ecuador se realizó un estudio (Garcés, 2013) sobre “el bajo nivel satisfacción laboral en Ecuador en relación de género; Estudio realizado en los años 2007– 2011” aborda la satisfacción e insatisfacción laboral ecuatoriano, y en ese sentido destaca que existe mejora en las relaciones de trabajo en las que se encuentran la clase trabajadora del país, por medio de lo cual, se evidenciara una mejoría sobre la satisfacción laboral, pero aún existen falencias.

En el año 2011 según el Centro de Análisis de Políticas Públicas (CIAP, 2011), El desarrollo en la plaza laboral se observa, mediante los indicadores de educación plena, empleo y desempleo, (Garcés, 2013), como se han ido manifestando las posibilidades de empleo en el Ecuador, de igual manera refiere como uno de los más importantes aportes de la actual administración.

La institución educativa de Guayaquil, donde se aplicará el programa de gestión de los servicios, se observa de cierta manera un grado de insatisfacción en los docentes, en lo que respecta a las asignaciones laborales no afines a su desempeño docente, generándose un clima de insatisfacción y discordia entre directivos y personal docente.

Es necesario señalar que una buena gestión de calidad en los servicios, impulsara al trabajador a desempeñarse con agrado, confianza, ya que esto genera un clima de satisfacción laboral, el cual permite la colaboración, comunicación y unión entre docentes, directivos, y en general a toda la comunidad que conforma la institución.

El tema de la satisfacción es estudiado por las diferentes organizaciones mundiales, hoy en día las empresas ilustran el comportamiento organizacional para mantener un ambiente agradable.

1.2. Trabajos previos.

1. Referentes a este tema de estudio investigativo existen trabajos anteriores a nivel Internacional y nacional que se describen a continuación.
2. Salinas (2005) menciona que el individuo al efectuar una actividad es imprescindible proteger la integridad mental y física del mismo y cuidado de su salud, según sea la actividad que este realice.
3. Torres (2010) realizo un análisis sobre profesores satisfechos con su labor docente en educación secundaria. El estudio identifica el grado de satisfacción de los profesores, la muestra fue de 902 profesores. Como instrumento se utiliza el cuestionario, tuvo

175 ítems basados en seis dimensiones. Se comprobó que estos docentes se encuentran satisfechos con la labor realizada. También se notó índices de insatisfacción en la parte administrativa de la institución.

4. Ventura, (2012) se percibe la satisfacción laboral en docentes-directivos con un cargo, investigación de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL07, esta investigación fue de corte empírico, cualitativo e interpretativo. Se usó como aval para medir la satisfacción, la entrevista semiestructurada a seis docentes que lideran el cargo directivo, el análisis dio como respuesta, que el profesor al tomar el cargo directivo se siente satisfacción laboral y personal.
5. El poco interés por reconocer y valorar el desempeño en sus labores, además del maltrato por parte de los administradores. Por último, los profesores que aceptan el cargo de dirección, se sienten acorde con el salario, el clima laboral, entre otros.
6. En una investigación realizada por Torres, (2010) acerca del grado de satisfacción de los docentes de secundaria aceptando las dimensiones de organización, relaciones personales y el desarrollo normativo de la educación. Los resultados arrojaron que existe insatisfacción en los docentes a cargo de la supervisión educativa un 81,1%; en concordancia a la relación de los pares, más del 90% de ellos satisfechos.
7. Se encuentran diferentes y variados estudios realizados sobre de las causas que definen la satisfacción laboral, en muchos países como lo asevera Ranieri, (2007), las deducciones de esos estudios no pueden ser incluidas en otras culturas, hasta se ha podido visualizar que la relación entre satisfacción laboral y algunos de sus detonantes varían de una nación a otra; por lo tanto, existen cambios con el paso del tiempo sobre las causas que estudian la satisfacción laboral.
8. Garcés, (2007), siguiendo a Gujarati, (2004), el modelo probit se lo realiza de la forma siguiente; en el presente análisis; la aceptación de un trabajador sobre estar satisfecho laboralmente o de insatisfacción depende de un factor de convivencia no observable, afirmado por varias variables normativas, como ejemplo el ingreso económico, de manera que mientras mejor sea el salario, mayor será la certeza de que el trabajador tenga satisfacción laboral plena.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Satisfacción laboral.

A) Enfoque de la satisfacción laboral.

- a) Este enfoque respalda la teoría sobre la satisfacción laboral. Hay dos teorías que tratan de explicar esta variable, en algunas investigaciones se nombran las mismas.
- b) La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores; La primera; define motivaciones o satisfacciones, las que se inclinan a lo referente a sus labores, estos son; logros, reconocimiento, responsabilidad y posibilidad de desarrollo personal.
- c) La segunda, factores Higiénicos o insatisfactorios, de poca motivación, pues conduce a insatisfacción del trabajador, porque se encarga del clima externo, los cuales son; política de la institución, relación entre trabajadores, calidad de supervisión de directores y subordinados, seguridad laboral, salario, condiciones de trabajo y posición social.

B) Definición de satisfacción laboral.

- a) Esta definición sobre satisfacción laboral se usa en aras de las plazas de trabajo para determinar la de satisfacción, agrado, ganas, que un trabajador emite al desarrollar su trabajo, es decir con la labor que desempeña y con el clima laboral.
- b) La posición del empleado de cara a sus responsabilidades, se podría decir que la labor que se realiza y las expectativas del empleado. Proporcionan satisfacción. Las cuales se forman a través de comparaciones entre empleados o con trabajos anteriores, si el trabajador cree estar en desventaja en relación a sus compañeros, su satisfacción descende, puede considerar que su empleo anterior tenía condiciones favorables.
- c) Empleado satisfecho tiene un alto compromiso laboral y motivación para su desempeño, al contrario, si el trabajador no está satisfecho no se siente responsable y no desarrolla su actividad diaria con agrado.

C) Características de la satisfacción laboral.

Teoría X y teoría Y.

McGregor (1906-1964) para el cual existen en todas las organizaciones, dos teorías antagónicas que comúnmente acogen los gerentes o directivos de las instituciones estas teorías son:

- a) Trabajador X, posee las siguientes características.
- A los trabajadores no les agrada su rol y quieren aludirlo.
 - Para lograr las metas deben ser supervisados, amonestados, e incluso reprimidos para llegar al objetivo propuesto.
 - El trabajador evita la responsabilidad y busca una dirección formal.
 - En su mayoría los trabajadores quieren solo la seguridad, no buscan ni tienen ambición o superación alguna.

En esta teoría X, a los empleados no les agrada trabajar, holgazanes, no quieren responsabilidad y por ende hay que exigirles cumplimiento.

- b) Trabajador Y, se diferencian mediante las siguientes características;
- Para estos trabajadores el trabajo es algo natural.
 - Los empleados estudian la autodirección y el autocontrol, están - comprometidos con las metas de la institución.
 - Los empleados promedios, aceptan responsabilidades.
 - La capacidad de tomar decisiones innovadoras, no corresponde solo a las personas que ocupan puestos gerenciales.

El modelo de guía necesario para las personas con estas definiciones son de una inducción participativa que proponga adecuaciones para que los trabajadores alcancen sus metas como las ha previsto, según McGregor esta teoría se relaciona con lo pedagógico, porque hay docentes que asisten a capacitaciones, pero aún están inmersos en lo tradicional, sin proponer cambios, por lo que serían parte de la teoría X.

Existen personas que están en la institución sin oficio y se dedican a molestar u objetar el trabajo de los demás. En cambio, en la teoría Y, hay personas que desean realizar cambios innovadores para mejorar la pedagogía de la institución, son colaboradores,

responsables, proactivos, elaboran trabajos en equipo y cumplen el rol de docentes – tutores con sus estudiantes, pero esto depende del clima del trabajo y de la comunicación interpersonal entre ellos.

D) Dimensiones de la satisfacción laboral.

Las dimensiones comunes respecto a la satisfacción laboral, según manifiesta (Bravo et, al 2002) son; relacionados con la supervisión, los compañeros de trabajo, condiciones laborales, los progresos en su desarrollo personal, las promociones, la organización, el sueldo, la estabilidad, el desarrollo personal, Meliá y Piero (1986-89) (citadas en Villamil & Sánchez, 2013) dan las siguientes dimensiones de acuerdo al espacio físico; iluminación, espacio físico, ventilación, entorno, recursos, higiene, recursos tecnológicos,

Así mismo Staw y Ross (1985 citados por Castro, Contreras y Montoya, 2009 f), expresan que la satisfacción laboral es el enlace entre la persona, el rol que desempeña y su lugar de trabajo que puede ser intrínseca o extrínseca. Para (Navarro, Linares& Montaña, 2010), lo intrínseco se origina por factores relacionados con tareas, dificultad, variedad, autonomía y posibilidad de aprender.

(Navarro et, al. 2010) dice que lo extrínseco se relaciona con lo externo del trabajador, ambiente, área de trabajo, compañeros, salarios, horarios, reconocimientos, entre otros.

Definiciones:

1.- Organización.

Es disponer, coordinar los bienes, (Thompson, 2007). Se entiende por organización, un acuerdo o institución formado por algunas personas para trabajar en forma coordinada en un lugar. Para lograr una meta u objetivos específicos colectivos, propone la realización de tareas y el compartir responsabilidades.

2.- Desarrollo Personal.

Es la interrelación y experiencia individual o grupal, por medio de la cual el individuo que participa en esta, aplica sus habilidades y destrezas para relacionarse espontánea y directamente, mejorar la comunicación y aprender a tomar acciones acertadas. (Brito Calla, 2010)

Robbins, (2000) es conocido que se puede medir la satisfacción laboral a partir de clasificar todo, es una medida globalizada. Si quisiéramos solo medirla (no con ítems de si/no, pudiera ser en escala de 1 (MM) a 5 (E) u otra).

Observando que, a más de ser una medición integral de la satisfacción laboral, es necesario buscar los factores que causan la insatisfacción, conocer las variables o dimensiones que son afectadas, para que las mejoras estén dirigidas a ellas, se realizara el análisis de los factores de sus variables o dimensiones asociadas y al realizarlo unimos los enfoques, el global y el análisis de los factores. Mejoras que deben tener coherencia tales como; Recompensas o Estímulos en la institución.

Un orden de métodos que organice los factores generales y las dimensiones esenciales, para transmitir con facilidad la idea, así medir la satisfacción laboral y actuar en secuencia para obtener resultados favorables en las actitudes, comportamientos, y excelentes resultados para la organización.

3. Incentivo Académico.

(Vega & Umansky, 2005), en esta investigación la palabra incentivo se refiere a bonificación en dinero, hay profesionistas excelentes ejerciendo la docencia.

Algunos de los incentivos docentes pueden ser; el prestigio social y el reconocimiento por su desempeño laboral, enviarlo a cursos o talleres que apoyen su desenvolvimiento y ayudarlo a que siga creciendo en su desarrollo profesional.

F) Importancia de la satisfacción laboral.

Al referirnos a lo relevante que es la satisfacción laboral, hablamos del capital humano, del trabajador que presta sus servicios a determinada institución u organización,

el cual debe alcanzar las satisfacciones básicas fundamentales en su vida diaria y en lo social, que se caracterizan en la salud, educación, desarrollo urbano, medio ambiente, seguridad social y vivienda. El bien socio-económico, se define en fin del aumento del producto; el elevado gasto social en desacuerdo con su nivel económico, regula el factor de los ingresos, incrementos de empleos y crecimiento de pagos, en el ámbito social, por la salud, erradicación de la pobreza, vivienda, educación, alimentación.

Bienestar individual, consiste en que el trabajador se encuentre bien en todos los aspectos sociales; físicos, ambientales psicológicos, sociales y espirituales, una de las cosas que favorece más al bienestar individual es la calidad de vida laboral, (Davis & Newstrom, 2007). Las instituciones presentan problemas en su desempeño, ocasionadas por diferentes problemas de los individuos que integran una institución, una de las causas es la insatisfacción laboral lo que perjudica el trabajo creativo e innovador.

La satisfacción laboral es una magnitud actitudinal; que se define como un grupo de reacciones, posiciones y de emociones que el trabajador dedica a su labor, definida por la mezcla de resultados deseados y los obtenidos del ámbito laboral, (Topa, Lisboa, Palaci y Alonso, 2004).

1.3.2. Programa de Gestión de calidad de los servicios.

A) Enfoque.

a) El trabajador que está en contacto con el cliente, desempeña un rol fundamental, mediante el servicio que brinda, mucho más con el trato indirecto, finalmente el cliente percibe los resultados del trabajo global, o sea de la alianza de las dos intervenciones. Por tal motivo la calidad de la gestión está estrechamente unida con el personal en una institución, no hay calidad sin personal calificado.

b) Mendoza, (2006) al medir la calidad de servicios, sobre un estudio sobre la práctica empresarial están exigiendo mucho la buena calidad proporcionada, deja a las instituciones excelentes porcentajes, gracias a la capacitación de personal. La calidad de servicio es una estrategia de suma importancia y son más las entidades que la tratan de medir y superarla.

- A En la actualidad, lo que el cliente exige en productos y servicios, es la de calidad de los servicios ofertados, Tschohl, (2001) la calidad de servicio, está inclinada hacia las ventas, considerándose también, una ventaja en lo comparativo, algunas veces la única estrategia que la entidad tiene, sobre todo en entidades donde todos brindan el mismo servicio.
- B El servicio con calidad es la puerta de entrada que las instituciones necesitan para mantenerse donde están, en lugar de perder posiciones, con la calidad la institución puede emprender un rápido ascenso generando buenos beneficios, en camino hacia la meta propuesta.

B) Definición de gestión de calidad de los servicios.

Es un concepto que se define como satisfacer la necesidad y expectativa del cliente. Juran, definió la calidad como “algo listo para su uso” el sostenía que la mejora de la calidad dependía de permitir a los trabajadores un margen de “planificación” porque están preparados para ello.

La gestión de calidad de los servicios, se encuentra regulada por las normas ISO 9001:2008., las instituciones de servicios se pueden calificarse por medio de normas diferentes. Hay que brindar atención única y directa a prevenir errores, en este caso, los inconvenientes surgirán a manera que se va ejecutando el servicio se valla ejecutando, se debe solucionar lo más rápido posible, hay que avizorar los problemas que aparezcan durante la ejecución.

Poner especial énfasis a la relación entre cliente y proveedor, a la preparación del personal, en especial de quien está en relación directa con el cliente. Todos los procesos que incluya el trabajo ofrecido desde su inicio (cuando se definen los puntos y el trato con los clientes) hasta que recibimos la confirmación por el buen trabajo realizado, debe contar con procesos que definan, paso a paso, todas las tareas a desarrollar y el control para evaluar los resultados. Este control debe realizarse en cada proceso para evaluar el buen desarrollo del servicio.

C) Características del Programa de Gestión de calidad de los servicios.

Gómez Piñeiro, (2008), la gestión de calidad tiene diferentes aplicaciones, definiciones de un servicio, que se encaminan a las necesidades del cliente, es obligación de directivos de la institución; promover un diseño que satisfaga las expectativas, pero también, complemente las acciones en fin de mantener a los clientes satisfechos.

La calidad complementa todos los pasos en el que está incluido todo el personal. El control de calidad trata de identificar las causas y la capacidad para implementar métodos innovadores para mejorar y superar los inconvenientes que surjan en el camino.

El fin de mejora de la calidad, se refiere a los aspectos; reducir variabilidad, satisfacer las necesidades de los clientes, mejorar paulatinamente y cambiar las costumbres arraigadas de la institución, para conseguir los niveles óptimos con los recursos disponibles.

La Planificación estratégica, concuerda con la Calidad total, en su afán por satisfacer a los clientes, en coordinar decisiones, gestionar y trabajar con el ciclo PDCA (Planificar, Desarrollar, Verificar y Actuar), para implementar los objetivos de la organización y ejecutar procesos que faciliten la consecución de los mismos para que los métodos de mejorar sea el objetivo, serán las herramientas para que la institución alcance sus metas y objetivos.

Características del Programa de Gestión de control de calidad.

- B) Objetivo. Formar empresas con mejor tecnología para competir en un mercado exigente, en lo cual radica su importancia.
- C) Control. Característica que se basa en la medición, observación, y corrección del proceso, teniendo en cuenta el costo y la calidad. El objetivo del control es revisar y encaminar el sistema, para lograr las metas.
- D) Competitividad. Es el parámetro de observación de la competitividad que toda entidad debe tener en cuenta para plasmar su diferencia con las demás. Para esto se debe realizar un estudio juicioso y a profundidad de la competencia, encontramos estos tipos de competencia;
 - a Competencia directa. Oferta un servicio de similitud al que distribuye la empresa en estudio.

Competencia indirecta. Esta no oferta un servicio de similitud, pero que en diferentes aspectos logra ser un reemplazo para la satisfacción del cliente.

- **Planificación.** Es de vital importancia conocer de forma acertada qué se va a proponer, planificar de manera exhaustiva, con objetivos claros, la entidad puede utilizar métodos de campañas para promoverse u ofertarse.
- **Organización.** Es imperante una organización correcta, para lo cual la institución tiene realizar secciones en las unidades, cada unidad tiene diferentes roles con objetivos a cumplir para la meta central de la institución.
- **Funcionamiento.** La vialidad de un sistema requiere de control, debe ser claro en su redacción y de fácil ejecución para la institución, a la vez tiene que ser flexible, económico y de fácil aplicación.
- **Condiciones de competitividad actuales.** En empresas es un concepto que hace referencia a la capacidad de las mismas para producir bienes y servicios de forma eficiente (precios decrecientes y calidad creciente), de tal manera **que** puedan competir y lograr mayor cuotas de mercado, tanto dentro como fuera del país.
- **El criterio eficacia.** Para evaluarlo se debe tener en cuenta los recursos destinados a utilizaren determinadas actividades, en concordancia con la realidad, se observará una notoria eficiencia cuando los recursos son inferiores a los destinados para las diferentes actividades.
- **El criterio de la efectividad.** Relación que existe entre los objetivos planteados y la realidad, se debe considerar que esta única variable puede llevar a colapsar la institución.
- **Criterio de la eficiencia.** En este se ve el impacto del servicio ofertado por la institución, el servicio ofertado debe ser el adecuado en cuanto a la calidad y cualidad, con el propósito de satisfacción del cliente.

A Dimensiones del programa de gestión de calidad de los servicios.

- D) Expectativa del cliente
- E) Percepción del cliente
- F) Satisfacción del cliente

Las expectativas del cliente se vinculan con diversos factores, desde la experiencia que el cliente vive con otras instituciones hasta el efecto de su publicidad en el estado psicológico del cliente al ofertar nuestro servicio. En conclusión, la expectativa del cliente tiene diversas aptitudes, como su educación, sus valores, experiencias y el tipo de servicio que desean.

Definición de dimensiones de la gestión de calidad de los servicios.

Expectativa del cliente.

Las expectativas del cliente son “las ideas intercaladas con servicios prestados que brindan, sirven como puntos de referencias por medio de ellos se analiza el trabajo”, Zeithaml y Bitner, (2002).

Percepción del cliente.

Es la facultad de organización de los datos que llegan a través de los sentidos como un todo, ideando un nuevo concepto. La vista varía acorde a la vivencia y autoaprendizaje oportuno de quien observa. Hoffman y Bateson; (2002).

Satisfacción del cliente.

Definido como “la situación anímica de una persona, al comparar la calidad percibida de un bien o servicio con sus expectativas”, Kotler, (2005:40)

A) Evaluación de la gestión de calidad de los servicios.

Proceso regulador cuantifica la calidad verídica de un servicio, se relaciona con lo específico y se trabaja en diferenciar, cuanto se considere. Una manera de evaluar la calidad por medio de un cliente debe ser a raíz de modelos diferentes desarrollados en los últimos años.

La evaluación de los servicios por sus definiciones intangibles y difíciles como los bienes de consumo, se debe revisar la calidad. Debemos partir de dos fuentes importantes; la escuela nórdica de Marketing de servicios y la escuela norteamericana o instituto de ciencias del marketing, designada como tradición norteamericana, es la más reconocida, por su desempeño y calidad, realzando la interacción entre clientes y trabajadores.

Para entender la costumbre europea, debemos discernir entre la calidad técnica y la funcional, Gonross, (1982) propone que lo observado en la calidad de los servicios se puede organizar de forma básica con las siguientes dimensiones; la calidad técnica, la calidad funcional y posteriormente la calidad organizativa.

Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985 – 1988) ve al cliente, como único juez de la calidad del servicio (1991), observando la calidad del servicio como el juicio que este realiza acerca de la excelencia total de un servicio.

Para analizar la calidad de los servicios se han forjado algunos diseños teóricos como matemáticos, que observan los puntos de vista de algunos autores.

- Modelo que discrepa entre la percepción y expectativas.
- Modelos que utilizan la observación de imagen.
- Modelos basados en lo que se percibe y el desempeño.

Importancia de la Gestión de calidad de los servicios.

Esta tiene su auge en relación al incremento de los competidores ya que mientras más competencia, los clientes tienen mejores oportunidades para decidir en donde adquirir el servicio ofertado, de ahí lo importante de ir acicalándolo y forjando de acuerdo a las exigencias de los clientes, ya que ellos toman la última decisión; La importancia esta guiada de los aspectos, mencionados por Anónimo, (2013).

- Día a día la competitividad entre entidades es más grande, por lo que estos servicios ofrecidos son más diversos, por lo cual es importante ofrecer un valor agregado.
- La competencia compara la calidad y el precio por lo que se hace imperante marcar diferencias en lo ofertado.
- Si el cliente no recibe buena atención, es seguro que se queje del proveedor y comente su desagradable experiencia a otros consumidores.
- Cuando el cliente recibe buen trato y servicio de calidad, es muy seguro que regrese y adquiera nuestro producto además que de buenas referencias del mismo.

- Se debe tener en cuenta estos aspectos, ya que si se llegan a canalizar debidamente cada uno de estos factores y aplicarlos de la manera correcta se obtendrá beneficios rentables.

1.4. Formulación del problema.

¿En qué medida el Programa de Gestión de calidad de los servicios permitirá mejorar la satisfacción laboral de los docentes en la escuela de educación básica “¿Estela Lange de Bernal” de la ciudad de Guayaquil, de la provincia Guayas _ Ecuador – 2018?

1.4.1. Problemas específicos.

- ¿En qué medida el programa de gestión de calidad de los servicios mejora la organización de los docentes en la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil -2018?
- ¿En qué medida el programa de gestión de la calidad de los servicios mejora el desarrollo personal de los docentes de la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil - 2018?
- ¿En qué medida el programa de gestión de calidad de los servicios mejora el incentivo académico de los docentes de la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil - 2018?

1.5. Justificación del estudio.

Las variables de Gestión de calidad de los servicios y Satisfacción laboral, son estudiadas por diversas instituciones, ya que estas influyen de manera directa en el desempeño de los colaboradores. Según Barraza y Ortega (2009, citado en Dipp, Tena • Villanueva, 2010) estas variables se encuentran interrelacionadas y desempeñan un papel fundamental en las instituciones, debido a que genera en los trabajadores un esfuerzo positivo para la función de las labores que desempeñen.

Por esta razón en la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” es muy importante el estudio de estas variables, puesto que se observa en la institución un bajo nivel de desempeño en los docentes, falta de apoyo para alcanzar objetivos de la institución.

Con la presente investigación el beneficiario directo será la institución y sus colaboradores, se analizarán propuestas y buscarán herramientas para mejorar la satisfacción, su desempeño laboral y el índice de desvinculación. La investigadora obtendrá beneficio, debido a que este trabajo de investigación, será la base de disertación, que le permitirá ostentar al título de Maestra en Administración Educativa.

El resultado que se espera de esta investigación es; conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la institución educativa y generar recomendaciones para tomar medidas correctivas ante los resultados que se obtengan al momento de finalizar la investigación.

Esta investigación es factible de realizar, se cuenta con el permiso y autorización de directivo y docentes para realizar la aplicación del pre test.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis Alternativa.

H1: La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios mejora significativamente la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de la ciudad de Guayaquil, provincia Guayas, Ecuador – 2018.

1.6.2. Hipótesis Nula.

H0: La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios no mejora significativamente la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de la ciudad de Guayaquil, provincia Guayas, Ecuador – 2018.

1.6.3. Hipótesis Específicas.

H1: La aplicación de un programa de gestión de la calidad en los servicios mejora significativamente la organización en la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” Guayaquil - 2018.

H2: La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios mejora significativamente el desarrollo personal en la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018.

H3: La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios mejora significativamente el incentivo académico de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal”, Guayaquil – 2018.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar en qué medida el programa gestión de calidad de los servicios y la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” para la aplicación de acciones de mejora.

1.7.2. Objetivos específicos.

- & Identificar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018, antes de aplicar el programa de gestión de calidad de los servicios.
- & Determinar en qué medida el programa de gestión de calidad de los servicios mejora la organización de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal”, de Guayaquil – 2018.
- & Determinar en qué medida el programa de gestión de calidad de los servicios mejora el desarrollo personal docente de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018.
- & Determinar en qué medida el programa de gestión de calidad de los servicios mejora el incentivo académico de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018.
- & Identificar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018, después de aplicar el programa de gestión de calidad de los servicios.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación está enmarcado en el paradigma cuantitativo, el método y diseño es de carácter cuasi – experimental. El motivo de esta investigación utiliza estas características debido a la necesidad de probar un caso de forma experimental.

Sierra (1996) menciona que este diseño se basa en el supuesto de que la variación de una u otra medida se debe al influjo de la variable experimental, lo que quedara evidenciado en el análisis del grupo de control y del grupo experimental.

(Cubo, Martin & Ramos, 2011) “parece que aplicar ambos enfoques aporta riqueza y flexibilidad para comprender las acciones de las personas”. Como paso previo se construyó un cuestionario y se instrumentaron pruebas orientadas a probar su confiabilidad y validez.

Validez

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se determinó a través de la revisión de expertos, si:

- al momento del análisis del diseño de la investigativo, la razón primera es que este se adapte a los objetivos primordiales de lo que se investiga.
- Los instrumentos son pertinentes al tipo y naturaleza de la investigación.
- Los instrumentos facilitan la comprobación de las hipótesis que se plantean en la investigación.
- Los ítems tienen el 100% de coordinación entre los jueces, en completa concordancia quedan implícitos en el documento.
- Validez de conclusión de la estadística.

Confiabilidad

Para medir o cuantificar el nivel de fiabilidad se empleó el coeficiente de Alpha de Cron Bach, cuyo resultado se muestra a continuación:

Variables	Alpha de Cronbach	N° de ítems
Gestión de la Calidad	0.947	18
Satisfacción laboral	0.943	18

Métodos de análisis de datos

La aplicación de este análisis permite estudiar la tendencia, distribución y forma de cada uno de los indicadores, estudiar la normalidad sobre un conjunto de indicadores y si este criterio no se cumpliera, este análisis orienta sobre el tipo de transformación que se debe someter a los datos, mediante el medio estadístico SPSS y Excel.

Aspectos éticos

Los criterios de credibilidad, auditabilidad y transferibilidad propuestos por Guba y Lincoln enfatizan la evaluación del rigor científico al finalizar la investigación, lo cual tiene el riesgo de que el investigador no identifique las amenazas contra la validez y confiabilidad del estudio, y las corrija durante el mismo.

Esta investigación se realizó teniendo en consideración de los principios éticos para usar los instrumentos de análisis.

II. Anonimato, seguridad a los investigados.

JJ. Creatividad, sensibilidad, flexibilidad y perspicacia de quien investiga para “responsabilizarse” a lo que sucede durante el estudio.

KK. El Muestreo apropiado: seleccionar a los participantes que mejor representen o tengan conocimiento del fenómeno a investigar. respeto a los derechos del autor, y teorías relacionadas al tema han sido citadas de acuerdo a la norma APA.

Esquema de Confiabilidad y validez

M: 01-----X-----02

Lugar:

- M=Docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal”
- 01=Aplicación del Pre test
- 02=Aplicación del Pos test
- X=Programa de Gestión de calidad en los servicios.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables.

- **Variable dependiente.**

Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

Dimensiones.

- a) **Organización;** Julián Pérez Porto y María Merino. (2008). Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- b) **Desarrollo personal;** es “experimentar e interactuar individual o colectivamente, es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento, que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, que dan como resultado un mejoramiento de su calidad de vida,”(Brito Calla,2010)

- b) Incentivo académico. – “Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad”.(Vega & Umansky, 2005)

B) Variable independiente.

Programa de gestión de la calidad de los servicios.

Es un concepto que define la satisfacción de lo que necesita y de la expectativa del cliente. Juran, definió el concepto de calidad como “algo listo para su uso” el sostenía que la mejora de la calidad dependía de permitir a los trabajadores un margen de “planificación” porque están preparados para ello.

Dimensiones.

- c) Expectativa del cliente.

Las expectativas del cliente son “fetiches relacionados con la prestación de servicio que funciona como regulador de referencias, por medio de estos se observa el desempeño de una institución”, Zeithaml y Bitner (2002).

- b) Percepción del cliente.

El cliente observa la organización, tiene la capacidad de recolectar y reorganizar datos e información que percibe a través de los sentidos de forma general, conceptualizando la percepción crítica, la cual varía de acuerdo a la educación y aprendizaje que tenga el observador. Hoffman y Bateson, (2002).

- a) Satisfacción del cliente.

Se refiere al estado anímico de una persona, al diferenciar el desempeño observado de una prestación con sus dimensiones”. Kotler, (2005).

2.2.2. Operacionalización de las variables.

Tabla 1 Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	El concepto de satisfacción laboral se define; A mayor satisfacción, mayor compromiso laboral y motivación con su trabajo, al contrario, cuando el nivel de satisfacción es bajo, el trabajador no siente la responsabilidad y no desarrolla su actividad diaria con esmero. <i>Garcés, (2007) siguiendo a Gujarati, (2004).</i>	La variable se operacionaliza en evaluación de las dimensiones; organización, desarrollo personal y salario. Por medio de un cuestionario aplicado a los docentes.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud frente al trabajo • Expectativas del empleado • Asume responsabilidades 	Intervalo
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacita a las personas • Promueve programas de capacitación profesional • Promueve la comunicación interpersonal. 	
			Incentivo académico	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de ascenso • Apoyo para desarrollo personal. • Estabilidad laboral 	

Tabla 2 Operacionalización de la variable Independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Programa de Gestión de calidad de los servicios	<p>Concepto que se define como satisfacer la necesidad y la expectativa del cliente, (<i>Juran</i>), definió el concepto de calidad como “algo listo para su uso”, el sostenía que la mejora de la calidad dependía de permitir a los trabajadores un margen de “planificación” porque están preparados para ello.</p> <p>(<i>Davis &Newstrom, 2007</i>)</p>	<p>La variable se operacionaliza en la evaluación de las dimensiones; expectativa del cliente, percepción del cliente y satisfacción del cliente por medio de un test aplicado a los docentes.</p>	Expectativa del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción del servicio • Ofertas del producto • Experiencia de servicio 	Cualitativa
			Percepción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad percibida • Desempeño laboral • Comunicación asertiva 	
			Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio • Satisface necesidades • Rendimiento percibido 	

2.3. Población y muestra.

La población del estudio está conformada por 15 docentes de dos escuelas de educación básica de la ciudad de Guayaquil, Distrito D0901. La muestra se obtuvo de manera aleatoria, y está compuesta por docentes de educación primaria, que pertenecen a una institución educativa, del sector público, de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal”.

Tabla 3 Población y muestra

Nivel	Mujeres	Varones	Total
Medio	4	1	5
Elemental	6	0	6
Inicial	4	0	4
Docentes	14	1	15

Como la población es pequeña al igual que la muestra, se podría con n = Tamaño de la muestra

- N = Tamaño de la población finita
- Z = Nivel de confianza de p (95% 1,96).
- E = Error de muestreo máximo admisible (5%).
- p = 0,50 (al porcentaje favorable del 50%).
- q = 0,50 (se asume el porcentaje desfavorable del 50%).

Sus valores correspondientes son: .x .x .x

2.4. Teorías e instrumentos de la recolección de datos.

Técnica.

Para esta investigación sobre la satisfacción laboral de los docentes en estas instituciones, se utilizó como recurso.

El Cuestionario.

León Tazza (2011) Un conjunto de interrogantes, que se fundamentan en los objetivos, traduciendo la información a un bloque de preguntas específicas para que las personas encuestadas puedan contestar, las variables a recoger en la investigación diagnostican, de forma que cada pregunta esté relacionada con las variables. Al diseñar el cuestionario el investigador debe ser claro y conciso en sus preguntas con el fin de evitar respuestas incoherentes e inconclusas, (Briones 1995).

Existen dos clases de cuestionarios para recolectar datos; abiertos y cerrados y se aplican de acuerdo a si los analistas conocen de antemano las probables respuestas y puedan incluirlas.

Cuestionario abierto. Aplicables cuando se requiere conocer los sentimientos, emociones y experiencias generales. Podrían ser útiles para investigar un problema básico.

Cuestionario cerrado. Coaccionan las respuestas del interrogado. Por medio de un cuidadoso estilo de pregunta, el que la aplica puede controlar el marco referencial. Este es el método para recolectar información de los hechos. Obliga al individuo a tomar una posición y formar su opinión sobre puntos de interés.

2.5. Método de Análisis.

Se utilizó el enfoque Cuantitativo ya que “se utiliza la información de datos para despejar hipótesis, con la medición numérica y estadísticamente analizado”. (Hernández, et, al, 2010 p.4). De forma que el método utilizado para esta investigación es Hipotético deductivo y de enfoque cuantitativo.

Al desarrollar este trabajo de investigación se tomó en cuenta los siguientes pasos; a). Selección del tipo de instrumento, b) aplicación de instrumentos, c) codificación, d) el análisis, 5) tabulación de datos.

Ya realizada la tabulación de datos, se procedió al análisis utilizando dos métodos estadísticos, los cuales son: 1) Descriptivo, por medio de distribuciones de frecuencia absoluta y porcentual, 2) Medida de tendencia central. Para lo cual es conveniente resumir la información con solo un número, el cual suele situarse en el centro de la distribución de datos, a esto se le denomina medida, o parámetro de tendencia central. (Medwave, 201 1).

2.6. Aspectos Éticos.

Es importante tener en cuenta la legislación en investigación, que rige a los lugares donde se realicen evaluaciones de impacto, con diseños experimentales, estas son útiles para tomar decisiones respecto al tema de investigación y al área donde se aplica, en cuanto al diseño, implementación y modificación de programas, por tanto la implementación de prácticas en este tipo de estudios, es importante para obtener una interpretación correcta y transparente de los resultados que genere una traducción en acción.

III. RESULTADOS

3.1. Descriptivos

Tabla 01 Nivel de variable: Satisfacción laboral.

NIVEL DE CALIFICACIÓN	Satisfacción Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	0	0
BUENO	15	100
TOTAL	15	100
NIVEL	%	
DEFICIENTE (0-50)	0%	
REGULAR (51-100)	0%	
BUENO	100%	

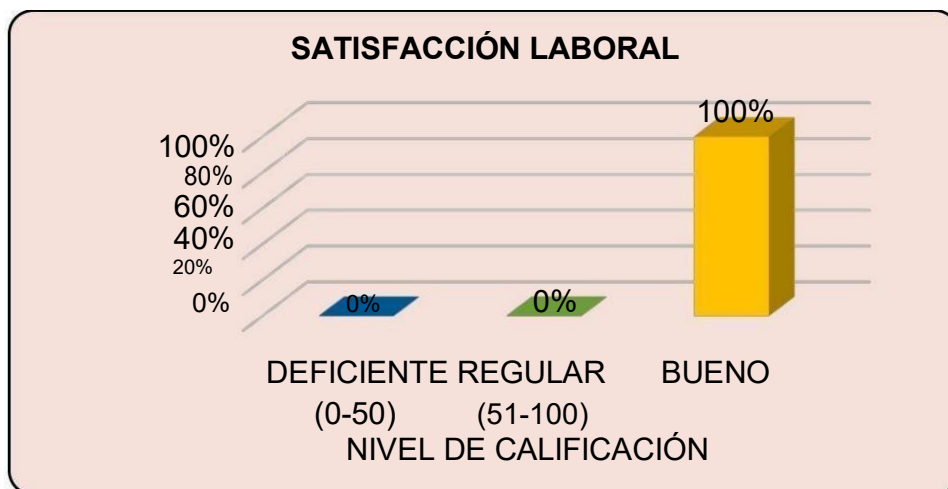


Figura 1 Nivel de variable: Satisfacción laboral.

Interpretación.- En la tabla 01 con su respectivo gráfico observamos que el 87 % de los docentes opina que el nivel de la dimensión organización es regular.

Tabla 02 Nivel de variable: Organización.

NIVEL DE CALIFICACIÓN	Organización	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	0	0
BUENO	15	100
TOTAL	15	100

NIVEL	%
DEFICIENTE	0%
REGULAR (14-26)	0%
BUENO	100%

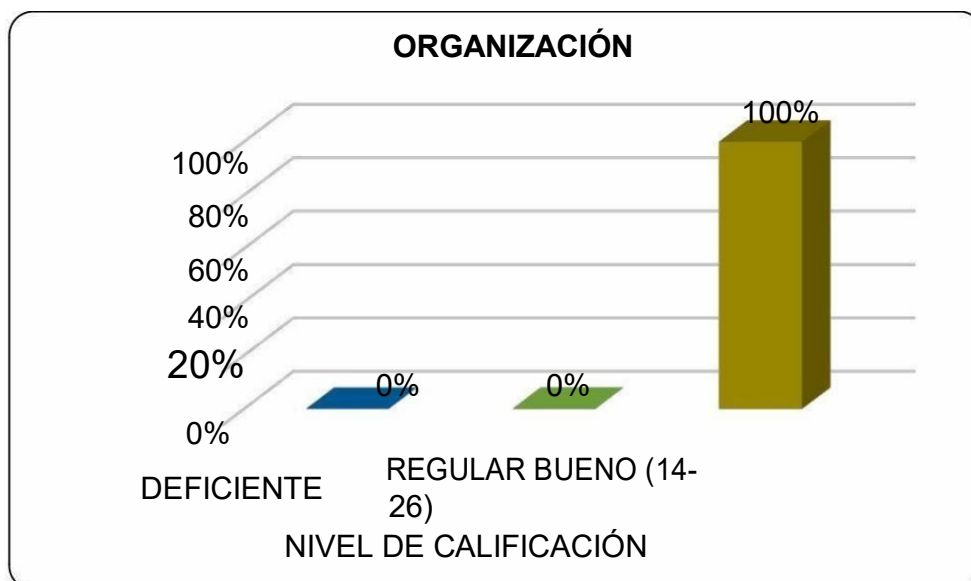


Figura 2 Nivel de variable: Organización.

Interpretación. -En la tabla 02 con su respectivo grafico observamos que el 100 % de los docentes opina que el nivel de la dimensión organización bueno.

Tabla 03 Nivel de variable: Desarrollo personal.

NIVEL DE CALIFICACIÓN	Desarrollo personal	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	8	53
BUENO	7	47
TOTAL	15	100
NIVEL	%	
DEFICIENTE	0%	
REGULAR (8-14)	53%	
BUENO	47%	

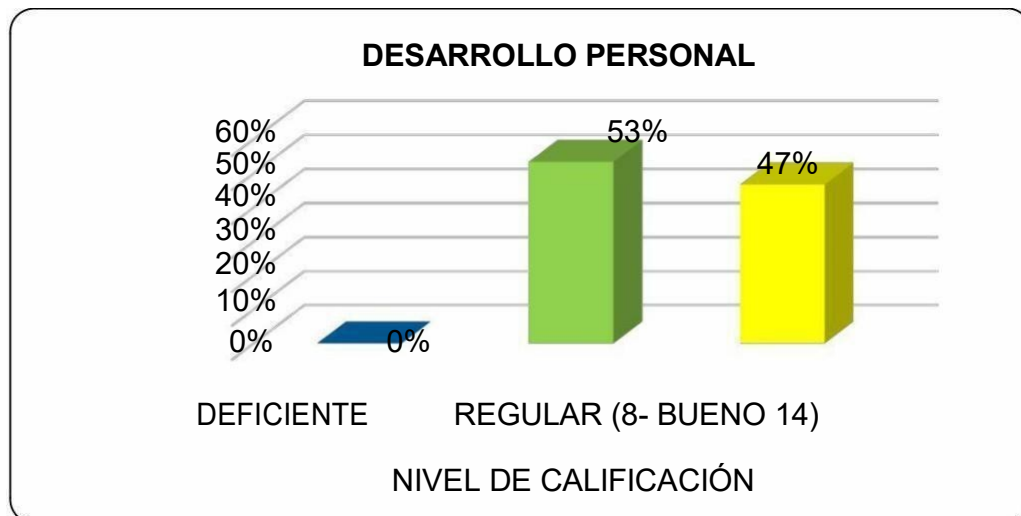


Figura 3 Nivel de variable: Desarrollo personal.

Interpretación. Al observar la tabla 03 y su grafico podemos deducir que el 53% de los docentes de la institución piensa la variable desarrollo personal es Regular, mientras que el 47% opina que es Bueno.

Tabla 04 Nivel de la dimensión: Incentivo académico.

NIVEL DE CALIFICACIÓN	Incentivo académico	
	Frecuencia	Porcentaje (%)
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	1	7
BUENO	14	93
TOTAL	15	100

NIVEL	%
DEFICIENTE	0%
REGULAR (11-20)	7%
BUENO	93%

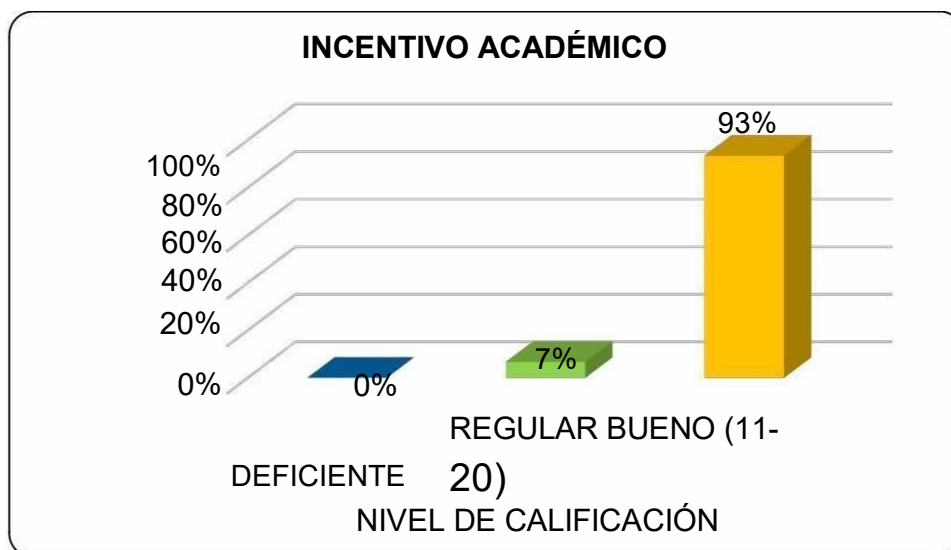


Figura 4 Nivel de variable: Incentivo académico.

Interpretación. En la presente tabla 04 con su gráfico observamos que el 93% de los docentes que trabajan en la institución opina que el nivel de la dimensión incentivo académico es Bueno, mientras que el 7% piensa que es Regular

Tabla 05 Nivel de la variable; Programa de gestión de calidad de los servicios.

Programa de Gestión de calidad de los servicios		
NIVEL DE CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje (%)
BAJA	0	0
MEDIA	0	0
ALTA	15	100
TOTAL	15	100
NIVEL	%	
BAJA	0%	
MEDIA	0%	
ALTA	100%	

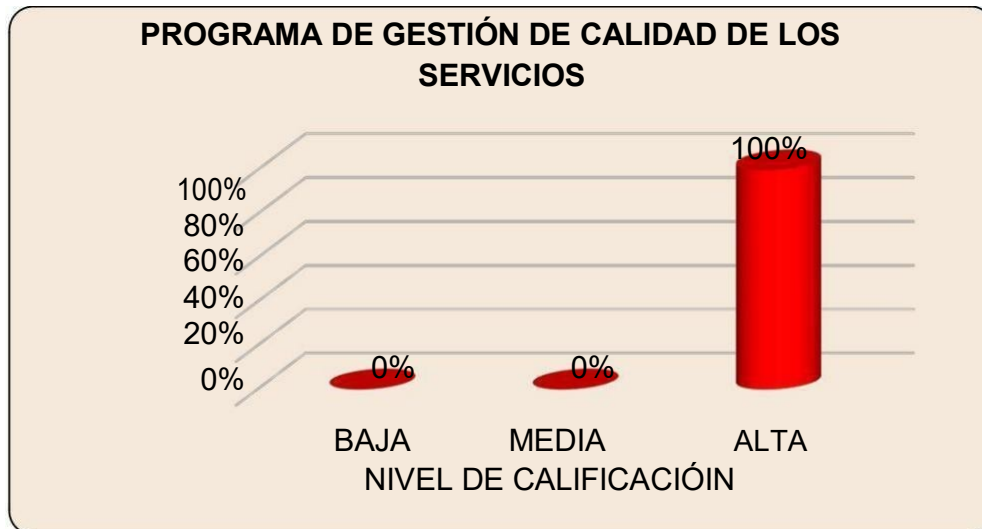


Figura 5 Nivel de la variable; Programa de gestión de calidad de los servicios.

Interpretación. Con la ayuda de la tabla 05 y su grafico podemos determinar que el 100% de los docentes opina que el nivel de la variable programa de gestión de calidad de los servicios es Bueno.

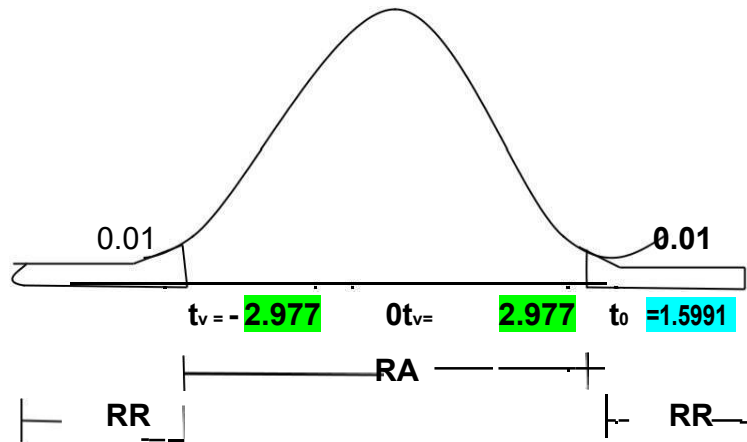
Estadístico de prueba: t de Student

tv

$$\frac{r \cdot n - 1}{\sqrt{r_2}} = \sqrt{r_2} \cdot \sqrt{r \cdot n - 1}$$

$\nu = n - 1$
Grados de libertad

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (15-1)} = t_{0.995, 14} = 2.977$
- Valor de t de student calculado:

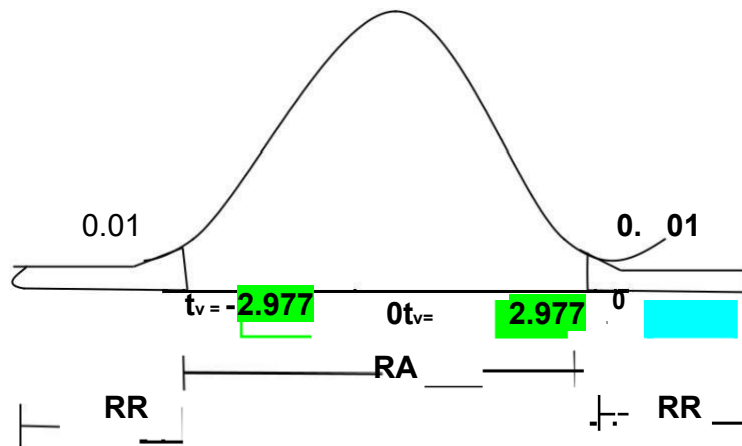


Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r - r_0}{\sqrt{\frac{r(1-r)}{n}}} \sqrt{n-1}$$

$\nu = n - 1$ Grados de libertad

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (15-1)} = t_{0.995, 14} = 2.977$
- Valor de t de student calculado:

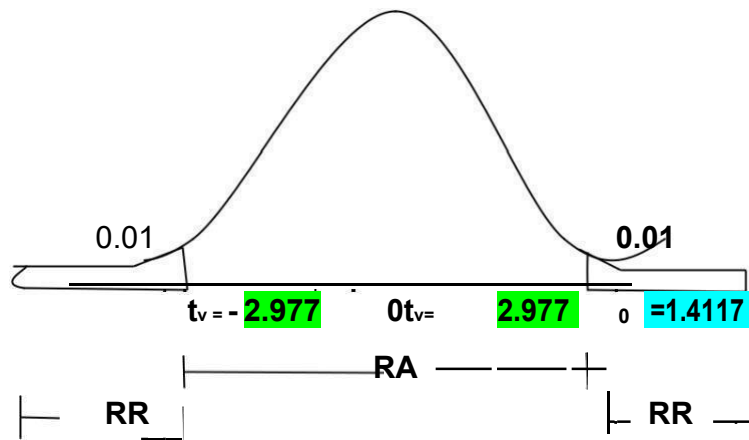


Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-1}}{\sqrt{2(1-r)}}$$

$v = n - 1$ Grados de libertad

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (15-1)} = t_{0.995, 14} = 2.977$
- Valor de t de student calculado: _____

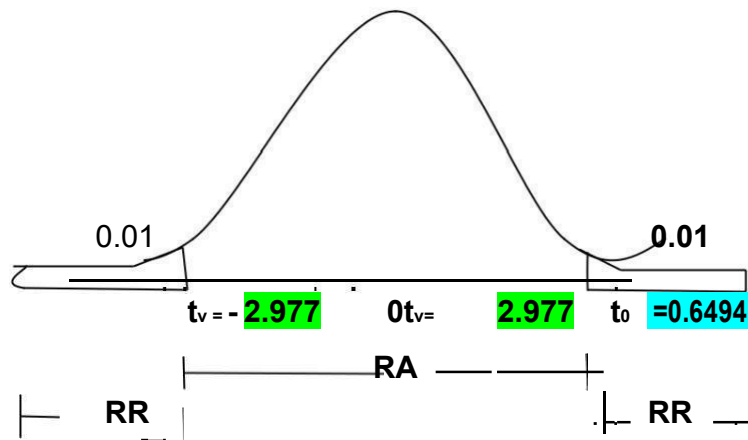


Estadístico de prueba: t de Student

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

$v = n - 1$ Grados de libertad

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (15-1)} = t_{0.995, 14} = 2.977$
- Valor de t de student calculado: _____



IV. DISCUSIÓN

4.1 CONCLUSIONES

El concepto calidad se volvió imperante y necesario dentro de todas las instituciones que brindan servicio a la comunidad, por tal motivo es importante para las organizaciones en la actualidad, por lo que sus esquemas han sido aplicados en la gran mayoría de empresas en el mundo, estas nuevas directrices han evolucionado la industria y muchas instituciones tanto públicas como privadas.

El aplicar normas enfatiza mejorar el funcionamiento y eficacia al utilizar recursos, lo que puede conllevar a la reducción de costos. Las Normas ISO son un buen ejemplo de calidad en el ámbito mundial, que da un mejor rendimiento a los procesos y estándares, para mejor funcionamiento de la organización, procurando un seguimiento y medición del programa aplicado. En búsqueda de puntos de equilibrio para dar un servicio de calidad al cliente y mejorar la satisfacción laboral de personal.

V. RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación del Programa de Gestión De Calidad de los servicios, para prever y modificar insatisfacciones del personal, creando un ambiente laboral adecuado tanto para el cliente como para la institución y sus colaboradores, por lo tanto un buen programa aplicado será de mucha ayuda para el desempeño óptimo de la institución.

REFERENCIAS

- Anónimo. (2013). *Importancia de la gestión de calidad*. .
- Barraza y Ortega. (2009). *citado en Dipp. Tena Y Villanueva, 2010) estudio de las variables*.
- Bartle. (2007). *Dimensiones de la satisfacción laboral*.
- Bravo, et, al. (2002). *Dimensiones de la satisfacción laboral*. .
- Briones. (1995). *Cuestionario*.
- Brito, Calla. (2010). *Sobre Desarrollo personal*.
- Campos. (2003). *Sobre investigación experimental*.
- Cantón y Telles. (2016). *Satisfacción laboral docente*. .
- Carranco. (2015). *Problemas salariales*. .
- Carrillo. (2014). *Satisfacción laboral docente*. .
- Cubo, Martin, & Ramos. (2011). *Método – diseño de la investigación*.
- Davis & Newstrom. (2007). *Bienestar individual y desempeño*. .
- Garcés. (2013). *Determinantes de la insatisfacción laboral*. .
- Garcés, & Gujarati. (2007). *Modelo Probit*. .
- Gómez, & Piñeiro. (2008). *Características de la gestión de calidad*.
- Gonross. (1982). *Evaluación de la calidad de los servicios*.
- Hernández, et, al. (2010). *Método de análisis*.
- Herzberg, Mausner, & Synderman. (2003). *Teoría de los dos factores Motivación – Higiene*.
- Hoffman, & Bateson. (2002). *Percepción del cliente*. .
- Hurtado, & Toro. (1998). *Investigación cuantitativa*.
- Kotler. (2005). *Satisfacción del cliente*.
- Lozada. (2016). *Investigación Aplicada*.
- McGregor. (1964). *Definición de satisfacción laboral*. .
- Medwave. (2011). *Cuestionario*.

- Mendoza. (2006). *Medición de la calidad de los servicios*.
- Navarro, Linares, & Montaña. (2010). *Lo extrínseco se relaciona con lo externo*.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). *Evaluación de la Gestión de la calidad*.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1991). *El cliente único juez de la calidad*.
- Raineri. (2007). *Determinantes de la satisfacción laboral*.
- Robbins. (2000). *Evaluación de la satisfacción laboral*.
- Staw, & Ross. (1985). *La satisfacción del individuo entre el rol y la función que desempeña*.
- Stewart. (1984). *Investigación orientada a la comprobación*.
- Thompson. (2007). *Dimensión de la satisfacción laboral, organización*.
- Topa, Lisboa, Palacio, & Alonso. (2004). *Dimensión actitudinal*.
- Torres. (2010). *Estudio de los grados de la satisfacción docente*.
- Tscholl. (2001). *Enfoque de la calidad de los servicios*.
- Vega, & Umansky. (2005). *Incentivos por desempeño académico docente*.
- Zeithaml, & Bitner. (2002). *Expectativa del cliente*.

ANEXOS

	Incentivo Académico		El personal siente un clima laboral adecuado?											
		Remuneración acorde a tu desempeño laboral.	Esta de acuerdo con el salario recibido por tu desempeño laboral?											
			Actúas de acuerdo con los principios de la ética profesional docente aunque su salario sea muy bajo?											
			Cubre este salario tus necesidades básicas?											
		Motivación laboral	Le dan incentivos económicos por tu buen desempeño laboral?											
			Motivaría tu desarrollo laboral una mejor remuneración?											
			Un mejor salario mejoraría tu estabilidad económica?											

Anexo 2

Ficha técnica del cuestionario sobre Satisfacción laboral

Características	Descripción
1. Nombre del Instrumento Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario sobre Satisfacción Laboral
2. Dimensiones que mide - Organización - Desarrollo personal - Incentivo académico	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud frente al trabajo • Expectativas del empleado • Promueve programas de capacitación • Promueve la comunicación interpersonal • Estabilidad laboral • Beneficios por desempeño
3. Total de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • 6/18
4. Tipo de puntuación	Numérica
5. valoración de prueba	– Total: 1. Muy Deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Óptimo 5. Excelente Comunicación y colaboración. 6 – Creación de contenidos digitales. (6) – Identificación de necesidades y respuestas tecnológica. (6)
6. tipo de administración	Directa, grupo y con apoyo
7. tiempo	30 minutos
8. Constructo que evalúa	Satisfacción laboral
9. Área de aplicación	Administración de la educación
10. Soporte	Papel, esfero
11. Fecha de elaboración	Mayo 2018
12. Autor	Quiñonez Semisterra Elizabeth Melania

Anexo 3

Lista de cotejo para validar la variable dependiente Satisfacción laboral

Estimados colegas el presente cuestionario tiene el propósito de recolectar datos respecto a la satisfacción laboral de su institución.

INDICACIONES: marcar con un aspa (X) las preguntas que se les presenta, el cuestionario es anónimo.

1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Optimo 5. Excelente						
N°	Indicadores	1	2	3	4	5
	Organización					
01	Las normas son significativas y necesarias					
02	Se respeta el espacio físico para el desarrollo de sus actividades					
03	Se concreta el proyecto pedagógico real					
04	Hay condiciones u obstáculos que afecten el desarrollo de sus labores					
05	Está comprometido con las normas de la institución					
06	Manejas conocimientos actualizados sobre la didáctica de tu área curricular					
	Desarrollo personal					
07	Diseñas procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes.					
08	Tiene identidad profesional que le permite ser reconocido					
09	Ha recibido reconocimientos o elogios por su desarrollo personal					
10	Alguien en su trabajo estimula su desarrollo personal					
11	Ayudará al crecimiento personal y cognitivo del docente una formación clínica?					
12	En los últimos meses alguien se ha referido a su progreso					
	Incentivo académico					
13	Se dan oportunidades de ascenso de acuerdo a su desempeño.					
14	El salario motiva su creatividad para desarrollar su trabajo					
15	Tiene estabilidad laboral donde trabaja actualmente					
16	Se brinda el apoyo para su desarrollo personal con incentivo					
17	Se motiva al docente por su desempeño					
18	Se reconoce y estimula su desenvolvimiento académico.					

Anexo 4

Lista de cotejo para validar la variable independiente Programa de gestión de calidad de los servicios.

1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Optimo 5. Excelente						
N°	Indicadores	1	2	3	4	5
	Expectativa del cliente					
01	Tiene claro lo que se espera de usted en su trabajo					
02	La misión o propósito de mi institución es hacer sentir que su trabajo es importante					
3	Su trabajo es atrayente, creativo y desafiante					
4	Hay competencia, organización y dirección adecuada de la institución					
5	Está comprometido a realizar un trabajo de calidad.					
6	Da prioridad a su labor como docente					
	Percepción del cliente					
07	Diseña adaptaciones curriculares especiales					
08	Da orientación y evaluación de desempeño					
09	La imagen de su institución es agradable al publico					
10	El clima laboral de la institución es agradable					
11	La comunicación interpersonal es satisfactoria					
12	La calidad educativa de la institución es aceptable					
	Satisfacción del cliente					
13	Hay un clima cordial y saludable en la institución					
14	La calidad de los servicios es excelente					
15	La institución es una de las mejores del entorno					
16	Capacitación continua a los docentes					
17	Personal docente calificado e idóneo					
18	Se diseñan adaptaciones curriculares especiales					

Anexo 5

Instrumento para evaluar la variable dependiente

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Institución Educativa: “ESTELA LANGE DE BERNAL”

Código: _____

Indicaciones: Estimado docente participante evalúa tu satisfacción laboral, considerando la siguiente escala de valoración. Marca con un aspa (X) en la respuesta que creas conveniente.

1. ORGANIZACIÓN		Valores		
N°	Ítems	Nunca	Algunas veces	Siempre
1	¿Consideras que las normas son significativas y necesarias?			
2	¿Se respeta su espacio físico para desarrollar sus actividades?			
03	¿Se concreta el proyecto pedagógico real?			
04	¿Hay condiciones u obstáculos que afecte el buen desarrollo de sus actividades?.			
05	¿esta usted comprometido con las normas de la institución?			
06	¿Manejas conocimientos actualizados sobre la didáctica de tu área curricular?			
1. DESARROLLO PERSONAL				
N°	Ítems	1	2	3
7	¿Diseñas creativamente procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad, interés y compromiso en los estudiantes?			
08	¿Tiene identidad profesional que le permite ser reconocido?			

9	¿Ha recibido reconocimientos o elogios por su desarrollo personal?			
10	¿Ayudara al crecimiento personal y cognoscitivo del docente, una formación clínica?			
11	¿alguien en tu trabajo estimula tu desarrollo personal?			
12	¿En los últimos meses alguien se ha referido sobre tu progreso?			

3. INCENTIVO ACADÉMICO

Nº	Ítems	1	2	3
13	¿Se dan oportunidades de ascenso de acuerdo a su desempeño?			
14	¿El salario motiva su creatividad para desarrollar su trabajo?			
15	¿Tiene estabilidad laboral donde trabaja actualmente?			
16	¿Se brinda el apoyo para su desarrollo personal con incentivo?			
17	¿Se motiva al docente por su desempeño?			
18	¿Se reconoce y estimula su desenvolvimiento académico?			
TOTAL				

Anexo 6

CUESTIONARIO SOBRE PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El presente cuestionario tiene el propósito de recolectar datos sobre la aplicación del programa de gestión de calidad de los servicios en la institución. INDICACIONES: marcar con una (x) las preguntas presentadas según su apreciación. Este cuestionario es anónimo.

1. Excelente		2. Optimo		3. Regular	
Nº	Indicadores	1	2	3	
	• Expectativa del Cliente				
01	El proceso de inclusión del programa a la institución fue.				
02	La relación interpersonal mejora.				
03	La calidad educativa mejora gradualmente.				
04	La institución educativa promueve buen nivel de calidad.				
05	Mejoro la expectativa del cliente.				
06	La promoción del servicio educativo da mejores expectativas.				
	• Percepción del Cliente				
07	Se dio orientación y evaluación del programa.				
08	Mejoro la calidad administrativa.				
09	Se nota cambio entre la relación administrativa y docente.				
10	Muestra la institución buen desempeño laboral.				
11	La comunicación es asertiva.				
12	La calidad es percibida por la comunidad educativa.				
	• Satisfacción del Cliente				
13	Mejoro notoriamente el ambiente laboral?				
14	La institución satisface las necesidades de los estudiantes.				
15	El rendimiento académico de la institución mejoro.				
16	La satisfacción docente mejoro con la aplicación del programa.				
17	La calidad del servicio educativo mejoro acertadamente.				
18	Mejoro el entorno académico.				

Anexo 7

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Programa de Gestión de calidad de los servicios en satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” Guayaquil-Ecuador 2018

AUTOR(A): Lic. QUIÑONEZ SEMISTERRA Elizabeth

ASESOR: . Dr. MEDINA GONZALES, Ronald Henry

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Satisfacción laboral	El concepto de satisfacción laboral se utiliza a instancias del mercado de trabajo para denominar el nivel de satisfacción, agrado, gusto, que un empleado muestra al desarrollar sus actividades, es decir con la actividad que realiza y con el entorno que lo rodea.	La variable se operacionaliza en evaluación de las dimensiones; organización, desarrollo personal y salario. Por medio de un cuestionario aplicado a los docentes.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud frente al trabajo • Expectativas del empleado • Asume responsabilidades 	Intervalo
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacita a las personas • Promueve programas de capacitación profesional • Promueve la comunicación interpersonal 	
			Incentivo académico	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de ascensos. • Apoyo para el desarrollo personal. • Estabilidad laboral. 	
Variable 2: Programa de gestión de calidad de los servicios	Concepto que se define como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, Juran, definió el	La variable se operacionaliza en la evaluación de las dimensiones; expectativa del cliente, percepción	Expectativa del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción del servicio • Ofertas del producto • Experiencia de servicio 	
			Percepción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad percibida • Desempeño laboral • Comunicación asertiva 	

			Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de servicio• Satisface necesidades• Rendimiento percibido	
--	--	--	--------------------------	---	--

Anexo 8

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Programa de Gestión de calidad de los servicios en Satisfacción laboral en los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – Ecuador – 2018.

AUTOR(A): Lic. QUIÑONEZ SEMISTERRA Elizabeth

ASESOR: Dr. MEDINA GONZALES, Ronald Henry

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	POBLACIÓN
<p>General. En qué medida el Programa de Gestión de calidad de los servicios permitirá mejorar la satisfacción laboral de los docentes en la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de la ciudad de Guayaquil, de la provincia Guayas – Ecuador – 2018.</p> <p>Específicos. ¿En qué medida el programa de gestión de calidad de los servicios mejora la organización de los docentes en la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil -2018?</p> <p>Específicos. . ¿En qué medida el programa de gestión de la calidad de los servicios mejora el desarrollo personal de los docentes de la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal de Guayaquil - 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el programa gestión de calidad de los servicios y la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” para la aplicación de acciones de mejora.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de un programa de gestión de calidad de los servicios permite mejorar la satisfacción laboral del personal docente de la escuela de educación básica. <p>“Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel 	<p>Hipótesis general: H1: La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios mejorara significativamente la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de la ciudad de Guayaquil, provincia Guayas, Ecuador – 2018. Ho. La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios no mejorara significativamente la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de la ciudad de Guayaquil, provincia Guayas, Ecuador – 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: La aplicación de un programa de gestión de la calidad en los servicios permite mejorar significativamente la expectativa del cliente en</p>	<p>MÉTODO: Enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO: Básica y descriptiva</p> <p>Esquema: Experimental</p> <p>Donde: M= Muestra de sujetos O1- programa de gestión de calidad de los servicios.</p>	<p>Población</p> <p>15 docentes</p> <p>Muestra</p> <p>Censal, 15 docentes</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico</p>

<p>. ¿En qué medida el programa de gestión de calidad de los servicios mejora el incentivo académico de los docentes de la escuela de educación básica Estela Lange de Bernal</p>	<p>de un programa de gestión de calidad de los servicios permite mejorar la Organización del personal docente de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal”, de Guayaquil – 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar en qué nivel un programa de gestión de calidad de los servicios permite mejorar el desarrollo personal del personal docente de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018. 	<p>la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” Guayaquil - 2018.</p> <p>H2: La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios permite mejorar significativamente la percepción del cliente en la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018.</p> <p>H3: La aplicación de un programa de gestión de calidad de los servicios permite mejorar significativamente la satisfacción del cliente en la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal”, Guayaquil – 2018.</p>	<p>O2=Satisfacción laboral r =relación entre las variables</p>	
---	--	---	---	--

Anexo 9

Matriz de Operacionalización

Título: programa de gestión de calidad de los servicios en satisfacción laboral en la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” Guayaquil – 2018.

Autor(a). Lcda. Quiñonez Semisterra Elizabeth Melania

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recojo de información
Programa de gestión de la calidad de los servicios.	Expectativa del cliente	- Promoción del servicio - Ofertas del producto - Experiencia del servicio	6 Ítems	Ordinal	Docentes	Cuestionario
	Percepción del cliente	- Calidad percibida - Desempeño laboral - Comunicación asertiva	6 Ítems	Ordinal	Docentes	
	Satisfacción del cliente	- Calidad de servicio - Satisfacer sus necesidades - Rendimiento percibido	6 Ítems	Ordinal	Docentes	

Anexo 10

Matriz de validación de Expertos

MATRIZ DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

TITULO: Programa de Gestión de calidad en los servicios en satisfacción laboral en docentes de una escuela de educación básica de Guayaquil – 2018.

Autora: Lcda. Elizabeth Quiñonez Semisterra

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES y RECOMENDACIONES			
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	Relación entre las variables y las dimensiones		Relación entre las dimensiones y los indicadores		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCION LABORAL Es el acto de disponer, coordinar y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos entre otros); (Thompson, 2007).	Organización	Actitud frente al trabajo	Consideras que las normas son significativas y necesarias?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se respeta su espacio físico para el desarrollo de sus actividades?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Manejas conocimientos actualizados sobre la didáctica de tu área curricular?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Expectativas del empleado	Tiene usted identidad personal que le permite ser reconocido?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Ha recibido reconocimientos o elogios por su desarrollo personal?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

			Ayudara al crecimiento personal y cognitivo del docente una formación clínica?			✓		✓		✓		✓		
Desarrollo personal	Promueve programas de capacitación?	Tiene identidad profesional que le permite ser reconocido			✓		✓		✓		✓			
		En los últimos meses alguien ha reconocido tu progreso?			✓		✓		✓		✓			
		Ha recibido reconocimientos por su progreso profesional?			✓		✓		✓		✓			
Salario	Promueve la comunicación interpersonal?	Organiza eventos para promover la comunicación?			✓		✓		✓		✓			
		La comunicación con el personal es cordial y asertiva?			✓		✓		✓		✓			
		El personal siente un clima laboral adecuado?			✓		✓		✓		✓			
	Remuneración acorde a tu desempeño laboral.	Esta de acuerdo con el salario recibido por tu desempeño laboral?			✓		✓		✓		✓			
		Actúas de acuerdo con los principios de la ética profesional docente aunque su salario sea muy bajo?			✓		✓		✓		✓			
		Cubre este salario tus necesidades básicas?			✓		✓		✓		✓			

		Motivación laboral	Le dan incentivos económicos por tu buen desempeño laboral?		✓		✓		✓		✓	
			Motivaría tu desarrollo laboral una mejor remuneración?		✓		✓		✓		✓	
			Un mejor salario mejoraría tu estabilidad económica?		✓		✓		✓		✓	

EXPERTO:

Máster/ Doctor:

Dr. David Alberto Davalos
 DR. DAVID ALBERTO DAVALOS

CODIGO: 2614102

Firma y sello

Universitat de Girona
 Registrat amb el número 3166
 Girona, 26/14/02
 El responsable *Dr.*

MATRIZ DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

TITULO: Programa de Gestión de calidad en los servicios en satisfacción laboral en docentes de una escuela de educación básica de Guayaquil – 2018.

Autora: Lcda. Elizabeth Quiñonez Semisterra

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES y RECOMENDACIONES			
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	Relación entre las variables y las dimensiones		Relación entre las dimensiones y los indicadores		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCION LABORAL Es el acto de disponer, coordinar y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos entre otros), (Thompson, 2007).	Organización	Actitud frente al trabajo	Consideras que las normas son significativas y necesarias?				✓			✓			✓			
			Se respeta su espacio físico para el desarrollo de sus actividades?				✓			✓			✓			
			Manejas conocimientos actualizados sobre la didáctica de tu área curricular?				✓			✓			✓			
		Expectativas del empleado	Tiene usted identidad personal que le permite ser reconocido?				✓			X		✓		✓		
			Ha recibido reconocimientos o elogios por su desarrollo personal?				✓			✓			✓			

			Ayudara al crecimiento personal y cognitivo del docente una formación clinica?		/		/		/		/		
	Desarrollo personal	Promueve programas de capacitación?	Tiene identidad profesional que le permite ser reconocido		/		/		/		/		
En los últimos meses alguien ha reconocido tu progreso?				/		/		/		/			
Ha recibido reconocimientos por su progreso profesional?				/		/		/		/			
		Promueve la comunicación interpersonal?	Organiza eventos para promover la comunicación?		/		/		/		/		
La comunicación con el personal es cordial y asertiva?				/		/		/		/			
El personal siente un clima laboral adecuado?				/		/		/		/			
	Salario	Remuneración acorde a tu desempeño laboral.	Esta de acuerdo con el salario recibido por tu desempeño laboral?		/		/		/		/		
Actúas de acuerdo con los principios de la ética profesional docente aunque su salario sea muy bajo?				/		/		/		/			
Cubre este salario tus necesidades básicas?				/		/		/		/			

		Motivación laboral	Le dan incentivos económicos por tu buen desempeño laboral?		✓		/		✓		✓		
			Motivaría tu desarrollo laboral una mejor remuneración?		✓		/		✓		✓		
			Un mejor salario mejoraría tu estabilidad económica?		/		/		/		✓		


EXPERTO:

Máster/ Doctor:

Álvaro S. Uscategui

CODIGO: 09HO2459

Firma y sello

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL
 "PRIMERO DE JUNIO"
 GUAYAQUIL - ECUADOR

MATRIZ DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

TITULO: Programa de Gestión de calidad en los servicios en satisfacción laboral en docentes de una escuela de educación básica de Guayaquil – 2018.

Autora: Lcda. Elizabeth Quiñonez Semisterra

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES y RECOMENDACIONES		
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	Relación entre las variables y las dimensiones		Relación entre las dimensiones y los indicadores		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL Es el acto de disponer, coordinar y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos entre otros), (Thompson, 2007).	Organización	Actitud frente al trabajo	Consideras que las normas son significativas y necesarias?				✓		✓		✓		✓		
			Se respeta su espacio físico para el desarrollo de sus actividades?		✓		✓		✓		✓				
			Manejas conocimientos actualizados sobre la didáctica de tu área curricular?			✓		✓		✓		✓			
		Expectativas del empleado	Tiene usted identidad personal que le permite ser reconocido?				✓		✓		✓		✓		
			Ha recibido reconocimientos o elogios por su desarrollo personal?		✓		✓		✓		✓		✓		

			Ayudara al crecimiento personal y cognitivo del docente una formación clínica?		✓		✓		✓		✓		
Desarrollo personal	Promueve programas de capacitación?	Tiene identidad profesional que le permite ser reconocido											
		En los últimos meses alguien ha reconocido tu progreso?	✓			✓		✓		✓			
		Ha recibido reconocimientos por su progreso profesional?		✓		✓		✓		✓			
Salario	Promueve la comunicación interpersonal?	Organiza eventos para promover la comunicación?	✓										
		La comunicación con el personal es cordial y asertiva?		✓		✓		✓		✓			
		El personal siente un clima laboral adecuado?	✓										
	Remuneración acorde a tu desempeño laboral.	Esta de acuerdo con el salario recibido por tu desempeño laboral?			✓		✓		✓		✓		
		Actúas de acuerdo con los principios de la ética profesional docente aunque su salario sea muy bajo?		✓		✓		✓		✓			
		Cubre este salario tus necesidades básicas?		✓		✓		✓		✓			

		Motivación laboral	Le dan incentivos económicos por tu buen desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Motivaría tu desarrollo laboral una mejor remuneración?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Un mejor salario mejoraría tu estabilidad económica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EXPERTO:

Máster/ Doctor:

Beilita Ramos Zambrano
 DOCENTE

 Firma y sello

CODIGO: 077-384

Anexo 11 Certificación



ESCUELA DE EDUCACION BASICA
"ESTELA LANGE DE BERNAL"
Guayaquil – Ecuador

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA FISCAL "ESTELA LANGE DE BERNAL"

CERTIFICA

Que ha autorizado a la maestra Quíñonez Semisterra Elizabeth Melania, para aplicar un cuestionario de preguntas sobre la "Satisfacción laboral docente" y un Test sobre la aplicación de un "Programa de Gestión de la calidad en los servicios".

Los instrumentos que se aplicaran en esta institución serán en calidad de anónimos, los resultados servirán para medir el grado de satisfacción laboral de los docentes y para poder aplicar un Programa de Gestión de calidad para mejorar los servicios que presta la institución, en base a la respuesta de los instrumentos.

Este trabajo de investigación se realiza previo a su aplicación para sustentar la tesis de Maestría previo a la obtención del título de cuarto nivel de "Maestro Administración Educativa" en el vecino país de Perú – Piura.

Guayaquil, 28 de Mayo 2018


Directora: Alexandra Cordero Parrales



Anexo 12
BASE DE DATOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE DEPENDIENTE
SATISFACCIÓN LABORAL

PARTICIPANTE / ÍTEM	D1-ORGANIZACIÓN					D2-DESARROLLO PERSONAL					D3-INCENTIVO ACADÉMICO					Total			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17	18
1	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	1	2	38
2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	2	38
3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	1	2	36
4	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	39
5	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	1	3	37
6	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	1	3	35
7	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	1	3	1	3	40
8	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	1	3	1	3	40
9	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3	1	3	40
10	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	1	3	2	2	3	1	1	38
11	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	1	3	1	3	39
12	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	41
13	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	48
14	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	44
15	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	35
VAR	0,1	0,3	0,1	0,0	0,2	0,2	0,3	0,1	0,2	0,4	0,6	0,3	0,0	0,3	0,2	0,4	0,1	0,4	11,5

VALIDACIÓN			
K		18	
K-1			17
SV		4,11,0588	
V1		11,5	
Alpha de cronbach		0,680,3574	0,64
			0,68

Anexo 13

BASE DE DATOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR LA VARIABLE INDEPENDIENTE PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

PARTICIPANTE / ÍTEM	D1-EXPECTATIVA DEL CLIENTE						D2-PERCEPCIÓN DEL CLIENTE						D3-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
x 1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	45
x 2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	52
x 3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	47
x 4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	49
x 5	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	47
x 6	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	45
x 7	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	45
x 8	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	47
x 9	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	46
x 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	51
x 11	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	47
x 12	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	46
x 13	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	45
x 14	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	48
x 15	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	47
x VAR	0,1	0,3	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,3	4,6

VALIDACIÓN			
K	18	1,0588	0,08
K-1			17
SV	4,2	0,9163	
V1	4,6		
Alpha de cronbach		0,09	

Anexo 14

Programa de gestión de calidad de los servicios

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

I. DENOMINACIÓN:

“Programa de Gestión de calidad de los servicios en satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil - 2018

II. DATOS INFORMATIVOS:

Ciudad. Guayaquil

Provincia: Guayas

Parroquia: Ximena

Institución Educativa: Estela Lange de Bernal

Nivel: Primaria

Tema de estudio: Satisfacción laboral

Nº de docentes: 15

Año académico: 2018

Duración: 3 meses

Inicio: 24-04-2018

Término: 13 - 08 - 14

Responsable: Lcda. Quiñonez Semisterra Elizabeth

III Fundamentación

La gestión de calidad se fundamenta en la norma ISO 9001:2008 es un instrumento cuya aplicación ayuda a definir de manera simple el contexto en el cual se gestiona la actividad de una institución, para el logro de objetivos y probar su capacidad para ofrecer normalmente un servicio educativo de calidad que cumpla con la expectativa del cliente, el aval de certificación externa da la garantía que el medio exige.

Hoy en día se hace imperante una educación que capacite estudiantes con capacidad de actuar sobre problemas complejos y cambiantes de la vida diaria, de forma crítica y con creatividad. Para ello, en el nuevo marco curricular se condensa y especifica los Aprendizajes fundamentales o competencias que debe lograr el estudiante al término de su educación básica.

La Ley Orgánica de Educación Intercultural, en el artículo 2, literal w): “Garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez, pertinente, adecuada, contextualizada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo, en sus sistemas, niveles, subniveles o modalidades; y que incluya evaluaciones permanentes. Así mismo, garantiza la concepción del educando como el centro del proceso educativo, con una flexibilidad y propiedad de contenidos, procesos y metodologías que se adapte a sus necesidades y realidades fundamentales. Promueve condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un clima escolar propicio en el proceso de aprendizaje.”

En este contexto, en el artículo 19 de la misma ley se establece que un objetivo de la Autoridad Educativa Nacional es “diseñar y asegurar la aplicación obligatoria de un currículo nacional, tanto en las instituciones públicas, municipales, privadas y fisco misionales, en sus diversos niveles: inicial, básico presencial, semipresencial y a distancia.

Por este motivo, se abordó un proceso de Actualización y Fortalecimiento Curricular de la Educación General Básica, que dio lugar a la nueva propuesta que entraría en vigor en 2009 mediante acuerdo Ministerial Nro. 0611-09 —en el caso del área de Educación Física, la nueva propuesta entraría en vigor en 2012.

Todo estudiante, cualquiera que sea la realidad problemática, debe tener un rol activo, reflexivo y autónomo en el proceso de enseñanza-aprendizaje interactuando con otros e investigando su realidad, donde la pedagogía ofrece una enorme variedad de recursos para diversificar la enseñanza” , abre enorme posibilidades para el uso de estrategias metodológicas, diversos enfoques pedagógicos para la solución de problemas, como por ejemplo el desarrollo de programas educativos, que, previa identificación de una necesidad, establece objetivos, estrategias , para organizarse hacia el logro de las metas trazadas.

3.1 TEÓRICAS SOBRE EL PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El programa de gestión de la calidad de los servicios responde a los siguientes enfoques:

La gestión escolar como lógica de acción emergente:

El estudio de la gestión se centra en perfilar una serie de dispositivos organizacionales para la mejora de los establecimientos escolares. La principal preocupación está enfocada en destacar los límites del modelo burocrático y su contraste con situaciones deseables en línea directa con la descentralización y la autonomía escolar.

La gestión escolar en el marco de la descentralización.

En un segundo eje de aproximación, el interés está centrado en discutir los alcances y los contenidos prácticos de los procesos de descentralización en el contexto de las reformas educativas. En esta vertiente ya no se trata de justificar la implementación de un nuevo modelo de gestión por ser, sino poner de relieve las convergencias y los contrastes derivados de la puesta en marcha de mecanismos de autogestión sobre la base de evidencias empíricas.

Los marcos conceptuales de la gestión escolar.

Una última vertiente de estudio la podemos situar en aquellos tratamientos preocupados por establecer demarcaciones analíticas y conceptuales alrededor de la gestión en las escuelas. A la par de las redefiniciones de las políticas educativas desde la década de 1980 en América Latina, se han desarrollado reflexiones orientadas a otorgarle a la gestión escolar un canon disciplinar propio a partir de la recuperación de elementos asociados a las teorías de la organización, así como de contenidos relacionados directamente con el área educativa. Con sus respectivos matices, estas perspectivas se concentran, en lo fundamental, en torno al problema de la definición del objeto de la gestión en los procesos educativos y sus implicaciones metodológicas.

3.2 PRINCIPIOS PSICOPEDAGÓGICOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

a) Principio de validez y Construcción de los propios aprendizajes:

Las actividades desarrolladas en el programa de gestión de la calidad de los servicios, partieron de sus necesidades e intereses, de su realidad y contexto,

teniendo en cuenta sus experiencias y conocimientos previos, para que a partir de ello puedan construir sus nuevos aprendizajes. Se promovió la reflexión en todo momento, y la metodología fue totalmente activa.

b) Principio de necesidad del desarrollo de la comunicación y el acompañamiento de los aprendizajes:

Se desarrolló en un ambiente tolerante, de respeto y de libre expresión, escuchando y aportando ideas a partir de su propia reflexión, lo que les permitió resolver de manera adecuada algunas situaciones problemáticas.

c) Principio de Libertad:

El Programa se desarrolló en un clima de confianza, lo que permitió que los docentes se expresen sin temor a ser objetados, ridiculizados o no tomados en cuenta, exponiendo sus inquietudes, aceptando las observaciones y opiniones diferentes con respecto a las suyas, todo en aras de una buena convivencia orientadas al desarrollo de su capacidad de mejora de la calidad de los servicios que brinda la institución.

Anexo 15 Propuesta

IV Objetivos del Programa

4.1 Objetivo general.

Demostrar la influencia del Programa de gestión de la calidad de los servicios en la satisfacción laboral de los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018.

4.2 Objetivos específicos.

4.2. Objetivos Específicos

4.2.1. Motivar a los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal”, a participar activamente en el programa de gestión de la calidad de los servicios

4.2.2. Desarrollar Habilidades de Liderazgo, trabajo en equipo, Comunicación asertiva y emprendimiento en los docentes de la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” Guayaquil – 2018”.

V Características del Programa

- El programa ha sido diseñado para la escuela de educación básica “Estela Lange de Bernal” de Guayaquil – 2018.
- El programa se aplicara en ocho sesiones (muestra de 15 docentes).
- El programa se desarrollara en sesiones de 1 hora.
- Se aplicara la metodología activa y participativa.
- Este programa tiene el objetivo de que el docente tenga la oportunidad de desarrollar las característica de una buena gestión de calidad de los servicios, en la sociedad actual y en todos su ámbitos en que se desenvuelva el individuo, familiar, social, académico, asistencial, etc. a objeto de que tomen conciencia de la responsabilidad que cada uno de ellos tiene con la sociedad y la comunidad, buscar la transformación en trabajo de equipo, comunicación asertiva, para el logro de un cambio transformador para nuestra institución.

Anexo 16
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Nº	MES	NOMBRE DE LA SESIÓN	FECHA	HORA S
1	Mayo	Que es la calidad?	07/05/18	1
2	Mayo	Historia de la calidad	14/05/18	1
3	Mayo	Organización, administración y gestión	21/05/18	1
4	Mayo	Análisis, diseño y representación de los procesos	28/05/18	1
5	Junio	Responsabilidad, autoridad, comunicación	04/06/18	1
6	Junio	Norma en ISO 9001:2008	11/06/18	1
7	Junio	Implantación del sistema de calidad	18/06/18	1
8	Junio	Tecnologías de última generación.	25/06/18	1

UD1. Que es calidad Concepto de calidad. Significado y sentido de la calidad.

UD2. **Historia de la calidad La calidad en la Industria Moderna.** El desarrollo de la calidad en USA. TQC (Total Quality Control). 1960: Toma en cuenta al hombre en la perspectiva de la calidad. 1975: La calidad estrategia de reacción frente a la competencia japonesa. Internacionalización. El desarrollo de la red mundial. Campañas nacionales. Tendencias.

UD3. **Organización, administración y gestión.** A continuación se presenta otra concepción para el mejoramiento de los procesos, la cual parte del concepto de Juran, **la calidad en las**

quien plantea la necesidad de planificar, controlar y mejorar organizaciones; también se consideran los planteamientos de Deming, que concibe que la calidad se alcanza a través del ciclo de planear, hacer, verificar y actuar en función correctiva.

UD4. **Análisis, diseño y representación de los procesos.** Para representar el análisis y diseño de los procesos, existen diferentes tipos de herramientas. Para el levantamiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, es 'posible utilizar los siguientes: -

Fichas de Caracterización o Caracterización de Procesos. - Diagramas del Flujo de Procesos. - Diagrama de Bloque. Sin embargo, cuando el sistema de gestión así lo requiera, también se pueden utilizar los Diagramas de Recorrido y los Diagramas de Análisis del Proceso.

UD5. Responsabilidad, autoridad, comunicación.

Esto implica el desarrollo de procesos de continua sensibilización y capacitación, garantizando el desarrollo de todas las actividades de forma sistémica, soportando todos los procesos al interior de los programas con formación en las diferentes metodologías planteadas a través de este trabajo, lo que conlleva a procesos de compromiso e implantación de una cultura de calidad que permita consolidar dicho sistema de gestión.

UD6. Norma EN ISO 9001:2008

Prólogo de la versión en español. Introducción. Objeto y campo de aplicación, normas para consulta, términos y definiciones, sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto, medición, análisis y mejora, anexo a (informativo) correspondencias entre la norma ISO 9001:2008 y la norma ISO 14001:2004, anexo b (informativo) cambios entre la norma ISO 9001:2000 y la norma ISO 9001:2008.

UD7. Implantación del Sistema de calidad. Introducción.

¿Qué hacer primero? ¿Cómo hacerlo? ¿Quién lo puede hacer? ¿Por qué un Sistema de Calidad? Responsabilidad de la implantación. ¿Por dónde empezar? Planificación. Fase de diseño. Documentación del Sistema. Auditoría de documentación.

UD8. Tecnologías de última generación.

Entre las **herramientas tecnológicas**. Que se están introduciendo en las salas de clases chilenas y extranjeras se cuentan soluciones de punta y prácticamente las mismas en Chile que en el resto de los países. Lo que cambia, eso sí, son las estrategias desarrolladas por cada docente para impartir su asignatura. En general, las soluciones educativo-tecnológicas están acompañadas de recursos digitales, material de laboratorio y manual digital de orientación para el docente.

Anexo 18. Sesiones del programa de gestión de calidad

SESIÓN UD.1

Nombre de la Sesión: ¿Que es la calidad?

DATOS INFORMATIVOS: Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; con el objeto de observar y comprobar si se cumple con las normas básicas de la calidad en la escuela de educación básica fiscal, así mismo se establecer plazos para lograr las metas propuestas.

Propósito de la sesión: Establecer términos medibles y cuantificables, estos serán; Fijados por la dirección, Coherentes con la política de calidad, Enfocados a la mejora continua.

Dirigido; Docentes y Autoridades de la institución.

Fecha: 07 de Mayo /2018

DEFINICIÓN	ESTRATÉGICAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
			INDICADORES ESENCIALES	TÉCNICAS
La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.	<p>ERCA</p> <p>EXPERIENCIA PREVIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Preguntas sobre el tema <p>CONCEPTUALIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de video • Observación espontanea • Conceptualización dirigida, para adquirir nuevos conocimientos <p>APLICACIÓN</p> <p>Observación e interpretación de lo presentado.</p> <p>Relacionar lo aprendido con el ambiente que les rodea.</p> <p>Describir la institución como es en la actualidad y que es lo que desea mejorar para bien de la comunidad educativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyector ✓ Laptop ✓ papelote ✓ Marcadores ✓ cinta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ describe ➤ diferencia <p>Seguir las secuencias de las cosas para luego mejorarlas ordenadamente, reconociendo atributos, adjetivos calificativos que puedan definir con claridad el entorno del clima institucional las cuales pueden mantenerse o cambiarlas de manera sistemática.</p>	

SESIÓN UD.2

Nombre de la Sesión: ¿Historia de la calidad?

DATOS INFORMATIVOS: Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; hacer relevancia sobre los acontecimientos y logros que ha tenido la historia de la calidad en educación y relacionar esa información con los acontecimientos.

Propósito de la sesión: Diferenciar, comparar y discernir sobre cómo fue la calidad de la con la Educación en años anteriores y comparar calidad actual

Dirigido; Docentes y Autoridades de la institución.

Fecha: 14 de Mayo /2018

DEFINICIÓN	ESTRATÉGICAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
			INDICADORES ESENCIALES	TÉCNICAS
<p>Para abordar la definición de la historia de la calidad no podemos aludir los nombres de sus principales gestores; Edwards Deming, Joseph M, Armand, Feingenbaum, Kaoru Ishikagua y Philip B. Crosby. Años 1940 – 1954. La evolución de calidad se medir en el presente siglo a través análisis de características fundamentales.</p>	<p>ERCA</p> <p>EXPERIENCIA PREVIA</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Socialización del tema <input type="checkbox"/> preguntas sobre el tema <p>ONCEPTUALIZACION</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> presentación de video tutorial <input type="checkbox"/> definiciones <input type="checkbox"/> conceptualización, breve reseña histórica de la calidad. <p>APLICACIÓN</p> <p>La observación del video tutorial sobre la historia de la calidad en la educación, nos Puede dará la pauta para referenciar sobre lo antagónico y lo moderno, en qué medida del debemos actualizarnos para encaminarnos sus a brindar una buena calidad educativa enmarcándonos en el ámbito moderno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyector ✓ Laptop ✓ papelote ✓ Marcadores ✓ Marcadores 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diferencia ➤ Observa ➤ Relaciona ➤ Discrepa 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio dirigido • Exposición didáctica

SESIÓN UD. 3.

Nombre de la Sesión: ¿Organización, Administración y Gestión?

DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; El objetivo de esta sección es el de reflexionar sobre la organización, administración y gestión que se viene desarrollando y promover el cambio de estas para mejorar paulatinamente con nuevas e innovadoras estrategias.

Propósito de la sesión: Mejorar la gestión de calidad, su organización y por ende la administración de la institución.

Dirigido: Docentes y Autoridades de la institución

Fecha: 21 de Mayo /2018

DEFINICIÓN	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	INDICADORES	TÉCNICAS	
La organización remite a la forma como se estructura el sistema educativo y la descripción de las dinámicas institucionales. La gestión hace relación a la forma como se conciben las estructuras administrativas académicas relación con ejercicio del educativo y adecuada prestación del servicio. La administración. Disciplina administrativa.	ERCA EXPERIENCIA PREVIA • Lluvia de ideas • Foro abierto CONCEPTUALIZACIÓN • presentación de diapositivas • definiciones • conceptualización y descripción. APLICACIÓN La relación entre la organización, gestión y administración educativa, en parte del análisis de la organización educativa como contexto en el cual se elabora una concepción sobre lo educativo en el escenario de la escuela, dicha concepción hace relación dimensión pedagógica.	Proyector Laptop pizarra Marcadores	Diferencia Observa Relaciona Sugiere Discrepa	Estudio del caso experiment al Registro anecdótico

SESIÓN UD. 4

Nombre de la Sesión: ¿Análisis, Diseño y Representación de los procesos?

DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; Tiene como objetivo la autoevaluación de los procesos internos de la institución y buscar mejoras los procesos de gestión.

Propósito de la sesión: Analizar los procedimientos y procesos del diseño administrativo.

Dirigido: Docentes y Autoridades de la institución

Fecha: 28 de Mayo /2018

DEFINICIÓN	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
			INDICADORES	TÉCNICAS
En una organización o institución, el análisis y diseño de sistemas de es el proceso de situación con la finalidad de observar cómo trabaja y decir si es necesario realizar una mejora.	<p>ERCA</p> <p>EXPERIENCIA PREVIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentación (interrogatorio) <p>* Foro abierto</p> <p>CONCEPTUALIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de diapositivas <p>* Conceptualización y descripción.</p> <p>APLICACIÓN</p> <p>Se realiza un interrogatorio para socialización y obtención de conocimientos previos mediante un foro abierto, para elaborar un diagnóstico de los procesos de diseños y representación de la institución</p>	<p>Proyector</p> <p>Laptop</p> <p>pizarra</p> <p>Marcadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Argumenta ➤ Observa ➤ Relaciona ➤ Sugiere 	<ul style="list-style-type: none"> • observación • resolución de problemas •redescubrimient o

SESION UD.5

Nombre de la Sesión: ¿Responsabilidad, Autoridad y Comunicación?

DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; Observar el clima laboral para determinar el grado de comunicación y responsabilidad de Autoridades y su equipo de trabajo .

Propósito de la sesión: Mejorar el clima laboral, la comunicación y responsabilidad de las autoridades y del equipo de trabajo.

Dirigido: Docentes y Autoridades de la institución

FECHA: 04 de Junio/2018

DEFINICIÓN	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
			INDICADORES	TÉCNICAS
Un Sistema de Gestión de Calidad en una institución se desarrolla de un modo eficiente cuando se establece y define positivamente la jerarquía de autoridad y la responsabilidad de cada uno de colaboradores y una comunicación interna asertiva.	<p>ERCA</p> <p>EXPERIENCIA PREVIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Rueda de atributos• Foro abierto <p>CONCEPTUALIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentación de diapositivas• Conceptualización y descripción. <p>APLICACIÓN</p> <p>Las actividades se deben realizar correctamente para que la institución funcione adecuadamente, las responsabilidades como las escalas de autoridad deben estar perfectamente marcados.</p>	Proyector Laptop pizarra Marcadores	<ul style="list-style-type: none">➤ Argumenta➤ Infiere➤ Sugiere➤ Formula ideas➤ Interés.	<ul style="list-style-type: none">• Observar la actuación• Colaboración.• Participación.• Motivación.

SESIÓN UD.6

Nombre de la Sesión: ¿Norma en ISO 9001:2008?

DATOS INFORMATIVOS: Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; Encaminar los pasos para llegar a concebir una educación de calidad basada en las nuevas tendencias tecnológicas.

Propósito de la sesión: Dar a conocer el uso de las Normas ISO y los beneficios que estas puedan brindar para desarrollar una gestión de calidad excelente.

Dirigido: **Docentes y Autoridades de la institución.**

FECHA: **11 de Junio/ 2018**

DEFINICIÓN	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
			INDICADORES	TÉCNICAS
<p>“La Norma NTC ISO 9001: 2008 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración calidad con los que una institución debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de su servicio</p>	<p>ERCA EXPERIENCIA PREVIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rueda de atributos • Redescubrimiento <p>CONCEPTUALIZACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de diapositivas • Descripción. <p>APLICACIÓN Para que una institución funcione de manera eficiente y coordinada se debe realizar actividades que utilizan recursos, las cuales se gestionan para obtener resultados proporcionales a la inversión. Esto es lo que la norma entiende como procesos, los cuales se vinculan entre sí para construir un modelo de gestión, bajo la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)</p>	<p>Proyector Laptop pizarra Marcadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Argumenta ➤ Infiere ➤ Sugiere ➤ Formula ideas ➤ Interés. 	<p>Exposición Construcción de conocimientos Motivación.</p>

SESIÓN UD.7

Nombre de la Sesión: ¿Implantación del sistema de calidad?

DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; **Implantar el nuevo sistema de gestión de calidad de los servicios para mejorar significativamente el servicio que se brinda en la institución.** Propósito de la sesión: **Dar un mejor enfoque a la atención y satisfacción de la comunidad institucional con la aplicación del sistema de gestión de calidad.**

Dirigido: **Docentes y Autoridades de la institución**

Fecha: **18 de Junio /2018**

DEFINICIÓN	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
			INDICADORES	TÉCNICAS
<p>Cuando hablamos de un programa educativo de referimos a aquél que ha alcanzado Estándares superiores de en lo filosófico, metodológico o humano. organización, adaptarse de inteligente a su cambiante y reflexionar de forma absoluta sobre la calidad del servicio educativo que brinda a la sociedad</p>	<p>ERCA EXPERIENCIA PREVIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Foro abierto <p>CONCEPTUALIZACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de diapositivas • Descripción del programa <p>APLICACIÓN</p> <p>.La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o Servicio plan de mejora. En este contexto, la eficacia y educativo que brinda a la eficiencia son sus dos pilares básicos. Cabe afirmar que vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio y los permanentes procesos de transformación que se dan en el seno de la misma.</p>	<p>Proyector Laptop pizarra Marcadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Argumenta ➤ Observa ➤ Relaciona ➤ Sugiere ➤ Discrepa 	<p>Panel simple Mesa redonda Constructiva Conclusiones</p>

SESIÓN UD.8

Nombre de la Sesión: ¿Tecnologías de última generación?

DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa; “Estela Lange de Bernal”

Duración de sesión: 1 hora

Objetivo de la sesión; Promover el interés por el uso de las nuevas tecnologías que ayudaran a un mejor desenvolvimiento de la institución como en lo pedagógico.

Propósito de la sesión: incentivar la aplicación de las nuevas tendencias tecnológicas de última generación en las aulas.

Dirigido: Docentes y Autoridades de la institución

Fecha: 25 de Junio /2018

DEFINICIÓN	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	
			INDICADORES	TÉCNICAS
Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet	ERCA EXPERIENCIA PREVIA Lluvia de ideas <input type="checkbox"/> Foro abierto CONCEPTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/> Presentación de diapositivas <input type="checkbox"/> Descripción del programa. APLICACIÓN. -El docente al diseñar las UD. buscará los medios y los documentos más adecuados y los anexara en sus métodos de enseñanza. Es importante la información que tiene un texto para su uso. Todo documento es útil pero unos más que otros. Con un mismo medio se conseguirá rendimientos diferentes según el modo de empleo. Para el uso de estas nuevas tendencias metodológicas, se debe realizar gestión administrativa para la obtención de los aparatos tecnológicos.	Proyector Laptop pizarra Marcadores	<ul style="list-style-type: none">➤ Argumenta➤ Observa➤ Relaciona➤ Sugiere➤ Discrepa	Panel simple Mesa redonda Constructiva- Demostrativa Conclusiones

Anexo 17

Acta de aprobación de originalidad

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 11-08-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Ronald Henry Medina Gonzales docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada

“Programa de gestión de calidad de los servicios en la satisfacción laboral de los docentes de una escuela de educación básica de la ciudad de Guayaquil - 2018,” de la estudiante Elizabeth Melania Quiñonez Semisterra, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tumbes, 11 de agosto de 2018



Firma



Dr. Ronald Henry Medina Gonzales

DNI: 44310568

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 18 Pantallazo de Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis from Universidad César Vallejo with several highlighted sections indicating plagiarism. The sidebar on the right provides a summary of the matches found.

Document Content:

- UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- ESCUELA DE POSGRADO
- PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
- Programa de gestión de calidad de los servicios en la satisfacción laboral de los docentes de una escuela de educación Básica en la ciudad de Guayaquil, 2018
- TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Administración de la Educación
- AUTORA: Br. Quiñonez Semisterra, Elizabeth Melania (ORCID: 0000-0001-5250-4487)

Resumen de coincidencias (Summary of matches):

Match ID	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.monografias.com Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	1 %
6	es.slideshare.net	1 %

Additional interface elements include the Turnitin logo, document title, page number (1/1), and a total match percentage of 24%. The bottom status bar shows 'Text-only Report', 'High Resolution' (Activated), and the system clock (18:21, 3/04/2020).

Anexo 19

Autorización de Publicación electrónica de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"Cesar Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACION PARA LA
PUBLICACION ELECTRONICA DE TESIS

1. DATOS PERSONALES

QUINONEZ SEMISTERRA ELIZABETH MELANIA

D.N.I: 0910057926
Domicilio: Guayaquil - Ecuador
Teléfono: col. 0980424204
E-mail: melaneliza@hotmail.com

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Modalidad: Semi-presencial

Tesis de pregrado

Facultad:

Carrera:

Título:

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado: Maestra en Administración de la Educación

Mención:

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y nombres:

Quíñonez Semisterra Elizabeth Melania

Título de la Tesis:

"Programa de gestión de calidad de los servicios
en la satisfacción laboral de los docentes de una escuela de educación Básica en la ciudad de -
Guayaquil, 2018"

Año de publicación: 2019

4. AUTORIZACION DE PUBLICACION DE LA TESIS EN VERSION
ELECTRONICA

A través del presente documento

Sí autorizo a publicar un texto completo de mi tesis

No autorizo a publicar un texto completo de mi tesis

Firma:

Elizabeth Quíñonez Semisterra

Fecha: 10 de Abril, 2019

Anexo 20
Autorización de la Versión Final del Trabajo de
Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

QUIÑONEZ SEMISTERRA ELIZABETH MELANIA

INFORME TITULADO:

"PROGRAMA DE GESTION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS
DOCENTES DE UNA ESCUELA DE EDUCACION BASICA DE LA CIUDAD DE GUIAYAQUIL – 2018"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE ABRIL 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobada por unanimidad.*



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA