

**UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT  
ESCUELA DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA**



**PERCEPCIÓN DE LA NORMA ISO Y SATISFACCIÓN DE DOCENTES DE  
UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE RÉGIMEN CASTRENSE**

**SUSANN KATHERINE QUISPE GAMBOA  
MARÍA DEL PILAR PATRICIA RODRIGUEZ DEL CARPIO**

**ASESOR  
CARLOS PORTOCARRERO RAMOS**

**Tesis para optar al Grado Académico de**

**MAESTRO EN EDUCACIÓN**

**Mención Gestión Educativa**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **Dedicatoria**

A Dios fuente de amor, mis padres, Martín, mi amado esposo, que ha estado apoyándome con su tiempo incondicional a lo largo de toda la investigación. Joaquín y Nicolás, mis queridos hijos, quienes me inspiraron a lograr mi meta para ofrecerles un mejor futuro.

Dedico mi tesis a mi amado esposo Gustavo, por creer en mí, por el apoyo constante, cariño y comprensión.

A mis queridos hijos, Jose Alberto y Cecilia, que son fuente de motivación e inspiración para superarme cada día a ser mejor persona y profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseamos expresar nuestro profundo agradecimiento en primer lugar a Dios, nuestro padre, por las bendiciones recibidas durante nuestro trabajo.

A las autoridades de la Universidad Marcelino Champagnat, representadas en las personas del Hermano Marino Latorre Ariño, Director de la Escuela de Post Grado, y la Mag. Mónica Del Águila Chávez, Coordinadora de dicha Escuela, por haber depositado su confianza en nosotras para la preparación del presente estudio.

También deseamos agradecer a nuestras queridas familias, por su comprensión, paciencia y apoyo al permitirme dedicar horas a este trabajo.

Finalmente, a nuestro estimado asesor, Carlos Portocarrero, por haber realizado valiosas observaciones y habernos brindado sugerencias para mejorar y enriquecer esta investigación.

Las autoras

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas	VI
Índice de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I:    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.        Descripción del problema	4
1.2.        Formulación del problema	7
1.3.        Justificación	9
CAPÍTULO II:    MARCO TEÓRICO	11
2.1.        Antecedentes	11
2.2.        Bases teóricas	20
2.3.        Definición de términos básicos o marco conceptual	39
CAPÍTULO III:   OBJETIVOS	41
3.1.        Generales	41
3.2.        Específicos	41
CAPÍTULO IV:   HIPÓTESIS	43

4.1.	General	43
4.2	Específicas	43
<b>CAPÍTULO V:</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>45</b>
5.1.	Tipo de investigación	45
5.2.	Diseño de investigación	45
5.3.	Variables	46
5.4.	Población y muestra	48
5.5.	Instrumentos	49
5.6.	Procedimiento	61
<b>CAPÍTULO VI:</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>63</b>
6.1.	Análisis descriptivo Análisis	63
6.2.	Análisis inferencial	65
6.3.	Análisis correlacional	67
6.4.	Análisis Multivariable	75
<b>CAPÍTULO VII.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO VIII.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>CAPÍTULO IX.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>90</b>
<b>REFERENCIAS</b>		<b>92</b>
<b>APÉNDICES</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

Número		Pág.
Tabla 1	Distribución de la muestra de docentes de una institución de régimen castrense.	48
Tabla 2	Evaluación de juicio de expertos del cuestionario percepción sobre la Norma ISO 9001:2015, mediante el coeficiente V Aiken.	54
Tabla 3	Valoración del acuerdo inter jueces de cada uno de los reactivos del cuestionario percepción sobre la Norma ISO 9001:2015, mediante la prueba binomial.	55
Tabla 4	Validez de constructo del cuestionario de satisfacción laboral (S21/26)	56
Tabla 5	Análisis factorial exploratorio del cuestionario de satisfacción laboral S21/26	57
Tabla 6	Análisis de fiabilidad del cuestionario de percepción sobre la Norma ISO 9001:2015	58
Tabla 7	Índices de la confiabilidad por consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral (S21/26)	59
Tabla 8	Consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral s21/26	60
Tabla 9	Análisis de ítems del instrumento satisfacción laboral s21/26	60

Tabla 10	Caracterización de las variables de estudio (n=135).	63
Tabla 11	Baremos para las variables	64
Tabla 12	Evaluación de normalidad mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov	66
Tabla 13	Relación entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	68
Tabla 14	Relación entre enfoque al cliente y satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	69
Tabla 15	Relación entre liderazgo y satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	70
Tabla 16	Relación entre compromiso del personal y satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	71
Tabla 17	Relación entre enfoque en procesos y satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	72
Tabla 18	Relación entre mejora continua y satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	73
Tabla 19	Relación entre toma de decisiones basada en la evidencia y satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	74
Tabla 20	Relación entre gestión de las relaciones y satisfacción laboral, mediante el coeficiente Rho de Spearman.	75
Tabla 21	Modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral	75

Tabla 22	Análisis de varianza de las variables introducidas en el modelo de regresión lineal	76
Tabla 23	Coefficientes beta del modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral.	77
Tabla 24	Coefficientes beta del segundo modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral.	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA	30
Figura 2	Operacionalización de la variable	46
Figura 3	Error estándar de la media de las variables de estudio	64
Figura 4	Distribución de frecuencias de niveles para la percepción de la Norma ISO	65
Figura 5	Distribución de frecuencias de niveles para la satisfacción laboral	65
Figura 6	Gráfico de dispersión	68



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la percepción de la Norma ISO 9001:2015 y la satisfacción de docentes de una institución de régimen castrense. El diseño fue descriptivo correlacional y transversal, implicó trabajar con 135 docentes, elegidos de manera no probabilística intencional, quienes contestaron los cuestionarios orientados a medir la percepción de la Norma ISO y la satisfacción laboral de docentes; ambos instrumentos, previamente al estudio, pasaron por un análisis de validez de ítems y de confiabilidad. Los resultados permitieron establecer una correlación altamente significativa entre la percepción de la Norma y la satisfacción laboral de docentes ( $\rho = .710$ ,  $p = .000$ ). Del mismo modo, se encontró una relación significativa entre las dimensiones de percepción: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso personal, enfoque en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencias, gestión de las relaciones y la satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación positiva, de magnitud moderadamente fuerte y significativa entre percepción de la norma ISO 9001:2015 y satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Docente, institución educativa, Norma ISO, Percepción y satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between the perception of the ISO Standard and the satisfaction of teachers of an institution of military regime. The design was descriptive correlational and transversal, involved working with 135 teachers, chosen in an intentional non-probabilistic manner, who answered the questionnaires aimed at measuring the perception of the ISO 9001:2015 Standard and the job satisfaction of teachers; both instruments, prior to the study, went through an analysis of item validity and reliability. The results allowed to establish a highly significant correlation between the perception of the Standard and the job satisfaction of teachers ( $\rho = .710$ ,  $p = .000$ ). In the same way, a significant relationship was found between the dimensions of perception: customer focus, leadership, personal commitment, focus on processes, continuous improvement, evidence-based decision-making, relationship management and job satisfaction. It is concluded that there is a direct relation, of a moderately strong and significant magnitude between perception of the ISO 9001: 2015 norm and job satisfaction.

**Keywords:** Educational institution, ISO standard, Perception, satisfaction and teacher.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación surge del interés por relacionar la percepción de los diferentes indicadores de la Norma ISO, basada en los principios que se fundamenta, y la satisfacción de los docentes que laboran en una institución educativa certificada de régimen castrense en la ciudad de Lima.

La certificación de la Norma ISO y las implicancias que tiene un sistema de calidad, recae en cada uno de los docentes de una institución educativa y lo que varía es el tipo de percepción que produce la aplicación de dicha Norma en los involucrados. Por otro lado, la satisfacción de los docentes en la institución educativa, es algo que siempre desea la dirección, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo óptimo de la institución.

Cabe señalar que el presente trabajo se ha desarrollado a partir de nueve capítulos, en el capítulo I se describe la situación problemática que conduce a la determinación del problema de investigación, en este caso sí existe relación entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense.

El capítulo II, contiene el marco teórico de la investigación. En una primera parte, se describieron los principales estudios realizados a nivel nacional e internacional que guardan relación con el tema, objeto de estudio. En la segunda parte, se analizó la base teórica que da sustento a la investigación, del mismo modo, información teórica relacionada a la percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes. Se finalizó este capítulo con la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se precisan los objetivos generales y específicos de la investigación, basados en la relación entre la percepción de la Norma ISO y satisfacción de docentes de una institución de régimen castrense.

En el capítulo IV, se determina la hipótesis general y las específicas sobre la investigación. Como hipótesis general se planteó que sí existe relación significativa entre percepción de la Norma ISO y satisfacción de docentes de una institución de régimen castrense. Como hipótesis específicas se relacionan cada indicador de la Norma ISO, que son enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones, con la satisfacción laboral de los docentes.

El capítulo V, aborda el método del proceso de investigación. El tipo de investigación es básica y cuantitativa de diseño de estudio no experimental, el diseño es descriptivo correlacional y transversal o transeccional. Las variables objeto de estudio fueron percepción de la Norma ISO y satisfacción de docentes. La población y muestra estuvo formada por 135 profesores de una institución educativa de régimen castrense.

En el capítulo VI, en primer lugar, se presenta el análisis descriptivo, de la caracterización de las variables de estudio y sus dimensiones donde se aprecia el error estándar de la media. Para el análisis inferencial, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que se aplicó para las variables y dimensiones de estudio. En el análisis correlacional, debido a que los datos no tenían distribución normal, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se consideró

pertinente utilizar esta prueba estadística por ser no paramétrica, para contrastar la hipótesis general y las específicas. En esta sección, se indican los resultados para cada dimensión de la percepción de la Norma ISO: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones. Adicionalmente, en el análisis multivariable, se muestra una tabla del modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral, donde se aprecia que los evaluados muestran mayor importancia a las dimensiones de la percepción de la Norma ISO, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones más que otras. Finalmente, se redactó la interpretación de cada resultado obtenido.

En el capítulo VII, se discuten las implicancias de los resultados del presente estudio. En primer lugar, se relacionaron los resultados obtenidos con otros estudios existentes, mencionados en los antecedentes nacionales, internacionales y en el marco teórico. Además, se contrastaron con las experiencias de los docentes, según la realidad de la institución educativa en estudio.

Finalmente, esta investigación constituye un aporte importante al entendimiento de la percepción de la Norma ISO y su influencia en la satisfacción laboral de docentes, pues es una alternativa válida para el desarrollo personal, profesional y para alcanzar la calidad educativa.

## **CAPÍTULO I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Descripción del problema**

La educación es un proceso sociocultural de interacción social que busca la formación integral del hombre con la finalidad de que tenga la capacidad de transformar su medio, aplicando sus aprendizajes y valores de forma crítica y reflexiva.

Cada vez se crean más centros educativos en nuestro país y los padres de familia buscan la mejor educación para sus hijos. Ante esta situación, los padres reflexionan y analizan cuál es el centro educativo que mejor educación brinda y sea afín a su estilo de vida social, cultural y económica. Además, se fijan en la infraestructura, ambientes, personal del centro educativo e imagen o reputación del colegio. A todo esto, se suma si es un colegio acreditado o certificado eleva más su prestigio y confianza de una enseñanza de calidad.

Frente a la demanda de la sociedad, existe la necesidad de adquirir la calidad de los servicios que, así como las empresas también lo brindan los centros educativos, pues se preocupan y se enfocan, tanto en la organización de la institución y su influencia en el logro de sus objetivos como en los procesos de la enseñanza-aprendizaje. Además, se busca elegir los mejores modelos de calidad que permitan una

organización y gestión que pretendan, al igual que se ha probado en el ámbito industrial, mejorar la eficacia y eficiencia en el aprendizaje.

Por las razones mencionadas, en los últimos años, los centros educativos buscan alcanzar la calidad tanto en los procesos de enseñanza como en su organización y un reconocimiento público mediante la acreditación o certificación.

En esa búsqueda de la calidad, la Institución educativa, de la cual hemos investigando, siempre ha tratado de brindar un buen servicio a la comunidad, dando prioridad a la educación de sus estudiantes. Esta decisión involucra indudablemente a directivos, docentes, personal administrativo, padres de familia y estudiantes, por lo tanto, la institución educativa optó por la certificación internacional Norma ISO 9001 versión 2015.

El centro educativo del presente estudio, es una institución educativa de régimen castrense, ubicado en San Borja, departamento de Lima. Pertenece a la UGEL 07 del Ministerio de Educación y administrada por el Departamento de Educación de una institución de régimen castrense.

Cuenta con una población estudiantil de dos mil ciento dieciocho (2 118) alumnos, catorce (14) directivos, ciento setenta y siete (177) docentes, treinta y cuatro (34) auxiliares, treinta (30) personal de Tutoría de la Orientación Educativa (psicólogos y especialistas) y treinta y nueve (39) personal administrativo.

La institución educativa está conformada por catorce (14) aulas del Nivel Inicial, treinta y seis (36) aulas del Nivel Primario y treinta (24) del Nivel Secundario y seis (06) aulas del Bachillerato Internacional.

La institución educativa en estudio, ha logrado la obtener la certificación internacional Norma ISO 9001, versión 2015 a fines del año 2016, en los siguientes procesos:

Matrícula, planificación, programación curricular, ejecución curricular, evaluación del aprendizaje, supervisión, monitoreo y acompañamiento docente, Bachillerato Internacional, programa de educación a distancia, psicología, tutoría, formación de padres, normas de convivencia y disciplina, equipo de profesionales para alumnos con necesidades educativas especiales (Eppanee), pastoral, talleres extracurriculares y deportes. Los procesos mencionados han sido estructurados para ser ejecutados por el personal a cargo.

Lo que se pretende averiguar con la presente investigación es que si estos procesos certificados responden a las perspectivas de los docentes de la Institución y si estos logran una satisfacción laboral de los mismos. Estos procesos certificados se basan en los principios de Norma ISO 9001:2015, que son enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

El interés de las investigadoras es demostrar qué indicadores o principios de la Norma, según la percepción de los docentes, tienen mayor incidencia en la satisfacción de los mismos, ya que desde que se aplica la Norma ISO, ha surgido cambios significativos en la estructura organizacional de la institución educativa, que han ocasionado, en primera instancia, rechazo, incertidumbre y por último, mucho esfuerzo por parte de los docentes, como principales agentes de la educación, para comprender y cumplir con cada proceso establecido. Sabemos que un docente que se



siente satisfecho con su labor, obtiene bienestar y demuestra compromiso identificándose con la institución educativa.

Las consecuencias de la certificación influyen, por lo tanto, en las áreas académica, psicológica y social de la institución, además de los procesos que cada una requiera.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Pregunta general**

¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?

### **Preguntas específicas**

1. ¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque al cliente y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?
2. ¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO: indicador liderazgo y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?

3. ¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO: indicador compromiso del personal y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?
4. ¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque en procesos y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?
5. ¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO: indicador mejora continua y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?
6. ¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO: indicador toma de decisiones basada en la evidencia y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?
7. ¿Qué relación existe entre la percepción de la Norma ISO: indicador gestión de las relaciones y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?
8. ¿Cuáles son los indicadores que mejor explican la variable satisfacción laboral?

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica**

La presente investigación es importante porque permite brindar conocimiento sobre la importancia de la percepción sobre la Norma ISO, que implica la certificación de los procesos de gestión, relacionada con la satisfacción de los docentes que laboran en una institución educativa certificada. Además, es un aporte nuevo ya que no existen otros estudios precedentes similares en instituciones de educación básica en el Perú.

La presente investigación tiene como propósito evidenciar cómo las variables de estudio se relacionan directamente y analizar en qué medida cada dimensión de la Norma ISO, según la percepción de los docentes, tiene incidencia en la satisfacción laboral de los mismos.

Además, esta investigación motiva a realizar nuevos estudios relacionados a la percepción y satisfacción de los docentes a cerca de la certificación de la Norma ISO, así como averiguar si permite elevar la calidad educativa de los estudiantes en otras instituciones educativas certificadas.

#### **Justificación práctica**

El resultado de la presente investigación es práctica porque permite a los directivos obtener información sobre las implicancias de la certificación de la Norma ISO y cómo mejorar continuamente la gestión institucional, la percepción respecto a la Norma y elevar la satisfacción docente.

Por otro lado, sirve para analizar la percepción sobre la Norma ISO y qué tanto se relaciona con la satisfacción de los docentes para poder realizar toma de decisiones eficaces, reajustes, cambios en los protocolos de los procesos, que permitan elevar el índice de calidad educativa en la institución, logrando de esta manera, los objetivos, la misión y la visión de la misma.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes Nacionales:**

Rojas y Távara (2017), investigaron sobre “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad Marcelino Champagnat”. Este estudio tuvo como propósito hallar la correlación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de dicha universidad. El diseño fue correlacional no causal y la población fue de 124 sujetos. Aplicaron un cuestionario sobre el inventario de Cultura organizacional RST y la Escala de Satisfacción Laboral RST. Los resultados demostraron una correlación positiva directa entre las dos variables. Concluyeron que la cultura organizacional permite contribuir al desarrollo de la identidad institucional en base a la comunicación, la valoración del trabajo, los tipos de relaciones interpersonales, el bienestar laboral y las condiciones laborales del personal que labora en la universidad.

Zeña (2016), investigó sobre “Influencia del Clima organizacional, en la mejora de la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Benjamín Franklin School de Chepén”, el cual se llevó a cabo en Guadalupe-Perú, donde planteó determinar la influencia del Clima Organizacional en la mejora de la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa en estudio. El diseño fue transaccional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 20 docentes que

comprende toda la población. Concluyó, que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los docentes y los resultados podrían ser mejores si se otorga a los docentes, poder de autonomía en la toma de decisiones.

Días (2015) en su investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima”, planteó identificar las dimensiones de la satisfacción laboral en forma global y dimensional. La muestra estuvo conformada por 8 personas: 1 Director, 1 Subdirector y 6 profesores de nivel Primaria y Secundaria de la institución educativa. Consideró cinco dimensiones: el diseño del trabajo, las condiciones de vida asociadas al trabajo, la realización personal, la promoción y superiores, y el salario. El diseño de esta investigación fue cualitativo y descriptivo, utilizó la técnica de la entrevista. Concluyó que existe un nivel alto de satisfacción en las dimensiones señaladas de los docentes de inglés y recomienda que se solicite sugerencias que permitan ir mejorando la labor educativa así como las relaciones entre los miembros de la institución.

Gamarra (2014) investigó sobre “Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorías del clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas”. Realizó un análisis de las percepciones de directivos y docentes acerca de cuatro categorías del clima organizacional: confianza, presión, apoyo y reconocimiento del clima institucional de la institución. El diseño de esta investigación fue de enfoque cualitativo y de carácter descriptivo y utilizó la técnica de la entrevista para hallar respuestas a sus hipótesis y la muestra estuvo formada por

8 personas: 1 Director, 1 Subdirector y 6 profesores de nivel Primaria y Secundaria. El diseño de esta investigación fue de enfoque cualitativo y descriptivo, utilizó la técnica de la entrevista, y desarrolló una guía de entrevista semiestructurada. Encontró que hay problemas de presión laboral, por falta de seguimiento y supervisión continua en el desempeño de las funciones, lo que influye en las relaciones entre docentes y directivos. Concluyó que depende de la mejora de las deficiencias del clima organizacional para que sea óptima y lograr los objetivos establecidos por la institución educativa.

Arroyo (2014) en su investigación titulada “Percepción de la autoevaluación de la calidad gestión de la calidad educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo”, planteó describir el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo. El método que utilizó fue descriptivo - comparativo, la muestra estuvo conformada por 150 docentes, como instrumento usó un cuestionario y para el análisis de datos utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Concluyó que existen diferencias significativas en la percepción de la autoevaluación de la calidad en las Instituciones Educativas según sus características de cada una y no existen diferencias entre docentes femeninos o masculinos.

Alarcón (2013) investigó sobre “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima metropolitana”. La investigación tuvo como propósito identificar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación. El tipo de investigación fue transeccional. Como muestra y población

eligió dos directivos de cinco instituciones. La investigación concluyó que la gestión de la calidad influye significativamente en la calidad educativa, ya que es través de la planificación, supervisión, seguimiento y mejoramiento que se logra los objetivos de calidad. Por último, recomienda formar a los directores en relación a sus labores administrativas, pedagógicas, normativas y de relaciones humanas para poder asegurar calidad en su gestión.

Tisnado (2013), investigó sobre “Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”. El cual se llevó a cabo en Trujillo – Perú, este estudio tuvo como propósito determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir, orientado a elevar el grado de satisfacción del docente. El diseño fue de tipo descriptivo y correlacional, tomando como muestra a los Especialistas de la sede en las áreas de Personal, Tesorería, Escalafón, Asesoría Jurídica, Trámite Documentario y la oficina de Secretaría de Dirección y a los usuarios-docentes de la UGEL N° 01 El Porvenir. Aplicaron como instrumento la tasa o razón de quejas recibidas en el periodo por los docentes y administrativos de la jurisdicción. Concluyó que el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción.

León (2011) investigó sobre “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao”. La investigación tuvo como propósito identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes



de Instituciones Educativas Inclusivas, y segmentar los resultados según institución, edad y tiempo de servicio. La muestra estuvo conformada por 76 docentes. El diseño fue descriptivo simple de corte transversal y nivel básico. Utilizó la escala de satisfacción laboral diseñada por Palma (1999) para medir la variable satisfacción laboral e indicadores. Con los resultados obtenidos concluye que la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio. Desarrolló una investigación aplicada con diseño descriptivo-correlacional, tomando como muestra a docentes nombrados de la universidad. Encontró una relación directa entre ambas variables. Concluyó que existe una relación positiva, aunque débil, entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM, asociación que permite afirmar que si se mejoran los aspectos de motivación, identificación institucional, comunicación y se fortalecen los valores, se obtendrán mejores niveles de satisfacción laboral.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Lasida, Isola y Sarasola (2016) en su investigación “Estudio de impacto de instrumentos de evaluación y mejora de centros educativos”, el cual se llevó a cabo en Montevideo-Uruguay, estudiaron la percepción del impacto de la implementación del sistema de calidad de la International Standard Organization - ISO. Aplicaron cuestionarios a los directores y docentes de dos centros con características económicas contrastantes. Los dos certificaron aspectos parciales con ISO, mostrando estrategias de implementación parecidas. Los resultados fueron similares y muestran limitados aportes del instrumento a ambos centros, con pocas diferencias entre sí. A la vez coinciden con otros estudios que reseñan en su investigación, concluyeron que hay escasos aportes de los sistemas ISO a la mejora educativa, junto con sobrecarga administrativa.

Lizarzaburu (2016), realizó un estudio titulado “La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la Norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015”, el cual se llevó a cabo en Bogotá e investigó sobre las ventajas que ofrece la Norma ISO 9001. En su estudio, redacta los orígenes y la evolución del término calidad. Lo definió mediante la descripción de la familia de normas. Identificó también su estructura y los principios sobre los que se basa. A partir de ello, detalló los beneficios cualitativos y cuantitativos que la norma brinda a las empresas que se adscriben a la misma. Por último, estableció las principales modificaciones que incorporara la nueva ISO 9001 versión 2015.

Martínez, Guevara y Valles (2016) realizaron una investigación sobre el desempeño docente y la calidad educativa en México. Esta investigación surge de un estudio que desarrollaron durante los ciclos escolares 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016 en la región centro sur del estado de Chihuahua. El estudio realizado fue de corte mixto, de procedimiento secuencial comprensivo-correlacional. Algunos de los resultados fue que los profesores consideran que la calidad educativa no solo depende de su desempeño docente, sino que existen cuatro factores (escuela, contexto, docente, gobierno) que necesitan trabajar de forma colaborativa. Además, señalan que existe una correlación entre los años de servicio del docente y el puntaje de sus alumnos en pruebas estandarizadas que repercuten en el maestro. Concluyó que no existe relación entre el desempeño docente y la calidad educativa desde el enfoque de inputs.

Arribas (2015), en su investigación doctoral sobre "Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos", el cual se llevó a cabo en Andalucía – España, donde planteó analizar y valorar la relación de la Norma internacional UNE-EN ISO 9001 (ISO 9001) aplicada en educación, a través de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), con el objetivo de lograr la mejora de la organización escolar. Esta investigación pertenece al tipo de descriptivas, exploratorias, correlacionales y evaluativas. La muestra estuvo conformada por 809 profesores, llegando a la conclusión de que existe una relación entre la implantación de la adaptación del SGC ISO en los centros educativos y la mejora de su organización escolar.

Polanco (2014) realizó un estudio titulado “El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”, el cual lo llevó a cabo en Tegucigalpa, donde planteó conocer cómo influye el clima laboral en las profesionales que trabajan en el instituto. Concluyó que en cuanto a su influencia emocional el impacto no es significativo. Sin embargo, el clima laboral relacionado a la organización de la institución influye tanto en el desempeño docente como en la calidad de enseñanza.

Salas (2013) en su investigación titulada “La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México”, planteó conocer la acreditación de los programas educativos y la percepción de su aplicación en la gestión institucional. Realizó un análisis de la calidad de la gestión en cuanto a mejorar la infraestructura, el desarrollo curricular y la gestión académica. Concluyó que, desde la percepción de sus actores, la inclusión de organismos acreditadores de origen externo, ha transformado la práctica docente y administrativa en la institución analizada, ya que se implementan herramientas de planeación y gestión para sistematizar los procesos.

Hernández, Arcos y Sevilla (2013) realizaron un estudio titulado “Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México”. Plantearon conocer si la implementación de un sistema de gestión de calidad puede determinar o influenciar en la mejora de la calidad en la educación superior, o averiguar si lo adquieren para cumplir con una política más de la institución. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional y la muestra estuvo

conformada por 18 representantes de directivos de 18 sistemas de gestión, de los cuales 8 tenían cargos académicos y 10 cargos administrativos. Concluyeron que contar con un sistema de gestión de calidad no garantiza una cultura de calidad, sólo se logra si existe un compromiso significativo de los directivos por alcanzar la calidad en los procesos que se aplican en la institución.

Hinojosa (2010) en su trabajo de investigación sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones padres franceses”, el cual se llevó a cabo en Viña del Mar Chile, evaluó y describió el clima organizacional que existe dentro del colegio para proveer información que permita revelar el nivel de satisfacción de los profesores. Aplicó una encuesta sobre la percepción laboral a 80 profesores de la institución. Luego del análisis de los resultados, concluyó que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral de sus integrantes son determinantes para lograr los objetivos de una institución educativa.

Rodríguez (2010) en su investigación titulada “El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural”, la llevó a cabo en Costa Rica, planteó conocer el concepto de la calidad, a partir de parámetros derivados de una lógica empresarial, revela un origen asentado en el modelo neoliberal e impulsado por los procesos que caracterizan la globalización. Explica que la calidad educativa es el cumplimiento de un conjunto de especificaciones que son medibles y válidos para proponer alternativas significativas. Concluye que tomar conciencia del origen

sociocultural del concepto es una condición necesaria para construir significados alternos al término calidad y darle otros sentidos a su práctica.

## **2.2 Bases teóricas**

A continuación, presentamos distinta información teórica relacionada a la percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes, para lo cual se aborda las definiciones teóricas de las variables de estudio.

### **2.2.1 Percepción**

La percepción del ser humano es compleja para definirla, sin embargo, casi siempre está relacionado con las experiencias vividas, asimismo con lo que nuestros sentidos puedan captar y procesar del exterior.

Arroyo (2014) afirma que la “percepción describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa” (p. 26).

De acuerdo al autor precedente, la percepción involucra procesos mentales complejos frente a estímulos externos que se relacionan a su vez con nuestras experiencias y necesidades. Se puede explicar que la percepción es un conjunto de sensaciones que después de un proceso de selección, organización e interpretación, el ser humano las procesa mentalmente y forman una imagen mental según sus necesidades y experiencias. En el presente trabajo de investigación, se averigua la percepción de los docentes frente a la certificación de la Norma ISO en la institución educativa en que

se desenvuelven; es decir cómo ellos piensan y sienten frente a los cambios significativos de su entorno laboral, las nuevas exigencias de los procesos de calidad según la Norma ISO, así como si se sienten satisfechos con su desempeño profesional. Este proceso activo de recibir percepciones y relacionarlas con la satisfacción en el trabajo diario, nos llevará a interpretaciones que ayudan a acrecentar las experiencias, a tener mejor manejo de situaciones nuevas y cubrir con las necesidades que surjan en el camino. Por otro lado, la percepción “no es una mera suma de estímulos que llega los receptores sensoriales, sino un proceso de síntesis complejo que se acrecienta con la experiencia, tiene una organización informativa de datos sensoriales, expectativas, necesidades” (Góngora, 2008, p.55).

Según lo expuesto, podemos concluir que la percepción está directamente relacionada con nuestras emociones frente a las experiencias que vivimos en nuestro entorno social y laboral.

### **2.2.2. La Norma ISO**

Las iniciales ISO significan International Organization for Standardization, que en español significa Organización Internacional para la Estandarización.

Esta organización fue creada a fines del siglo XIX, con la revolución industrial ante la necesidad de producir en cantidad. Se definió aún más con la primera guerra mundial, cuando surge la necesidad de aumentar la fabricación de armas y empezaron a intervenir instituciones privadas a las que se les exigía especificaciones precisas y ajustes. Es así que aparece el primer organismo dedicado a la normalización, por los ingenieros alemanes Naubaus y Hellmich, llamado DNA que

significa “comité de normas alemanas” en español. También en otros países industrializados empezaron a surgir nuevas organizaciones como en Francia e Inglaterra. Ante esta situación creciente de organizaciones, surgió la necesidad de coordinar y sacar provecho de las experiencias de cada una, por ello en Londres se creó la primera Organización Internacional de normalización (1987) llamada ISA (International Federation of the National Standardizing Associations), que posteriormente fue reemplazada por el ISO, compuesta por organismos internacionales de normalización, que agrupan alrededor de 157 países, cuya secretaría y sede principal se encuentra en Ginebra, Suiza.

La finalidad de la ISO es la creación de normas que faciliten el intercambio de bienes y servicios, así como, proveer una garantía de calidad que determina que los productos y servicios cumplen con los requerimientos mínimos establecidos por ambas partes, es decir, oferente y cliente (Gutierrez, 2014).

El resultado del conjunto de actividades de la ISO es la publicación de las normas ISO, que son elaboradas por los comités técnicos respectivos: está compuesta aproximadamente por 180 de estos.

Finalmente, el producto del trabajo del comité y subcomité lo constituye la familia de normas ISO 9000 que se publicaron en 1987. Pero aún con este avance, las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente dirigidas a organizaciones que realizaban procesos productivos y, por lo tanto, su implantación en las empresas de servicios representaba muchos problemas; fue entonces cuando en la revisión hecha en el 2000 se consiguió una norma adecuada para organizaciones de todo tipo, aplicable sin problemas a empresas de servicios como las instituciones educativas. Posterior a



esta, existieron dos revisiones más en el 2008 y la versión vigente es la de 2015 (Gutierrez, 2014).

La familia de ISO 9000 actualmente está conformada por:

ISO 9000:2015 que describe los principios y fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología.

ISO 9001:2015 que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

ISO 9004:2009 que proporciona las directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes.

ISO 19011:2011 que brinda orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

La principal Norma ISO 9000 es la 9001 Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos, creada para asistir a organizaciones, en la implementación y operación de sistemas eficaces de gestión de la calidad.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad como la Norma ISO, es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su

desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios que proporciona esta Norma son:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

### **2.2.3. Percepción de la Norma ISO**

Toda certificación se constituye en base a la percepción de calidad como eficacia y se centra en el logro de resultados de los aprendizajes dentro de una institución educativa. Se certifican sistemas de procesos estandarizados que son aplicados principalmente por la gestión o administración educativa y que deben ser cumplidos para el logro de la calidad de los aprendizajes deseados.

Según Müller y Salazar (2006), las representaciones o percepciones que cada actor elabora de su entorno inmediato, permite generar diversos conceptos que se tejen entorno a una realidad, la cual es cambiante y entra en contradicción con la de otros actores y genera múltiples dificultades en el momento de tratar de confluir en un mismo punto, esto se hace evidente en la forma como cada uno de ellos trata de crear nuevas perspectivas frente a lo que piensa, en ocasiones tomando distancia del

problema y abordando otros hechos que le sirven de referencia para ahondar en la problemática que se quiere solucionar.

Los docentes de una misma institución educativa pueden diferir sus percepciones acerca de la certificación de calidad. Sin embargo, estas percepciones distintas se pueden compartir y reflexionar para comprender mejor las ventajas de la certificación de manera voluntaria y espontánea. Por lo tanto, la calidad de un servicio depende tanto de la persona que lo brinda como la que lo recibe, es decir, de la percepción del cliente.

En el ámbito educativo, la percepción de la certificación aporta un valor adicional al servicio de la comunidad educativa, no solo al cliente directo que son los padres de familia y los estudiantes.

La implementación de una Norma ISO que tiene como objetivo la certificación de un sistema de gestión de calidad (SGC), podría generar cambios relacionados directamente a la percepción de los docentes acerca de su institución, influyendo en los factores sociales y culturales. En nuestro estudio, se desea conocer si la percepción de la certificación genera satisfacción en los docentes, en cuanto a la labor que cumplen al servicio educativo.

#### **2.2.4. Certificación de la norma ISO**

La certificación ISO en una institución educativa implica que los procesos de gestión están debidamente estructurados para garantizar la calidad de servicio.

Para obtener la certificación se necesita además de un desembolso económico, conocer y respetar las normas legales, preparar y comprometer a sus miembros,

reestructurar de los procesos de gestión, valorar las experiencias como organización a través del tiempo y preparar la documentación necesaria para las auditorías externas.

La certificación de la Norma ISO 9001 versión 2015 obtenida en la institución educativa del presente estudio, se basa en siete principios fundamentales para un óptimo sistema de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso personal, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

La evaluación objetiva y medición de la aplicación de cada principio son dos aspectos imprescindibles para el funcionamiento eficaz de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 (Gutierrez, 2014).

#### **2.2.5. Principios de la Norma ISO 9001 versión 2015**

**Enfoque al cliente:** La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas. Este enfoque implica que los objetivos de la institución educativa deben coincidir con las necesidades y expectativas de los clientes que son los padres de familia. Debe realizar los esfuerzos para una mejora continua y consistente en el tiempo. Además, estar enfocados en el cliente implica que todas las personas que laboran en la institución, deben ser conscientes cómo afecta su trabajo a la percepción que el cliente tiene de los servicios que se brindan en el centro. Por último, se debe medir los resultados y actuar en base a ellos, realizando una retroalimentación constante en búsqueda de brindar una educación de calidad.

**Liderazgo:** Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización. Los directivos deben crear un clima institucional propicio para que los docentes se sientan identificados con la misión y visión, crear un modelo ético de dirigir y practicar valores que incentive mayor confianza y lealtad a la institución.

**Compromiso del personal:** Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor. Para ello, es necesario identificar los talentos del personal docente y ubicarlos en el puesto más idóneo según sus habilidades y capacidades, ejecutar un acompañamiento y retroalimentación a la labor docente, definir sus funciones y mantener una comunicación fluida, involucrarlos en los problemas y búsqueda de soluciones, con el fin de lograr un compromiso con las metas de la institución educativa.

**Enfoque basado en procesos:** El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente. Esto implica, definir las actividades en forma sistemática y en procesos, identificando los factores como recursos y materiales, así como evaluar los riesgos para crear una cultura de prevención y evaluación de resultados.

**Mejora continua:** Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora. Esta dimensión permite conocer la alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un

propósito estratégico de la institución educativa, así como saber si se utiliza un enfoque consistente y amplio hacia la mejora continua, en los distintos procesos y gestión de la institución educativa.

**Toma de decisiones basada en la evidencia:** Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados. Este enfoque refiere que cualquier decisión que se tome, debe basarse en la evidencia, porque de esta manera se permite conocer y asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables, así como que los datos sean accesibles para quienes los necesiten en el momento oportuno.

**Gestión de las relaciones:** La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los padres de familia, logran un éxito sostenido de la organización educativa. Son los clientes los que influyen en el logro de los objetivos de la institución educativa, por lo que es importante mantener buenas relaciones y una comunicación fluida con ellos que permitan involucrarlos en la tarea educativa y se sientan comprometidos. Para ello se debe establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora consistentes en un tiempo determinado.

Por lo tanto, la institución educativa en estudio, ha asumido el reto de aplicar una gestión de calidad con los lineamientos de la norma contando con una organización que aplican procesos identificados, controlados y gestionados en forma eficaz y eficientemente para satisfacer las necesidades de los estudiantes y padres de familia, así como de la comunidad educativa, en un ambiente propicio que promueve y aplica una educación de calidad.

### **2.2.6. Procesos de gestión**

Uno de los principios de la Norma ISO, es el enfoque a procesos. Este principio es uno de los más importantes ya que para brindar una educación de calidad es necesario tener en cuenta tanto los aprendizajes de los estudiantes, así como los procesos de la organización de la gestión educativa.

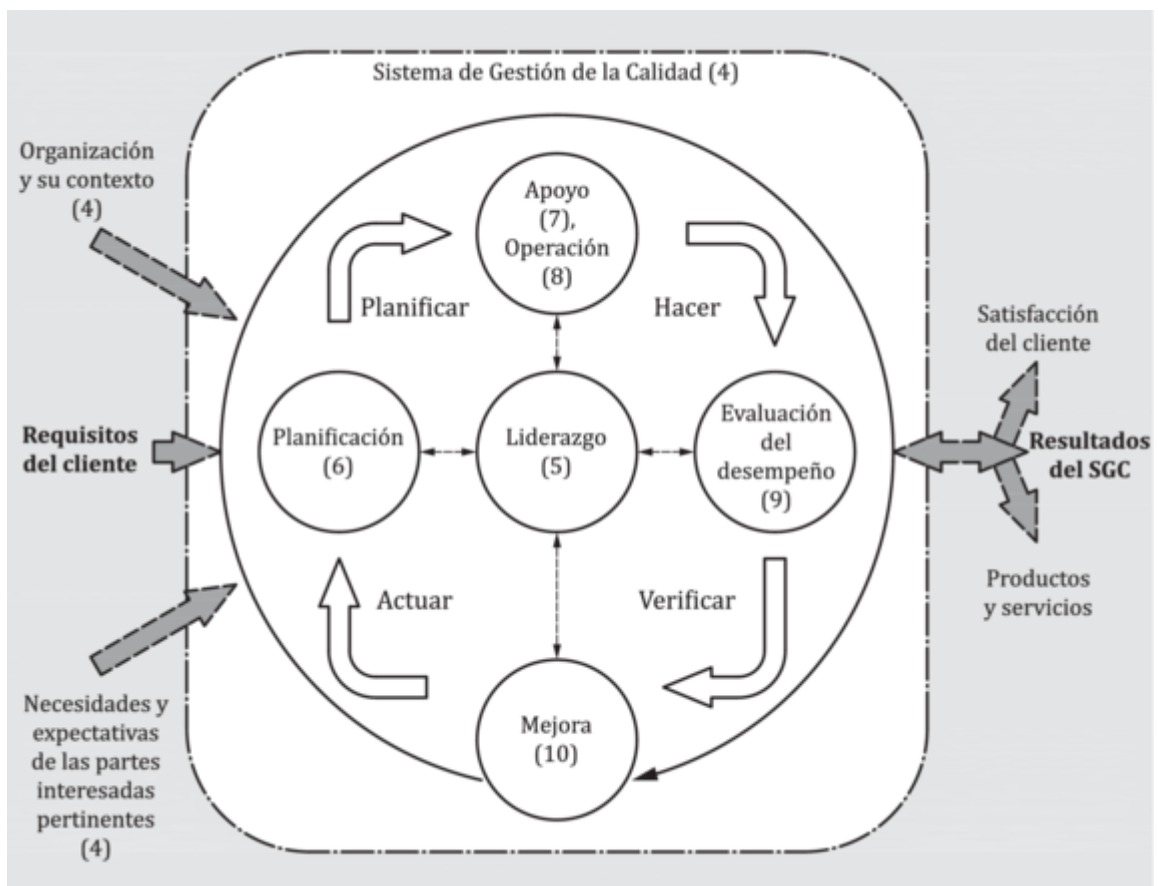
Según la Norma ISO un proceso es un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que logran resultados que responden a los objetivos institucionales planificados. Los procesos permiten analizar, controlar y evaluar las actividades que se realizan en las distintas áreas de la institución. Por último, la suma de estas acciones permite la mejora continua para alcanzar las metas deseadas y lograr satisfacer las necesidades de la comunidad educativa, principalmente el de los estudiantes.

“Para lograr que el servicio educativo sea de calidad todos sus procesos deben estar perfectamente identificados, controlados y gestionados eficaz y eficientemente y esto se da mediante un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)” (Gutiérrez, 2014, p. 4).

Según lo expuesto por el autor, los procesos de gestión determinan la dirección del trabajo entre las personas que componen la institución, define objetivos, metas a seguir, establece funciones y procesos claros para lograr los objetivos trazados de manera dinámica, funcional y operativa.

“El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización” (ISO 9001:2015). La gestión de los procesos puede llegar a ser óptimo utilizando el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), que propone dicha Norma, con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo (Figura 1).



Nota: Los números del 4 al 10 están referidos a los capítulos de la Norma Internacional.

Figura 1: Representación de la estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA.



El ciclo PHVA puede describirse brevemente según Norma de la siguiente manera:

— Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

— Hacer: implementar lo planificado;

— Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

— Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Los procesos de gestión de la institución educativa en estudio, han sido modificados, replanteados, reestructurados para obtener la certificación de la Norma ISO 9001, versión 2015. Esto ha implicado que los procesos certificados estén minuciosamente redactados para que cuando se cumplan con eficiencia y eficacia, por lo tanto, haya un margen mínimo de error o no conformidad. Además, la Norma permite prevenir si algo no funciona como lo esperado, quiere decir si hay un servicio no conforme en una de las partes de la estructura organizacional, hay medidas de gestión de riesgo que se aplican inmediatamente después de detectar una dificultad. De esta manera se logra la calidad en todos los servicios que involucra la estructura organizacional de la institución.

Los procesos de la institución educativa en estudio que han sido certificados por la Norma ISO 9001: 2015 son: matrícula, planificación, programación curricular, ejecución curricular, evaluación del aprendizaje, supervisión docente, bachillerato internacional, programa de educación a distancia, psicología, tutoría, proceso de inclusión, proceso pastoral, escuela de familias, normas de convivencia, talleres curriculares, deportes, gestión de personas, actividades institucionales y gestión de recursos.

### **2.2.7. Satisfacción**

Hoy en día es muy importante que las empresas, así como las instituciones educativas, logren la satisfacción laboral de sus empleados o docentes. Esta satisfacción debe ser positiva, agradable, provechosa y motivadora. Cuando la persona se siente bien en su trabajo y es valorada, su rendimiento es óptimo, de esta manera se beneficia la empresa o institución y ella misma.

La satisfacción debe estar primeramente relacionada a las necesidades básicas del ser humano y es Maslow quien lo presenta de manera dinámica y objetiva.

Maslow establece una jerarquía de necesidades que se suceden en una escala ascendente. Las ordena en dos grandes bloques que establecen una secuencia creciente y acumulativa desde lo más objetivo a lo más subjetivo de tal modo que el sujeto tiene que cubrir las necesidades situadas a niveles más bajos (más objetivas) para sentirse motivado o impulsado a satisfacer necesidades de orden más elevado (más subjetivas). Las necesidades inferiores son déficit y las necesidades superiores se relacionan con requerimientos del desarrollo. Según Maslow, las necesidades básicas son más potentes y tienen prevalencia sobre

las otras. Una vez satisfechas, se manifiestan las necesidades superiores y la persona se motiva para satisfacerlas (Elizalde, Martí y Martínez, 2006, p. 5).

Estas afirmaciones, nos lleva a reflexionar que a lo largo de la vida de un individuo, surgen nuevas necesidades que satisfacer a partir de sus necesidades fisiológicas. Estas nuevas necesidades llamadas “superiores”, son las que la persona busca en su proceso de autorrealización, como ser humano, en su vida familiar, profesional, ocupacional, según sus intereses y motivaciones, basados en sus experiencias y sentimientos. Si estas necesidades son satisfechas, la persona se siente realizada, segura de sí misma, se siente bien consigo misma y se relaciona positivamente en todos los ámbitos en donde se desenvuelve. Si no son satisfechas, siente frustración, es negativa en sus apreciaciones y puede ser egoísta en su comportamiento social.

Los docentes, sujetos de estudio del presente trabajo de investigación, necesitan sentirse satisfechos en su labor como personas y como profesionales, necesitan que el ambiente donde se desenvuelven, les brinde las herramientas necesarias para sentirse seguros y motivados para poder desempeñarse de la mejor manera y esto repercute en la calidad educativa de la institución.

Según lo expuesto, podemos concluir que la satisfacción profesional en el ambiente laboral es muy importante, no solo para los docentes sino que influye en su rendimiento dentro de las funciones que desempeña y esto repercute en la calidad de servicio educativo que se brinda a los estudiantes.

### 2.2.8. Teorías sobre satisfacción laboral

Existen distintas teorías respecto a la satisfacción del trabajo que lo relacionaremos en el ámbito de una institución educativa.

a. Teoría higiene – motivacional:

Se basa en que existen factores de satisfacción laboral y otros de insatisfacción. Los relacionados a la satisfacción son los factores motivacionales y son intrínsecos porque son inherentes a la persona como sus logros en su desempeño, reconocimiento por sus autoridades, promoción, responsabilidad, trabajo creativo entre otros. Los factores relacionados con la insatisfacción son los llamados “higiénicos” por Herzberg (1998) y son extrínsecos porque no dependen directamente de la persona como la gestión de la institución, administración, supervisión, salarios, interrelaciones, seguridad y estatus.

b. Teoría del ajuste en el trabajo:

Se refiere que si las habilidades, conocimientos y experiencias del docente se relacionan con las funciones que le toca desempeñar según el cargo dispuesto por la Institución educativa, logrará mayor satisfacción, según Dawes 1999, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012, p. 24).

c. Teoría de la discrepancia:

Está relacionado con la valoración del trabajo del docente que le produce satisfacción laboral cuando está relacionado con los valores laborales de la institución, o lo contrario, la no valoración de su trabajo que le produce insatisfacción, estudiado por Locke en 1968 y mencionado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012, p.12). En ese sentido, cada experiencia de satisfacción o insatisfacción del docente dependerá de la importancia de la relación entre el valor y la percepción al respecto que él mismo determinará.

d. Teoría de la satisfacción por facetas:

Esta teoría se refiere al grado de discrepancia entre lo que el docente espera o piensa que debería recibir y lo que realmente recibe, en relación con las facetas y la ponderación por las que atraviesa. Esto determina su satisfacción laboral según Lawler (1973) (citado por Alfaro, Leyton , Meza y Sáenz, 2012, p.13).

e. Teoría de los eventos situacionales:

Está relacionada a las características situacionales y eventos situacionales según Quarstein, McAffe, y Glassman (1992), (citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.25). Las características situacionales son las condiciones laborales que se dan antes de aceptar un puesto de trabajo como la política de gestión de la institución, condiciones laborales, oportunidades de promoción; y los eventos situacionales se refieren a las situaciones que se

dan durante el desempeño de las funciones del docente, que pueden ser positivos o negativos, positivos si cubre las perspectivas del docente y negativos cuando ocasionan desagrado porque no era lo que se esperaba (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz 2012).

### **2.2.9. La satisfacción del docente**

Días (2015), propone que la satisfacción del docente es un indicador que nos proporciona anticipadamente información sobre el desempeño y lealtad en su trabajo. Los datos de satisfacción del docente es uno de los indicadores recopilado con mayor frecuencia sobre la percepción de la certificación (p.36).

Las características que indican que la satisfacción del docente está siendo positiva es cuando atiende a sus estudiantes de la mejor manera y con vocación de servicio para garantizar aprendizajes significativos. Es decir, a medida que el docente se sienta satisfecho con su labor depende también de la satisfacción del estudiante, y puede variar persona a persona porque es un factor psicológico y físico que se correlacionan en los comportamientos de cada persona.

### **2.2.10. Tipos de satisfacción laboral: extrínsecos e intrínsecos**

Una de las teorías más influyentes en cuanto a factores de la satisfacción laboral es la que afirma Herzberg (1959). Explica que existen dos tipos de factores: Extrínsecos e intrínsecos.

Los factores extrínsecos están relacionados a las condiciones de trabajo como salario, las políticas de empresa, ambiente físico, la seguridad en el trabajo y el clima institucional.

Los factores intrínsecos son aquellos aspectos correspondientes al trabajo; como, funciones o roles, responsabilidad, reconocimiento de logros, realización profesional, etc.

Según el modelo bifactorial de Herzberg, los factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos (Fonseca, 2010).

La satisfacción intrínseca tiene más impacto que la satisfacción extrínseca en cuanto a la satisfacción laboral. En relación con nuestra investigación, sería más importante la satisfacción intrínseca de los docentes, es decir que a medida que a un docente se le reconozca su labor, sus logros y se valore su desempeño y que además se le brinda la oportunidad de crecer profesionalmente, es lo que va a lograr su satisfacción en su trabajo de día a día. En cambio, los factores externos, como la gestión, clima institucional y salarios influyen en la satisfacción pero no determinan según los autores mencionados.

“La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las

prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas” (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009, p.107).

Según el párrafo precedente, los factores extrínsecos e intrínsecos interactúan en la labor de los docentes en forma permanente, influyendo constantemente en su desempeño, así es como la certificación de calidad de la institución con la norma ISO también forma parte de esos factores.

Abrajan, Contreras y Montoya (2009, p.109) afirman que:

“la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional. Esta interacción influye determinadamente en la manera de actuar del trabajador.”

De acuerdo a lo mencionado, la satisfacción de los docentes es de suma importancia para la institución, y está íntimamente relacionada con la motivación intrínseca y extrínseca de los docentes en su desempeño pedagógico. Según el grado de motivación que tenga el docente depende la satisfacción en su trabajo. Los factores que influyen son la gestión y estructura organizacional, clima institucional, reconocimiento laboral, relaciones con sus pares y autoridades.



### 2.3 Definición de términos básicos o marco conceptual

**Calidad.** De acuerdo a la norma ISO, la calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en otras palabras, para aquello que desea el cliente. Implica tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas (Lizarzaburu, 2016).

Gutierrez (2014), nos dice que según la norma ISO “calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas o explícitas”.

**Calidad educativa.** Según la Ley General de Educación N° 28044, artículo número 13, la calidad educativa “es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC).** Es una forma de trabajo, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desarrollo de sus procesos haciéndolas eficaces y eficientes (Yáñez, 2008).

**Auditoría.** La auditoría de calidad examina si una institución o una de sus subunidades disponen de un sistema de procedimientos de garantía de la calidad y determina su suficiencia (Bicas y Martin 2007, p. 9).

**Certificación.** “Es obtener una certificación de su sistema de gestión de la calidad que se da mediante un proceso de auditoría. La entidad encargada de la certificación

debe ser independiente de la organización que audita” (Lasida, Isola y Sarasola, 2016).

**Institución certificada.** Se obtiene mediante una auditoria externa (en este caso de la entidad acreditadora) es la que asegura que el sistema de gestión de calidad (auditado) esté implementado de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 (Texidor, 2009).

**ISO 9001:2015.** Es una norma internacional que establece los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad. Según Lizarzaburu (2016) la revisión realizada de la versión 2015 “trata de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas no solo del grupo de clientes, sino de todos los grupos de interés de la firma” (p. 49)

**Norma ISO 9001.** Es la norma que detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad de proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables.

**Percepción.** La percepción como un proceso construido involuntariamente en el que interviene la selección de preferencias prioridades, diferencias cualitativas y cuantitativas del individuo acerca de lo que percibe (Vargas, 1994).

## **CAPÍTULO III**

### **Objetivos**

#### **3.1. Generales**

Determinar la relación entre la percepción de la Norma ISO y satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense.

#### **3.2. Específicos**

3.2.1. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque al cliente y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

3.2.2. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador liderazgo y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

3.2.3. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador compromiso del personal y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

3.2.4. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque en procesos y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

3.2.5. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador mejora continua y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

3.2.6. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador toma de decisiones basada en la evidencia y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

3.2.7. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador gestión de las relaciones y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

3.2.8. Identificar los indicadores de la Norma ISO que tienen mayor implicancia en la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

## CAPÍTULO IV

### Hipótesis

#### 4.1. General

Existe relación significativa entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense.

#### 4.2 Específicas

4.2.1. Existe relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque al cliente y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

4.2.2. Existe relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador liderazgo y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

4.2.3. Existe relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador compromiso personal y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

4.2.4. Existe relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque en procesos y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

4.2.5. Existe relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador mejora continua y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

4.2.6. Existe relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador toma de decisiones basada en la evidencia y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

4.2.7. Existe relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador gestión de las relaciones y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

4.2.8. Existen algunos indicadores de la percepción de la Norma ISO que explican con mayor magnitud la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

## CAPÍTULO V

### Método

#### 5.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico porque está orientada a establecer el grado de asociación o relación entre dos variables y pretende incrementar conocimientos que beneficien a la comunidad en estudio (Sánchez y Reyes, 2009). Las variables a relacionar son percepción de la certificación Norma ISO y la satisfacción de docentes en una institución educativa de régimen castrense.

Además, esta investigación es cuantitativa porque se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer aspectos de interés sobre la población que se estudia.

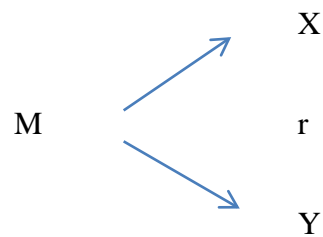
#### 5.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El estudio descriptivo correlacional es definido como aquel en el que “el investigador busca establecer el vínculo o variación conjunta entre dos o más variables” (p.28). Asimismo, es transversal o transeccional, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo tanto, el diseño del presente estudio es descriptivo correlacional y transeccional, en tanto que se busca establecer la relación existente entre la variable percepción de la certificación Norma ISO y la satisfacción docente en una institución educativa de régimen castrense, la información será recolectada en un solo momento.

El esquema del diseño descriptivo correlacional no causal-bivariable (estadísticamente es la asociación de las variables), según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el siguiente:

**Figura 2: Operacionalización de las variables**



**Donde:**

**M = Muestra**

**X y Y = Variables**

**r = Coeficiente de Correlación**

### **5.3 Variables**

Dado que se trata de una investigación no experimental, no existen variables independientes ni dependientes, sino que las variables de estudio son atributivas, porque no pueden ser manipuladas, (Alarcón, 2008) en el sentido experimental del término.



**Variables a relacionar:****Percepción de la Norma ISO**

Son las expectativas o apreciaciones que tiene el docente sobre la certificación de la Norma ISO 9001 versión 2015 adquirida en el 2016 por la institución educativa en estudio con el fin de brindar una educación de calidad mediante la mejora continua en el sistema de gestión de procesos y servicios como el aprendizaje y enseñanza.

**Indicadores**

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso del personal
- Enfoque en procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

**Satisfacción de docentes**

Es la complacencia y disposición grata hacia el trabajo, participación y compromiso que demuestran los docentes de una institución educativa certificada, relacionada a componentes cognitivos de cómo evalúa los aspectos de su trabajo y a componentes afectivos relacionados a sus sentimientos, emociones y predisposiciones de acciones.

### Variables de control

- Edad: De 30 a 50 años
- Tiempo de servicio: Más de 3 años

## 5.4. Población, muestra y muestreo

### 5.4.1. Población

La población estuvo conformada por 177 docentes que laboran en la institución educativa de régimen castrense del distrito de San Borja de Lima Metropolitana.

### 5.4.2. Muestra

El número de la muestra y la población fue la misma, donde participan todos los docentes de la institución, ya que de esta manera permite responder a los objetivos de la investigación.

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra de docentes de una institución de régimen castrense.*

<i>Institución Educativa</i>	<i>Docentes</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Nivel Inicial</i>	21	0	21
<i>Nivel Primaria</i>	69	7	62
<i>Nivel Secundaria</i>	62	15	47
<i>Nivel Bachillerato Internacional</i>	15	10	5
<i>TOTAL</i>	177	32	135

Fuente: Elaboración propia.

**Criterios de inclusión.** Está dado por las características mencionadas en las variables de control.

- Docentes de los diferentes niveles: inicial, primaria y secundaria.
- Programa: bachillerato internacional y educación a distancia.

- Condición laboral: contratados y nombrados
- Que hayan firmado el consentimiento informado

**Criterios de exclusión.** No participaron en el estudio los docentes que el día de la evaluación no se encontraron presentes, aquellos que expresaron su deseo de no ser parte de la investigación, excluir a todas las pruebas que no fueron respondidas íntegramente. Debido a los criterios mencionados fueron evaluados en total 135 docentes de 177, lo que significó una limitación del presente estudio.

#### **5.4.3. Muestreo**

Se utilizó el muestro no probabilístico de tipo intencional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), porque el colegio ha sido preestablecido y se optó que la muestra sea igual al total de la población debido a que permite responder a los objetivos de la presente investigación.

#### **5.5. Instrumentos**

En el presente estudio se aplicaron dos instrumentos, un cuestionario basado en los principios de la Norma ISO 9001:2015 (apéndice B) para medir la Percepción de los docentes y el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (apéndice C) para medir la satisfacción de los mismos.

En cuanto al cuestionario basado en los siete principios de la Norma ISO 9001:2015, es un instrumento que permitió conseguir información sobre la percepción de los docentes respecto a la aplicación de la Norma en la institución educativa en estudio.

Las preguntas son claras, directas y entendibles, cada pregunta se relaciona de manera directa con la variable en estudio.

Las instrucciones dadas a los sujetos de estudio fueron responder marcando con una equis (X) sobre la opción similar a lo que sucede en la Institución Educativa y marcar SI o NO en todas las opciones de las preguntas. La duración del cuestionario fue aproximadamente de 30 minutos.

El cuestionario sobre la Norma ISO se presentó abordando la percepción sobre un conjunto de principios considerados como relevantes en la nueva versión de las Norma ISO 9001:2015, que involucran las actividades que se gestionan como procesos interrelacionados y que funcionan como un sistema coherente de manera más eficaz y eficiente.

El principio uno Enfoque al cliente, se saturan los ítems siguientes: 1, 2, 3, 4 y 5; los cuales hacen referencia a las características descriptivas como comunicar y hacer entender las necesidades y expectativas de los clientes a todo el personal de la organización e identificar como afecta su trabajo a la percepción que el cliente tiene de la empresa y de los productos y servicios ofertados.

El principio dos Liderazgo, se saturan los ítems siguientes: 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12; relativo a identificar objetivos desafiantes y crear valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.

El principio tres Compromiso personal, se saturan los ítems siguientes: 13, 14, 15, 16, 17 y 18; que tienen como propósito saber el beneficio de la organización y se deben considerar aspectos tales como: identificación de las competencias del

personal para el desempeño de sus funciones y evaluación periódica del desempeño de todo el personal según metas y objetivos.

El principio cuatro Enfoque en procesos, se saturan los ítems siguientes: 19, 20, 21, 22, 23 y 24; que se refieren a obtener información sobre procesos interrelacionados y cómo se llegaron a los resultados que permiten optimizar el rendimiento de la organización.

El principio cinco Mejora continua, se saturan los ítems siguientes: 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31; los cuales permiten conocer la alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización, saber si se utiliza un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.

El principio seis Toma de decisiones basada en la evidencia, comprende los ítems siguientes: 32, 33, 34, 35, y 36; se basan en la evidencia, lo que permite conocer si se aseguran que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables, así como que los datos sean accesibles para quienes los necesiten.

El principio siete Gestión de las relaciones, comprenden los ítems siguientes: 37, 38, 39 y 40, nos dan cuenta de la ventaja del aumento de la capacidad para crear valor para todas las partes y flexibilidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.

El **Cuestionario de Satisfacción Laboral** está conformado por una encuesta, construida por José Meliá (1998) en España, con el objetivo de medir la satisfacción del docente en relación a la percepción con cada dimensión de la Norma ISO 9001:2015.

El cuestionario S21/26 se presenta en el contexto de la batería *CTSL* destinada a la evaluación de un conjunto de variables consideradas como relevantes desde el punto de vista del desempeño de rol, incluyéndose características descriptivas del puesto, la salud o el bienestar psicológico, así como características organizacionales y una escala de deseabilidad social. Las instrucciones se indicarán a los sujetos de estudio que deben responder rodeando con un círculo una V (verdadero) o una F (falso), sin explicaciones adicionales.

Debido a que este cuestionario ha sido aplicado en una institución educativa, se ha reemplazado algunos términos usados en una empresa a términos usados en el ámbito educativo, como “empresa” por “institución”, “jefes” por “autoridades” y “supervisión” por “acompañamiento”.

El componente uno da cuenta del 18,75% de la varianza total y en él saturan los ítems siguientes: 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y el 21, relativos a la *satisfacción con la supervisión de los superiores y participación en la organización*.

El componente dos da cuenta del 10,83% de la varianza total y en él saturan los ítems 4, 9, 10, 12, 14, y 23, los cuales hacen referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, a la

promoción y a la formación, por lo cual llamamos a este factor *Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones*.

El componente tercero reúne cuatro ítems (1, 2, 3, y 18) que dan cuenta del 9,71% de la varianza total. Estos ítems se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo, por lo que le denominamos *Satisfacción Intrínseca* con el trabajo.

El componente cuatro da cuenta del 8,90% de la varianza total. Agrupando cuatro ítems (6, 7, 8, y 24 ) relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, tratándose claramente de un factor de *Satisfacción con el Ambiente Físico* de trabajo.

El componente cinco da cuenta del 6,40% de la varianza total. Sus dos ítems, el 5 y el 26, se refieren al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce el sujeto, por esto lo denominamos *Satisfacción con la Cantidad de Producción* en el trabajo.

El componente seis da cuenta del 6,21% de la varianza total. Agrupa los ítems 24 y 25, que se refieren a los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo. Por lo que se le denomina *Satisfacción con la Calidad de Producción* en el trabajo.

**Validez:**

Con referencia a la validez del primer instrumento sobre la percepción de la Norma ISO 9001, versión 2015, se ha sido sometido a juicio de expertos. La validez de contenido se examinó por juicio de 8 expertos obteniendo valores de V de Aiken que oscilan entre .67 a .89. Cabe mencionar que siguiendo este criterio se revisan aquellos ítems que obtuvieron valores bajos de este coeficiente finalmente se optó por eliminar aquellos que pese a las reformulaciones no reunían los requisitos semánticos y técnicos para su inclusión en el cuestionario (ítem 21 y 22).

**Tabla 2**

*Evaluación de juicio de expertos del cuestionario percepción sobre la Norma ISO 9001:2015, mediante el coeficiente V Aiken.*

Elemento	VAiken	IC 95%		Elemento	VAiken	IC 95%	
		LI	LS			LI	LS
Ítem 1	0.89	0.55	0.97	Ítem 21	0.67	0.36	0.88
Ítem 2	0.89	0.55	0.97	Ítem 22	0.67	0.36	0.88
Ítem 3	1	0.7	1	Ítem 23	1	0.7	1
Ítem 4	0.89	0.55	0.97	Ítem 24	0.89	0.55	0.97
Ítem 5	0.89	0.55	0.97	Ítem 25	0.89	0.55	0.97
Ítem 6	0.89	0.55	0.97	Ítem 26	0.89	0.55	0.97
Ítem 7	1	0.7	1	Ítem 27	0.78	0.5	0.93
Ítem 8	0.89	0.55	0.97	Ítem 28	1	0.7	1
Ítem 9	0.89	0.55	0.97	Ítem 29	0.78	0.5	0.93
Ítem 10	0.89	0.55	0.97	Ítem 30	0.78	0.5	0.93
Ítem 11	0.89	0.55	0.97	Ítem 31	0.89	0.55	0.97
Ítem 12	0.89	0.55	0.97	Ítem 32	1	0.7	1
Ítem 13	1	0.7	1	Ítem 33	1	0.7	1
Ítem 14	0.89	0.55	0.97	Ítem 34	0.78	0.5	0.93
Ítem 15	0.89	0.55	0.97	Ítem 35	0.89	0.55	0.97
Ítem 16	0.89	0.55	0.97	Ítem 36	0.89	0.55	0.97
Ítem 17	1	0.7	1	Ítem 37	0.78	0.5	0.93
Ítem 18	1	0.7	1	Ítem 38	0.78	0.5	0.93
Ítem 19	0.78	0.5	0.93	Ítem 39	0.78	0.5	0.93
Ítem 20	1	0.7	1	Ítem 40	1	0.7	1
Global				0.89			

Nota: VAiken es significativo, si  $LI \geq .50$

Fuente: Elaboración propia.



Por otro parte, se evaluó el índice de acuerdo entre jueces mediante la prueba binomial apreciándose en líneas generales valores significativos entre los ocho evaluadores ( $p < .05$ ).

**Tabla 3**

*Valoración del acuerdo inter jueces de cada uno de los reactivos del cuestionario percepción sobre la Norma ISO 9001:2015, mediante la prueba binomial.*

Experto	Categoría	n	PO	p
1	Acuerdo	40	1.00	0.000
	Desacuerdo	0	1.00	
	Total	40		
2	Acuerdo	30	0.75	0.002
	Desacuerdo	10	0.25	
	Total	40	1.00	
3	Acuerdo	40	1.00	0.000
	Desacuerdo	0	1.00	
	Total	40		
4	Acuerdo	32	0.80	0.000
	Desacuerdo	8	0.20	
	Total	40	1.00	
5	Acuerdo	39	0.98	0.000
	Desacuerdo	1	0.03	
	Total	40	1.00	
6	Acuerdo	31	0.78	0.001
	Desacuerdo	9	0.23	
	Total	40	1.00	
7	Acuerdo	38	0.95	0.000
	Desacuerdo	2	0.05	
	Total	40	1.00	
8	Acuerdo	37	0.93	0.000
	Desacuerdo	3	0.08	
	Total	40	1.00	

Fuente: Elaboración propia.

El **cuestionario de Satisfacción** fue validado por Edith Pacheco Quincho que realizó un trabajo de investigación sobre “Acoso psicológico y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa manufacturera de lima metropolitana”, donde demostró

los cálculos estimados y tomando como criterio de aceptación, correlaciones con significancia al  $p < 0.05$  (ver tabla 2). Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Alarcón (2008) y Cortada de Kohan (1999) refieren que la relación entre un ítem y el test total puede expresarse en un coeficiente de correlación.

En general, los resultados de los análisis de los ítems ejecutados al mostrar correlaciones significativas confirman la validez de constructo del Cuestionario de Satisfacción Laboral.

**Tabla 4**

*Validez de constructo del cuestionario de satisfacción laboral (S21/26)*

Ítems	r	p	Ítems	r	p	Ítems	r	p
1	,166*	,047	10	,652**	,000	19	,524**	,000
2	,439**	,000	11	,552**	,000	20	,557**	,000
3	,347**	,000	12	,466**	,000	21	,370**	,000
4	,471**	,000	13	,393**	,000	22	,148ns	,076
5	,408**	,000	14	,405**	,000	23	,436**	,000
6	,324**	,000	15	,517**	,000	24	,407**	,000
7	,439**	,000	16	,408**	,000	25	,548**	,000
8	,535**	,000	17	,472**	,000	26	,443**	,001
9	,404**	,000	18	,156ns	,062			

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

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

ns No es significativo

Fuente: Elaboración propia.

En el presente estudio, el cuestionario de Satisfacción laboral, también ha sido validado a través de análisis factorial y validez de constructo, pero en forma conjunta todas sus variables, para medir la satisfacción laboral de los docentes respecto a las dimensiones de la Norma ISO 9001:2015, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 5***Análisis factorial exploratorio del cuestionario de satisfacción laboral s21/26*

Ítems		Factor
		1
9	Estoy satisfecho de las relaciones con mis autoridades	,754
13	Estoy conforme con la forma en que las autoridades evalúan mi trabajo	,746
10	El acompañamiento que recibo en mi trabajo es satisfactorio	,668
16	Estoy contento del apoyo que recibo de las autoridades	,642
11	Mi institución me trata con justicia e igualdad	,612
17	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi equipo	,576
19	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me monitorean	,551
2	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan y	,545
12	Estoy satisfecho con mi participación en las decisiones de mi área o grado	,542
20	Estoy contento con el nivel de calidad que obtenemos con la certificación	,500
21	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo	,486
3	Estoy satisfecho con el trabajo que me corresponde realizar	,437
15	Los recursos materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y	,412
7	En mi institución tengo oportunidades de promoción y ascenso	,410
14	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi	,364
5	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo son adecuadas	,344
8	Estoy satisfecho de las oportunidades que me da la institución para capacitarme	,284
4	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	,280
6	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios El entorno físico y	,206
1	Me gusta mi trabajo	,073
18	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros	,061
Autovalor		5.737
% Varianza explicada		27%
KMO=.79; X <sup>2</sup> =899.635; p<.01		

Nota: Método de extracción: máxima verosimilitud. 1 factores extraído. 4 iteraciones necesarias  
Fuente: Elaboración propia.

## Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario sobre la percepción de la Norma ISO 9001, versión 2015, se aplicó dicho instrumento a un grupo de 135 docentes de la institución educativa en estudio.

Para la confiabilidad del cuestionario sobre la percepción de la Norma ISO, se evaluó el índice de acuerdo entre jueces mediante la prueba binomial apreciándose en líneas generales valores significativos entre los ocho evaluadores ( $p < .05$ ).

En la tabla 6, se presenta la consistencia interna del cuestionario para cada una de sus dimensiones, los coeficientes de Alfa de Cronbach calculados indican que la fiabilidad del instrumento mejora luego de depurar los ítems que no presentaban adecuada discriminación del rasgo evaluado. Apreciándose que, los valores Alfa del cuestionario final oscilan entre ,483 hasta ,818.

**Tabla 6**

*Análisis de fiabilidad del cuestionario de percepción sobre la Norma ISO 9001:2015*

Dimensiones	Cuestionario original	$\alpha_1$	Cuestionario modificado	$\alpha_2$
Enfoque al cliente	1-5	.315	3 y 4	.522
Liderazgo	6-12	.669	11	.685
Compromiso del personal	13-18	.543	15,16,17	.483
Enfoque en procesos	19-22	.641	21	.710
Mejora continua	23-29	.762	-	.762
Toma de decisiones basada en la evidencia	30-34	.818	-	.818
Gestión de relaciones	35-38	.645	35	.707

Nota.  $\alpha_2$ : valores Alfa de Cronbach calculados tras la depuración de ítems

Fuente: Elaboración propia.

La confiabilidad del cuestionario de Satisfacción, fue obtenida por el método de consistencia interna por el tipo de homogeneidad con la finalidad de evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados, en donde los coeficientes del Alfa de Cronbach, que viene a ser es el promedio de las correlaciones entre los ítems que forman parte de un instrumento, muestra que existe una Alfa confiabilidad ( $\alpha = 0.822$ ), lo que lleva a concluir que los ítems de la

presente escala permite obtener puntajes precisos y confiables, debido a que presenta una consistencia interna óptima.

**Tabla 7**

*Índices de la confiabilidad por consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral (S21/26)*

Reactivos	Media	Desviación típica	Correlación elemento - total corregida	Alfa si se elimina el ítem
Re1	,99	,117	,143	,823
Re2	,83	,374	,376	,816
Re3	,85	,361	,281	,819
Re4	,39	,489	,389	,815
Re5	,72	,453	,328	,818
Re6	,52	,501	,230	,822
Re7	,38	,486	,356	,816
Re8	,62	,488	,460	,812
Re9	,42	,495	,316	,818
Re10	,69	,465	,594	,806
Re11	,71	,456	,483	,811
Re12	,62	,488	,385	,815
Re13	,75	,435	,316	,818
Re14	,73	,446	,326	,818
Re15	,68	,468	,443	,813
Re16	,73	,446	,329	,817
Re17	,60	,491	,390	,815
Re18	,83	,380	,080	,826
Re19	,58	,495	,447	,812
Re20	,63	,484	,484	,811
Re21	,75	,435	,292	,819
Re22	,79	,408	,067	,827
Re23	,29	,456	,358	,816
Re24	,44	,498	,319	,818
Re25	,63	,484	,475	,811
Re26	,82	,386	,378	,816
<b>Alfa de Cronbach = 0,822</b>				

Fuente: Elaboración propia

Las autoras de la presente investigación, también han realizado la confiabilidad a

través de consistencia interna, obteniendo un coeficiente de alfa de Cronbach de .850, lo que indica la fiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral.

**Tabla 8**

*Consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral s21/26*

Variable	n	$\alpha$
Satisfacción laboral	21	.850

Fuente: Elaboración propia.

La consistencia interna entre los ítems de la presente escala, permite obtener puntajes precisos y confiables, debido a que presenta una consistencia interna óptima. Estos oscilan entre ,200 y ,642.

**Tabla 9**

*Análisis de ítems del instrumento satisfacción laboral s21/26*

	Ítems	$r_{i-t}$
1	Me gusta mi trabajo	,200
2	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan y	,460
3	Estoy satisfecho con el trabajo que me corresponde realizar	,369
4	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	,326
5	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo son adecuadas	,403
6	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios El entorno físico y	,284
7	En mi institución tengo oportunidades de promoción y ascenso	,399
8	Estoy satisfecho de las oportunidades que me da la institución para capacitarme	,337
9	Estoy satisfecho de las relaciones con mis autoridades	,642
10	El acompañamiento que recibo en mi trabajo es satisfactorio	,576
11	Mi institución me trata con justicia e igualdad	,558
12	Estoy satisfecho con mi participación en las decisiones de mi área o grado	,466
13	Estoy conforme con la forma en que las autoridades evalúan mi trabajo	,636
14	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi	,277
15	Los recursos materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y	,464
16	Estoy contento del apoyo que recibo de las autoridades	,618
17	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi equipo	,474
18	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros	,274
19	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me monitorean	,483
20	Estoy contento con el nivel de calidad que obtenemos con la certificación	,493
21	Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo	,434

Fuente: Elaboración propia.

## **5.6. Procedimiento**

### **Coordinaciones previas**

Se realizaron las coordinaciones respectivas con las autoridades del Institución Educativa, con el fin de brindar las facilidades para informar de manera detallada a los docentes sobre el presente estudio, así como aclarar los términos de su participación y solicitar su colaboración para aplicar los instrumentos estructurados, sin interrumpir con sus actividades diarias.

### **Presentación del estudio**

La presentación se realizó de la siguiente manera: “Somos María del Pilar Rodríguez Del Carpio y Susann Katherine Quispe Gamboa, de la Universidad Marcelino Champagnat y estamos realizando una investigación sobre la percepción de la Norma ISO 9001, versión 2015 y la satisfacción de docentes de la Institución Educativa, con la finalidad de conocer si los procesos certificados responden a las perspectivas de los docentes de la Institución y si estos logran una satisfacción laboral de los mismos”.

### **Condiciones de aplicación:**

La aplicación se llevó a cabo en la institución educativa y fue administrada por las investigadoras. La aplicación de la encuesta se ejecutó en línea a través de la red de gmail de la institución educativa, durante las horas de la jornada académica (8.00 a.m. a 3:00 pm), teniendo una duración total aproximada de 30 minutos.

**Consentimiento informado**

Se aplicó el consentimiento informado a los participantes (apéndice A), en el cual se indicará el nombre de las investigadoras responsables, cuál es el objetivo del estudio; además se les indicará que la participación es anónima y los datos serán manejados de modo estrictamente confidencial.

Se aplicó dos instrumentos, un cuestionario de Percepción de la Norma ISO 9001:2015 y una encuesta de satisfacción laboral, el primero elaborado por las autoras del presente estudio, validado por juicio de expertos y el segundo validado en el presente estudio.

Se tabularon los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos en el programa Excel, luego se recolectaron y procesaron mediante el programa SPSS y se hallaron las medias descriptivas y de variabilidad (media, desviación estándar). En seguida, se determinó si los datos se aproximan a una distribución normal o no, para ello se aplicó la prueba de Kolmogorov- Smirnov. Los resultados fueron que las variables no presentaron distribución normal por ser estadístico no paramétrico. Por lo tanto, se realizó la correlación a través del coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre las dos variables de estudio y sus dimensiones a través del análisis multivariable de regresión lineal.



## CAPÍTULO VI

### Resultados

#### 6.1. Análisis descriptivo

En la tabla 10 se adjunta el análisis descriptivo de las variables estudiadas incluyéndose los puntajes mínimos y máximos de cada una de ellas. Lo mismo que la media y desviación estándar de cada elemento analizado.

**Tabla 10**

*Caracterización de las variables de estudio (n=135).*

Variables	Mín.	Máx.	Me	DE
Satisfacción laboral	4,00	21,00	16,00	4,14
Percepción	4,00	30,00	21,60	7,12
Enfoque al cliente	1,00	3,00	2,28	0,83
Liderazgo	0,00	6,00	4,23	1,56
Compromiso del personal	0,00	3,00	2,15	0,90
Enfoque en procesos	0,00	3,00	2,41	0,93
Mejora continua	0,00	7,00	4,94	2,01
Toma de decisiones	0,00	5,00	3,62	1,68
Gestión de relaciones	0,00	3,00	1,94	1,12

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3, se pueden apreciar los errores estándar de la media apreciándose moderada dispersión entre los elementos analizados con un intervalo de confianza del 95%, donde resaltan los valores superiores de las variables conjuntas satisfacción laboral y percepción de la Norma ISO.

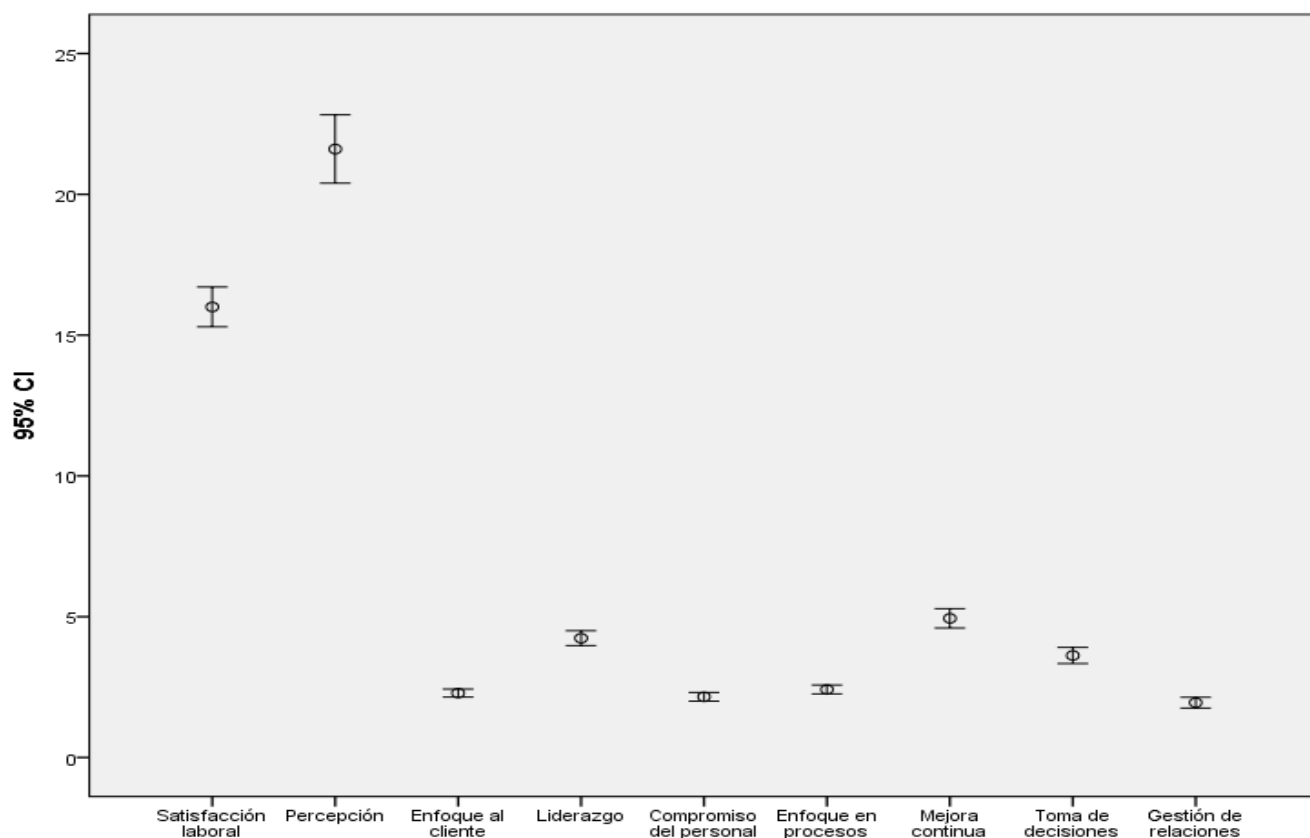


Figura 3. Error estándar de la media de las variables de estudio.

Fuente: Elaboración propia.

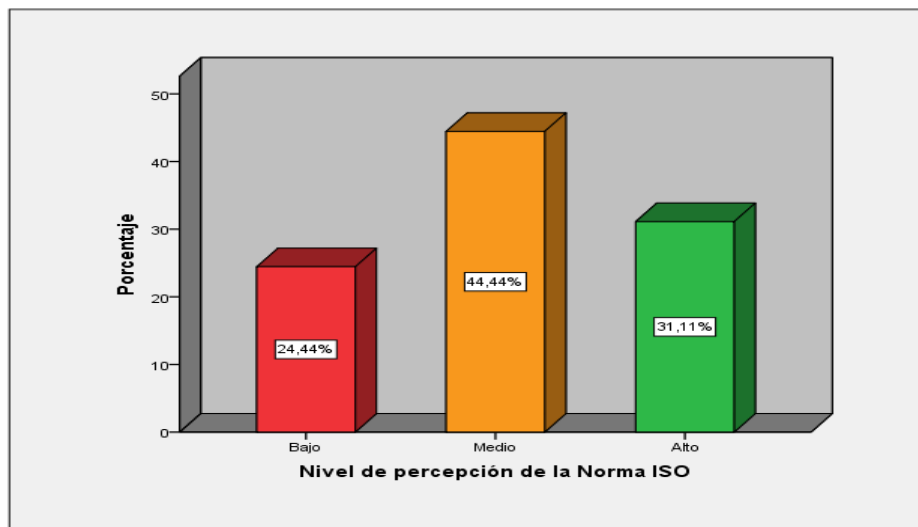
En la tabla 11, se presentan los baremos obtenidos para la muestra de estudio a partir de los percentiles 25, 50 y 75.

**Tabla 11**  
*Baremos para las variables*

Variable	Bajo	Medio	Alto
Percepción de la norma ISO	$\leq 24$	25-34	$\geq 35$
Satisfacción	$\leq 13$	14-18	$\geq 19$

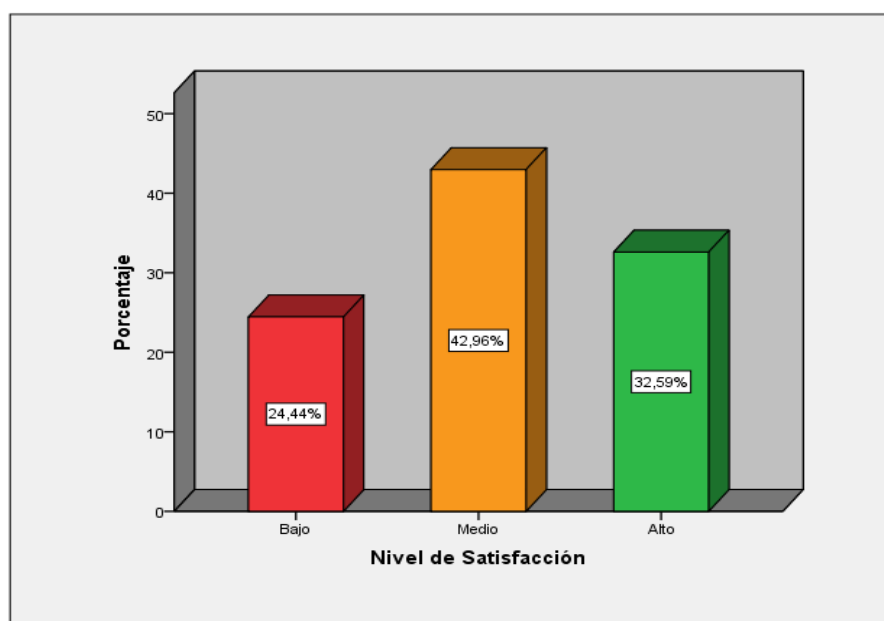
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4, se presenta la distribución de frecuencias de los niveles para la percepción de la norma ISO 9001: 2015, en el nivel bajo se ubica el 24.4%, en el nivel medio 44.4% y en el nivel alto 31.1%.



*Figura 4:* Distribución de frecuencias de niveles para la percepción de la Norma ISO.  
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5, se presenta la distribución de frecuencias de los niveles para la satisfacción laboral de los docentes, el nivel bajo se ubica el 24.4%, en el nivel medio 43% y en el nivel alto 32.6%.



*Figura 5:* Distribución de frecuencias de niveles para la satisfacción laboral.  
Fuente: Elaboración propia.

## 6.2. Análisis inferencial

Como primer paso para contrastar las hipótesis propuestas en la presente investigación es necesario conocer la distribución de los datos para poder elegir el estadístico de análisis pertinente, en congruencia con las cualidades de los datos presentados.

### Formulación de hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: Los datos presentan distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos No presentan distribución normal

### Regla de decisión:

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

Es así, que para conocer la distribución de los datos se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov ( $n > 30$ ), los resultados indican que las variables incluidas en el análisis no presentan distribución normal ( $p < .05$ ).

**Tabla 12**

*Evaluación de normalidad mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov*

VARIABLES	KS	P
Satisfacción laboral	0.137	,000 <sup>c</sup>
Percepción de la norma ISO	0.157	,000 <sup>c</sup>
Enfoque al cliente	0.336	,000 <sup>c</sup>
Liderazgo	0.184	,000 <sup>c</sup>
Compromiso del personal	0.276	,000 <sup>c</sup>
Enfoque en los procesos	0.394	,000 <sup>c</sup>
Mejora continua	0.204	,000 <sup>c</sup>
Toma de decisiones basada en la evidencia	0.305	,000 <sup>c</sup>
Gestión de las relaciones	0.269	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Elaboración propia

### 6.3. Análisis correlacional

#### Objetivo general:

Determinar la relación entre la percepción de la Norma ISO y satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense.

#### Formulación de hipótesis estadísticas:

$$H_0: \Gamma_{xy} = 0$$

$$H_1: \Gamma_{xy} \neq 0$$

#### Regla de decisión:

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

Para evaluar la relación entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción laboral se empleó el coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, los resultados se presentan en la tabla 13, el valor de probabilidad obtenido ( $p < .01$ ) permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede inferir que existe relación altamente significativa entre las dos variables, dicha relación es de nivel alto y tendencia positiva. Con un tamaño de efecto grande.

**Tabla 13**

*Relación entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	Satisfacción laboral			
	N	<i>rho</i>	T.E.	<i>p</i>
Percepción de la norma ISO	135	,710**	50%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**N:** Número de participantes

**T.E.:** Tamaño del efecto

**p:** valor de probabilidad obtenido

Fuente: Elaboración propia

En el diagrama de dispersión se observa una relación positiva en 0,70 lo que indican cómo están relacionadas las variables de percepción y satisfacción.



Figura 6: Gráfico de dispersión

Fuente: Elaboración propia

### Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque al cliente y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

### Formulación de hipótesis estadísticas:

$$H_0: r_{xy} = 0$$

$$H_1: r_{xy} \neq 0$$

### Regla de decisión:

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

La relación entre el enfoque al cliente y satisfacción laboral se obtuvo a través del coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, en la tabla 14, el valor de probabilidad obtenido ( $p < .01$ ) permite rechazar la hipótesis nula. Así, podemos afirmar que existe relación altamente significativa, de nivel moderado y tendencia positiva entre ambas variables. Con un tamaño de efecto pequeño.

**Tabla 14**

*Relación entre enfoque al cliente y satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	Satisfacción laboral			
	N	<i>rho</i>	T.E.	<i>p</i>
Enfoque al cliente	135	,409**	17%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

2. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador liderazgo y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

### **Formulación de hipótesis estadísticas:**

$$H_0: \rho_{xy} = 0$$

$$H_1: \rho_{xy} \neq 0$$

### **Regla de decisión:**

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

La relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral se obtuvo a través del coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, en la tabla 15, el valor de probabilidad

obtenido ( $p < .01$ ) permite rechazar la hipótesis nula. Así, podemos afirmar que existe relación altamente significativa, de nivel moderado y tendencia positiva entre ambas variables. Con un tamaño de efecto pequeño.

**Tabla 15**

*Relación entre liderazgo y satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	Satisfacción laboral			
	<i>N</i>	<i>rho</i>	<i>T.E.</i>	<i>p</i>
Liderazgo	135	,530**	28%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

3. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador compromiso del personal y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

#### **Formulación de hipótesis estadísticas:**

$$H_0: \Gamma_{xy} = 0$$

$$H_1: \Gamma_{xy} \neq 0$$

#### **Regla de decisión:**

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

Para evaluar la relación entre el compromiso del personal y la Satisfacción Laboral se empleó el coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, los resultados se presentan



en la tabla 16, el valor de probabilidad obtenido ( $p < .01$ ) permite rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede inferir que existe relación altamente significativa entre las dos variables estudiadas. Además, dicha relación es de nivel bajo y tendencia positiva. Con un tamaño de efecto pequeño.

### Tabla 16

*Relación entre compromiso del personal y satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	Satisfacción laboral			
	<i>n</i>	<i>Rho</i>	<i>T.E.</i>	<i>p</i>
Compromiso del personal	135	,486**	24%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

4. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador enfoque en procesos y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

### Formulación de hipótesis estadísticas:

$$H_0: \Gamma_{xy} = 0$$

$$H_1: \Gamma_{xy} \neq 0$$

### Regla de decisión:

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

La relación entre enfoque en procesos y la satisfacción laboral se obtuvo a través del coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, en la tabla 17, el valor de probabilidad

obtenido ( $p < .01$ ) permite rechazar la hipótesis nula. Así, podemos afirmar que existe relación altamente significativa, de nivel bajo y tendencia positiva entre ambas variables. Con un tamaño de efecto pequeño.

**Tabla 17**

*Relación entre enfoque en procesos y satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	Satisfacción laboral			
	<i>n</i>	<i>rho</i>	<i>T.E.</i>	<i>p</i>
Enfoque en procesos	135	,428**	18%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

5. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador mejora continua y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

#### **Formulación de hipótesis estadísticas:**

$$H_0: \Gamma_{xy} = 0$$

$$H_1: \Gamma_{xy} \neq 0$$

#### **Regla de decisión:**

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

Los resultados se presentados en la tabla 18, muestran un valor de probabilidad  $p < .01$  con dicho valor se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se afirma que existe relación altamente significativa entre el indicador mejora continua y satisfacción

laboral. Además, dicha relación es de nivel moderado y tendencia positiva. Con un tamaño de efecto moderado.

**Tabla 18**

*Relación entre mejora continua y satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	Satisfacción laboral			
	<i>N</i>	<i>rho</i>	<i>T.E.</i>	<i>P</i>
Mejora continua	135	,598**	36%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

6. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador toma de decisiones basada en la evidencia y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

#### **Formulación de hipótesis estadísticas:**

$$H_0: \Gamma_{xy} = 0$$

$$H_1: \Gamma_{xy} \neq 0$$

#### **Regla de decisión:**

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

La relación entre toma de decisiones basada en la evidencia y la satisfacción laboral se obtuvo a través del coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, en la tabla 19, el valor de probabilidad obtenido ( $p < .01$ ) permite rechazar la hipótesis nula. Así, podemos afirmar que existe relación altamente significativa, de nivel moderado, tendencia positiva y con un tamaño de efecto mediano.

**Tabla 19**

*Relación entre toma de decisiones basada en la evidencia y satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	Satisfacción laboral			
	<i>n</i>	<i>rho</i>	<i>T.E.</i>	<i>p</i>
Toma de decisiones basada en la evidencia	135	,618**	38%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

7. Identificar la relación entre la percepción de la Norma ISO: indicador gestión de las relaciones y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.

#### **Formulación de hipótesis estadísticas:**

$$H_0: \rho_{xy} = 0$$

$$H_1: \rho_{xy} \neq 0$$

#### **Regla de decisión:**

Si  $p \leq .05$  se rechaza la hipótesis nula

Los resultados se presentados en la tabla 20, muestran un valor de probabilidad  $p < .01$  con dicho valor se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se afirma que existe relación altamente significativa entre el indicador gestión de las relaciones y la satisfacción laboral. Además, dicha relación es de nivel moderado y tendencia positiva. Con un tamaño de efecto moderado.

**Tabla 20**

*Relación entre gestión de las relaciones y satisfacción laboral, mediante el coeficiente rho de Spearman.*

	<i>n</i>	Satisfacción laboral		
		<i>rho</i>	<i>T.E.</i>	<i>p</i>
Gestión de las relaciones	135	,622**	38%	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

#### **6.4. Análisis multivariable**

Luego de evaluar la relación de las dimensiones exploradas, se propone a continuación un modelo explicativo para la satisfacción laboral a partir de la percepción de los docentes en relación a la Norma ISO. El análisis de normalidad de los residuos estandarizados muestra un  $KS=,074$ ;  $p=,067$ ; lo que brinda evidencia de la normalidad de los datos y por ende de la pertinencia de un modelo de regresión lineal aplicado en estas variables. En la tabla 21, se presenta la proporción de varianza explicada por las variables introducidas en el modelo de regresión las mismas que alcanzan el 58% de la varianza total de la satisfacción laboral.

**Tabla 21**

*Modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado
1	,761 <sup>a</sup>	,579	,555

Nota: R % de la varianza conjunta

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de las varianzas del modelo propuesto, cuenta con evidencias de significancia estadística ( $F=24,901$ ;  $p<,01$ ), a la luz de estos resultados la

significancia de las variables ingresadas en el modelo (ver tabla 22), muestran su significancia en cuanto a la proporción de varianza que presentan.

**Tabla 22**

*Análisis de varianza de las variables introducidas en el modelo de regresión lineal*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1334,029	7	190,576	24,901	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	971,971	127	7,653		
	Total	2306,000	134			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Gestión de las relaciones, Enfoque al cliente, Enfoque en procesos, Compromiso del personal, Toma de decisiones basada en la evidencia, Liderazgo, Mejora continua

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 23, se presentan los coeficientes Beta, los cuales expresan la proporción de variabilidad en la que influye cada elemento con respecto a la satisfacción laboral, los resultados indican que las dimensiones enfoque al cliente, liderazgo y enfoque en procesos no alcanzan coeficientes beta estadísticamente significativos, por lo que no es recomendable incluirlos en un modelo explicativo para la satisfacción laboral.

**Tabla 23**

*Coefficientes beta del modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral*

Modelo	Coeficientes estandarizados		
	Beta	t	Sig.
(Constante)		2,746	,007
Enfoque al cliente	,087	1,261	,210
Liderazgo	,023	,266	,791
Compromiso del personal	,189	2,628	,010
Enfoque en procesos	-,010	-,140	,889
Mejora continua	,186	1,936	,055
Toma de decisiones basada en la evidencia	,251	2,765	,007
Gestión de las relaciones	,236	2,563	,012

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 24, se presenta un segundo modelo de regresión lineal en el que se desestima la participación de las variables que no obtuvieron coeficientes beta significativo en el primer modelo de regresión. En este segundo modelo las variables incluidas explican un 57% de la varianza de la satisfacción laboral. El análisis de las varianzas conjuntas obtiene un  $F=43.504$   $p<.01$ , con lo que se valida la pertinencia del modelo. Al desestimar las variables que resultaron no significativas en el primer modelo, se puede apreciar que los coeficientes beta para cada una de las variables resultantes se incrementa, obteniendo cada una de ellas resultados significativos. Por lo que se puede concluir que estas explican un 57% de la varianza de la satisfacción laboral resaltándose la importancia de la gestión de las relaciones ( $B=.255$ ,  $p<.01$ ) y la toma de decisiones ( $B=.242$ ,  $p<.01$ ) siendo los elementos con mayor peso dentro del presente modelo explicativo.

**Tabla 24**

*Coefficientes beta del segundo modelo de regresión lineal para la satisfacción laboral.*

Modelo	Coeficientes estandarizados		Sig.
	Beta	t	
(Constante)		5,260	,000
Compromiso del personal	,192	2,811	,006
Mejora continua	,231	2,650	,009
Toma de decisiones basada en la evidencia	,242	2,749	,007
Gestión de las relaciones	,255	2,931	,004

Fuente: Elaboración propia.



## CAPÍTULO VII

### Discusión

Para el análisis de la discusión de resultados se ha partido de la propuesta de Hernández, Fernández y Baptista (2014), quien sugiere plantear la evaluación de las implicancias que ha tenido la investigación, luego se han relacionado los resultados obtenidos con estudios existentes.

En el análisis de la relación de las variables de estudio percepción de la Norma y Satisfacción de docentes, se determinó que existe una correlación altamente significativa ( $\rho = .710$ ,  $p = .000$ ). Esto deja en evidencia que en tanto que se tiene una percepción más favorable de la Norma, los docentes tienden a manifestar también mayores índices de satisfacción, constituyendo este vínculo un hecho que promueve y contribuye a la eficiencia institucional.

Al comparar los resultados obtenidos en el presente estudio con lo que han obtenido los autores que forman parte de los antecedentes, observamos que mientras que en este estudio se ha obtenido que existe relación entre la Norma ISO y la satisfacción de los docentes, Arribas (2015) en España, también encuentra relación entre la implantación de la Norma ISO y su mejora en la organización educativa. Mientras que, por otro lado, Lasida, Isola y Sarasola (2016) en Uruguay, concluyen que el sistema ISO tiene escasos aporte a la mejora educativa.

Se puede inferir que, de alguna manera, la percepción de la Norma ISO se vincula o asocia la satisfacción personal y profesional de los docentes, porque saben que, al

estar los procesos de gestión y enseñanza alineados bajo normas establecidas, ayudan a realizar prácticas profesionales más eficientes y por consecuencia causan satisfacción laboral.

En lo que respecta a los objetivos específicos, se halla en este estudio que existe relación significativa entre cada una de las dimensiones del cuestionario de la Norma ISO con la satisfacción de los docentes.

Con referencia al enfoque al cliente, se encontró relación significativa con la satisfacción de docentes. Este resultado coincide con el principal objetivo de la Norma ISO 9001:2015 que es aplicado cuando una organización pretende “aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de conformidad con los requisitos del cliente” (Norma Internacional ISO 9001, 2015). Por otro lado, Hernández (2014), en su estudio sobre el servicio al cliente como factor de calidad en empresas de servicios, coincide que los clientes, ya sea de una empresa u organizaciones educativas, exigen un excelente servicio y satisfacción total, por lo que la atención y el servicio que brinda una organización deben cumplir con las expectativas de sus clientes.

En la institución educativa del presente estudio, este enfoque se plasma en la misión y visión, ya que se enfoca en brindar una educación de calidad de los educandos que cubra las expectativas de los padres de familia como clientes. Esto se da a través de una retroalimentación constante a los padres de familia sobre cómo mejorar la educación de sus hijos en el colegio y en el hogar, en un trabajo en conjunto para lograr los objetivos propuestos.

En cuanto a la dimensión de Liderazgo, se obtuvo una relación directa positiva ( $\rho = .486$ ), lo que determina que las funciones de los líderes educativos son determinantes. Según la Norma ISO 9001: 2005, deben aplicar un sistema de gestión de calidad que sea compatible con el contexto y la dirección estratégica de la dirección de la Institución educativa (Norma Internacional 9001, 2015). Estas afirmaciones coinciden con lo respaldado por Gamarra (2014) y Polanco (2014) que concluyen que es importante y necesario el clima organizacional y laboral que establecen los líderes educativos de una institución, para mejorar el desempeño docente y alcanzar los objetivos de la misma. En la institución educativa de la presente investigación, la dirección y subdirectores son líderes proactivos y cumplen con los requisitos de la Norma, aunque a veces sus decisiones deben ser consultadas con las autoridades militares correspondientes.

En cuanto al compromiso, mientras que en el presente estudio se encontró relación significativa entre el compromiso y la satisfacción de docentes, ( $\rho = .486$ ), en el estudio de Hernández, Arcos y Sevilla (2013) en México, se encontró que contar con un sistema de gestión de calidad no garantiza una cultura de calidad, solo sí se logra el compromiso. Sin embargo, Gonzales (2013), concluye que lo esencial de una organización es contar con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la organización. El compromiso posibilita que las habilidades y conocimientos de los docentes en estudio, sean usados en beneficio de la institución educativa y de esta manera se incrementa la satisfacción laboral.

Por otro lado, está establecido en la Norma ISO que el compromiso es tanto de los directivos como del personal docente. El director debe estar comprometido, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de calidad. Los docentes, a su vez, deben ser conscientes de la importancia de su contribución y beneficios de un mejor desempeño.

En el colegio del presente estudio, los directivos mantienen una comunicación fluida y convincente con los docentes para lograr que se identifiquen con la institución, asumiendo un compromiso con el sistema de calidad implantado.

En la dimensión relacionada con el enfoque en procesos, se encontró relación significativa con la satisfacción de los docentes, ( $r= .428$ ), mientras que en el estudio de Salas (2013) en México halló que la acreditación de la calidad educativa impacta en la percepción porque se implementan herramientas de planeación y gestión.

En relación con otro estudio realizado, como el de Salas (2013), concluyó que, desde la percepción de sus actores, la inclusión de organismos acreditadores externos, transforma la práctica administrativa y práctica docente, ya que se implementan herramientas de planeación y gestión para sistematizar los procesos educativos. Alarcón (2013), concluyó en su investigación la influencia de los procesos bien definidos, como planificación, supervisión, seguimiento y mejoramiento, contribuyen al logro de objetivos de calidad en una institución educativa. Los procesos certificados por la Norma ISO en la institución educativa del presente estudio, ayudan a que se cumplan con los requisitos de cada una y se logre ese sentimiento de misión cumplida, y por consecuencia hay mejor clima laboral y satisfacción personal

de los docentes y directivos. Más aún, si se toma conciencia que todos estos procesos conducen a lograr los objetivos institucionales respecto a brindar una educación de calidad a través del sistema que implanta la Norma ISO 9001:2015.

Referente a la dimensión de mejora continua y satisfacción de los docentes, se determinó que existe una correlación directa y altamente significativa ( $\rho = .598^{**}$ ,  $p = .000$ ) para ambos. En el estudio de Tisnado (2013), concluyó que el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir, contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción. Además Arribas (2015) en España encontró que existe una relación entre la implantación de la adaptación del SGC ISO en los centros educativos y la mejora de su institución educativa. También Lizarzaburu (2016) en su estudio en Bogotá nos comenta los beneficios de la norma ISO. Mientras que, por otro lado, Lasida, Isola y Sarasola (2016) en Uruguay concluyen que el sistema ISO tiene escaso aporte a la mejora educativa.

Los hallazgos antes señalados respaldan las implicancias que para las instituciones educativas exitosas, tiene el enfoque de la mejora continua con el fin de adecuarse constantemente y así lograr la eficacia del sistema de gestión de calidad. En la práctica se observa cuando el docente adecúa sus programaciones de clase y en cuanto considera los resultados de evaluación para determinar necesidades u oportunidades de sus estudiantes como procesos de la mejora continua. De ahí que la

dimensión de la mejora continua, permite generar elevar el nivel en la institución educativa en estudio, de forma más eficaz y eficiente para la alineación de actividades logrando así la satisfacción de los docentes.

En cuanto a la dimensión toma de decisiones basada en las evidencias y la satisfacción de los docentes se halló una correlación directa y altamente significativa y de tendencia positiva ( $\rho = .618^{**}$ ,  $p = .000$ ) para ambos, por lo tanto esta dimensión es próxima a la satisfacción de los docentes. En relación con otro estudio realizado, como el de Zeña (2014), concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los docentes, respecto a las dimensiones de satisfacción los resultados también fueron favorables, pero tendría mejores resultados si se otorga a los docentes poder de autonomía en la toma de decisiones. Por otro lado, Rojas y Távara (2017), concluyeron que la cultura organizacional permite contribuir al desarrollo el bienestar laboral y las condiciones laborales del personal que labora en la universidad. Este resultado coincide con nuestra sexta dimensión de la percepción Norma ISO y se aplica cuando una organización tiene como objetivo “la toma de decisiones basada en análisis y evaluación de los datos y la información son más propensos a producir los resultados deseados” (Norma Internacional ISO 9001, 2015). La práctica docente en la institución educativa en estudio, aplica esta dimensión en el proceso de planificación curricular, en base a indicadores claves que ejecuta de manera alineada con la institución educativa, al proveer de protocolos necesarios y al asegurar que las personas sean competentes para evaluar los datos obtenidos. Por lo que se puede deducir, que cuando las decisiones están relacionadas

y basadas en el análisis e información de datos relevantes, se logran los objetivos planteados y los resultados son evidentes.

Referente a la gestión de relaciones, en el presente estudio, se encontró correlación altamente significativa con la satisfacción de los docentes, ( $\rho = .622^{**}$ ,  $p = .000$ ) para ambos. Este resultado coincide con el estudio de Días (2015) en Perú, concluyó que depende de la mejora de las deficiencias del clima organizacional para que sea óptima y lograr los objetivos establecidos por la institución educativa. Asimismo, Rojas y Tábara (2017) concluyeron que, la cultura organizacional permite contribuir al desarrollo de la identidad institucional en base a la comunicación, la valoración del trabajo, los tipos de relaciones interpersonales, el bienestar laboral y las condiciones laborales del personal que labora en la universidad. Además, se observa que, Hinojosa (2010) en Chile, concluyó que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral de sus integrantes son determinantes para lograr los objetivos de una institución educativa. personal que labora en la universidad. Esto se respalda con el estudio de Martínez, Guevara y Valles (2016) en México concluyendo que, la calidad educativa no solo depende de su desempeño docente, sino que existen cuatro factores (escuela, contexto, docente, gobierno) que necesitan trabajar de forma colaborativa. Mientras que el estudio de Gamarra (2014) en Lima, los docentes comentan que no están de acuerdo con las relaciones que se lleva en sus respectivos centros educativos, ya que el clima organizacional no es el mejor. Igualmente, León (2011) en el Callao encontró relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los docentes.

En la institución educativa en estudio, las relaciones entre directivos, padres de familia y alumnos, tienden a ser efectivas, ya que se han establecido canales de comunicación pertinentes como el correo electrónico, cronograma de atención a padres de familia, comunicación escrita vía agenda del alumno, citas y actividades pedagógicas que permiten a los padres de familia involucrarse en la tarea educativa.

En consecuencia, se puede afirmar que existe una relación positiva y directa entre las dimensiones de la percepción de la Norma ISO 9001: 2015 y la satisfacción de docentes, a mejor percepción existe mayor satisfacción laboral. Además, esta relación es altamente significativa.

Los resultados encontrados en el presente estudio, además, se ven reafirmados por los hallazgos vinculados al análisis multivariable. En este se tuvo en cuenta las siete dimensiones del Cuestionario de Percepción de la Norma en relación con la variable satisfacción de docentes. Para este análisis se aplicó el modelo de regresión lineal. Los resultados permitieron establecer que las dimensiones vinculadas a compromiso del personal, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones, son las que tienen mayor significancia en su conjunto, siendo  $< 0.05$ , por lo tanto, explican mejor la satisfacción laboral de los docentes.



Luego, se realizó una segunda regresión lineal con las cuatro dimensiones con mayor significancia y se hallaron que los coeficientes beta para cada una de las variables resultantes se incrementaron, obteniendo cada una de ellas resultados significativos. Por lo que se puede concluir que estas explican un 57% de la varianza de la satisfacción laboral, resaltándose la importancia de la gestión de las relaciones ( $B=.255$ ,  $p<.01$ ) y la toma de decisiones ( $B=.242$ ,  $p<.01$ ) siendo los elementos con mayor peso dentro del presente modelo explicativo.

En la institución educativa de la presente investigación, estos enfoques analizados se dan de manera gradual y sistemática, ya que se ha cumplido recién un año desde que se implantó la Norma ISO 9001:2015. Por lo tanto, a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, podemos decir que estos enfoques influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes. Además, se observa que a medida que el docente de la institución educativa se involucra y comprende mejor los principios y procesos de la Norma, obtiene mayor satisfacción laboral y por ende se logrará alcanzar los objetivos institucionales.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Conclusiones**

Luego de la discusión y el análisis de resultados, de este estudio, podemos concluir lo siguiente:

1. Existe una relación significativa entre la percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes en la institución educativa estudiada. Con esto concluimos que, al estar los procesos de gestión y enseñanza alineados bajo normas establecidas, ayudan a realizar prácticas profesionales más eficientes y por consecuencia causan satisfacción laboral.
2. Se halla una relación directa positiva entre enfoque al cliente y la satisfacción de los docentes de la institución que coincide con los objetivos de la institución relacionados a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes que son los padres de familia.
3. Se encuentra una relación de nivel moderado entre liderazgo y la satisfacción de los docentes de la institución que se refleja en los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados.
4. Se evidencia una relación significativa entre el compromiso del personal y la satisfacción laboral de los docentes, que se manifiesta cuando el docente cumple con las responsabilidades asignadas.

5. Se observa una relación positiva entre el enfoque en procesos y la satisfacción de los docentes, lo cual se explica puesto que, los procesos de gestión se encuentran estructurados y sistematizados.
6. Se evidencia una relación directa entre la mejora continua y la satisfacción de los docentes, que se refleja cuando los docentes muestran responsabilidad y compromiso de realizar una mejora continua en la enseñanza.
7. Se encuentra una relación significativa entre la toma de decisiones basadas en evidencias y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense, ya que los procesos certificados de la gestión educativa, permiten tomar en cuenta los riesgos y actuar oportunamente para superar cualquier dificultad.
8. Se halla una relación significativa entre la gestión de las relaciones y la satisfacción de los docentes, que se explica al establecer canales permanentes de comunicación entre docentes, directivos y padres de familia.
9. El Cuestionario de Percepción de la Norma ISO, basado en los siete principios, que tuvo tanto validez como confiabilidad, presentó una aceptación altamente significativa y al haber sido creado para este estudio, es un aporte a la investigación.

## **CAPÍTULO IX**

### **Recomendaciones**

1. Debido a los resultados generales obtenidos respecto a la Norma ISO, que tienden a ser relevantes y favorables a la satisfacción laboral docente, se sugiere continuar con la implementación de los procesos del sistema de gestión para cumplir con los requisitos establecidos en búsqueda de la calidad educativa.
2. Se recomienda realizar encuestas a los padres de familia sobre los servicios que brinda la institución educativa para analizar y mejorar el trabajo docente.
3. Brindar capacitaciones sobre liderazgo efectivo, para que los directivos y asesores académicos, apliquen estrategias innovadoras sobre cómo incentivar y dirigir de forma asertiva a los docentes.
4. Se recomienda que en las reuniones de coordinación entre directivos, asesores y docentes, se brinde la posibilidad no sólo de informar las actividades a realizar, sino exponer los progresos y dificultades del proceso educativo, para dialogar, reflexionar y sugerir posibles soluciones, con el fin de involucrarlos y que se sientan comprometidos con la institución.
5. En relación a los procesos pedagógicos establecidos, es importante que, además de aplicarlos, se evalúen periódicamente los riesgos, impacto y consecuencias que recaen en el desempeño de los docentes.

6. Se recomienda continuar con el plan de mejora continua de la institución, implementándolo con actividades eficaces que permita que los procesos se interrelacionen y estén alineados con los objetivos de la institución, misión y visión.
7. Fomentar una cultura de data, donde los docentes manejen datos estadísticos y sus interpretaciones de manera oportuna, para que, a partir de estos, se realice una retroalimentación e implementación en los planes de mejora a corto y mediano plazo.
8. Dado que los padres de familia son los clientes de la institución educativa, se recomienda fortalecer la gestión de relaciones a través del incremento de asambleas, reuniones, actividades educativas y recreativas que involucren a padres, hijos y docentes.
9. Se sugiere fortalecer e incrementar acciones pertinentes a aquellas dimensiones que obtuvieron en los resultados menor significancia, como son enfoque al cliente, enfoque en procesos y liderazgo, para optimizar dichos procesos.
10. Promover investigaciones futuras sobre la Norma ISO para medir que tanto influye en el proceso educativo.
11. Se recomienda obtener la acreditación del SINEACE del Ministerio de Educación como complemento a la certificación de la Norma ISO.

## REFERENCIAS

- Abrajan M., Contreras J. y Montoya S., (2019). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una explicación cualitativa*. Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Ciencias Humanas. Enseñanza e investigación en psicología 105-118, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/292/29214108/>
- Alarcón, M. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima metropolitana* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Alfaro R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica, Lima.
- Arribas, J. (2015). *Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid-España.
- Arroyo, Y. F. (2014). *Percepción de la autoevaluación de la calidad gestión de la calidad educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Facultad de Educación.
- Bicas, S. y Martin M. (2007). *Garantía de la calidad y el papel de la acreditación: una visión global*. Recuperado de [http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/7499/1/02\\_3-19.pdf](http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/7499/1/02_3-19.pdf)

- Borroto, C. & Salas, P. (2004). Acreditación y evaluación universitarias. *Educación Médica Superior*, 18(3), 1-1. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412004000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412004000300001)
- Días, C. (2015). *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco* (Tesis de Maestría). Lima. Repositorio Institucional PIRHUA – Universidad de Piura.
- Domínguez-Lara, S., Calderón, G. y Arroyo, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación*, Volumen 7, 51-67, Lima.
- Echegaray, R. (2006). *Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes del centro educativo no estatal Parroquial Salesiano* (Tesis inédita de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Elizalde, A.; Martí, M.; Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona Polis. *Revista de la Universidad Bolivariana*, vol. 5, núm. 15, Universidad de Los Lagos Santiago, Chile Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006>
- Fonseca Y. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 11(2):15-9 Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=1598845&pid=S0718-2449201300020000200001&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1598845&pid=S0718-2449201300020000200001&lng=es)
- Gamarra, H. (2014). *Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorías del clima organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas* (Tesis inédita de maestría). Universidad Católica, Lima.

- Góngora, M. (2008). *Diagnóstico del Currículo de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Electrónica de la UNMSM*. Tesis de Magíster en Educación. UNMSM, Lima.
- Gonzales, H. (2013). Principios de gestión de la calidad en ISO 9001:2015. *Revista Calidad y gestión*. Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/iso-cd-9001/>
- Gutierrez, J. (2014). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. Tesis de Magister en Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Herzberg, F., Mausner, & Snyderman (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46, 53-62.
- Hernández, G., Arcos J. y Sevilla J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, 39 Santiago dic, versión On-line ISSN 0718-4565. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000200004>
- Hernández, C., (2014). El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulares. *Ciencia administrativa*, 1. México. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/02CA201401>
- Hernández, R.; Fernández,C. y Baptista,P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF.: McGraw-Hill.
- Hinojosa, C (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones padres franceses* (Programa de doctorado en gestión y políticas educativas). Universidad de Playa Ancha, Viña del Mar, Chile.



- ISO 9001:2015 (2015). *Norma Internacional, traducción oficial*. Ginebra, Suiza.
- ISO 9001:2015(es). *Sistemas de gestión de calidad-Requisitos*.
- Kohan, N. C. (1999). *Teorías psicométricas y construcción de tests*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/805/80534303/>
- Lasida, J. Isola, R. y Sarasola, M. (2016). Estudio de impacto de instrumentos de evaluación y mejora de centros educativos, *Páginas de Educación, Scielo Uruguay*, Pág. Educ. vol.9 no.1 Recuperado de <http://www.scielo.edu.uy/scielo>.
- León, B. A (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao*. Lima. Repositorio Usil – Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ley General de Educación 28044. (2003). Ministerio Nacional de Educación. Perú, Recuperado de [www.Minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley\\_general\\_de\\_educacion2003.doc](http://www.Minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_general_de_educacion2003.doc)
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad y Empresa*, 18(30), 33-54. Doi:[dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02). Bogotá.
- Martínez, G. I Guevara, A y Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa, *Ra Ximhai*, 12, 6, -123-134. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo>.
- Maslow, A.H. (2012). Pirámide de las necesidades. Estados Unidos: Prentice Hall. *Revista Virtual Psicología de la Mente*. Recuperado de <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>.
- Meliá, J. (1998). *Cuestionario de satisfacción laboral S21/26. Psicología de la seguridad laboral*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <http://www.uv.es/seguridadlaboral>.

- Müller P., Salazar C. 2006. 2 ed. *Políticas Públicas*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Pacheco E., 2012. *Acoso psicológico y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa manufacturera de Lima Metropolitana*. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* (Tesis de Maestría). Tegucigalpa. México, D.F.
- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Revista Electrónica. Actualidades Investigativas en Educación* vol. 10, núm. 1, enero-abril, 1-28 Universidad de Costa Rica San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713068015>
- Rojas, W. y Távara U. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad Marcelino Champagnat* (Tesis de maestría en educación). Universidad Marcelino Champagnat, Lima-Perú.
- Salas, I. A. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la Educación*, 38, 305-333. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/caledu/n38/art09.pdf>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sierra, R. (2005). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: Thomson.

- Texidor, S. (2009). *El desafío de certificar: la ISO 9001: 2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicios*. Buenos Aires: Nuevo Paradigma
- Tinoco, O., Quispe C. y Beltrán V. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria Industrial. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 17(2): 56-66. Lima.
- Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL n° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/208>
- Tomateo, J. (2011). *ISO 9000 en la gestión de las instituciones educativas del Consorcio "Santo Domingo de Guzmán"*. Tesis de Maestría en Educación, Universidad Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/747/74711353004/>
- Yáñez, C. (2008). *Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001*. Recuperado de <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>
- Zeña, J. (2016). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL n° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Universidad Nacional de Trujillo. Repositorio institucional – UNITRU.

## APÉNDICE A

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA DOCENTES

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a conocer a los participantes de esta investigación una explicación clara de la naturaleza de la misma.

La presente investigación es conducida por María del Pilar Rodríguez Del Carpio y Susann Katherine Quispe Gamboa, de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es conocer la percepción de la norma ISO 9001, versión 2015 y la satisfacción del docente en la Institución Educativa en estudio.

La participación es voluntaria. La información que se obtenga será confidencial y sólo se usará exclusivamente para los fines de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas. El tiempo aproximado de duración es de 30 minutos.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a María del Pilar Rodríguez Del Carpio, al correo [mrodriguez@guise.edu.pe](mailto:mrodriguez@guise.edu.pe), o a Susann Katherine Quispe Gamboa y al correo [suquisgam@hotmail.com](mailto:suquisgam@hotmail.com).

Desde ya le agradecemos su participación.

Firma del autor

Nombre del autor

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por María del Pilar Rodríguez Del Carpio y Susann Katherine Quispe Gamboa. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es conocer la percepción de la norma ISO 9001, versión 2015 y la satisfacción del docente en la Institución Educativa.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 26 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo brinde en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto genere perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre esta investigación, para lo cual puedo contactar a María del Pilar Rodríguez Del Carpio y al correo [mrodriguez@guise.edu.pe](mailto:mrodriguez@guise.edu.pe) o a Susann Katherine Quispe Gamboa y al correo [suquisgam@hotmail.com](mailto:suquisgam@hotmail.com).

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

## APÉNDICE B

### CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA NORMA DE ISO 9001:2015

*Estimado docente:*

*A continuación encontrará algunas preguntas sobre su Institución Educativa (I.E.).  
Le pedimos que responda con la mayor sinceridad.*

*No hay respuestas correctas o incorrectas, no se trata de una evaluación de sus conocimientos, sino de dar opinión anónima sobre su I.E. para que pueda mejorar.*

**Complete los siguientes datos:**

Edad:..... Sexo:..... Años de servicio:..... Fecha:.....

*Muchas gracias por su colaboración.*

**INSTRUCCIONES:** *Marque con una equis (X) sobre la opción que se parezca más a lo que sucede en su Institución Educativa. Debe marcar SI o NO en todas las opciones de las preguntas.*

<b>A. Enfoque al cliente:</b>			
1.	¿Considera Usted que se han determinado los procesos necesarios para satisfacer expectativas de los padres de familia respecto al servicio de calidad de la institución?	SÍ	NO
2.	¿Piensa usted que la gestión de calidad de la institución cubre las necesidades de los padres de familia y estudiantes?	SÍ	NO
3.	¿Cree usted que su labor es importante para atender las necesidades y expectativas de los padres de familia?	SÍ	NO
4.	¿Percibe usted si es necesario obtener información sobre la satisfacción de los padres de familia en cuanto a los servicios que brinda la institución?	SÍ	NO
5.	¿Considera que es importante mantener buenas relaciones con los padres de familia en busca de la calidad educativa?	SÍ	NO

<b>B. Liderazgo:</b>			
6.	¿Considera usted que los directivos han considerado las necesidades tanto de los padres de familia como de los docentes para los objetivos de la institución?	SÍ	NO
7.	¿Cree usted que se ha establecido una visión clara y coherente con el sistema de calidad de la institución?	SÍ	NO
8.	¿Piensa usted que los objetivos y metas de la institución educativa son desafiantes?	SÍ	NO
9.	¿Cree usted que el sistema de gestión de calidad de la institución está basado en valores y modelos éticos?	SÍ	NO
10.	¿Siente usted confianza para manifestar lo que piensa a los directivos de su institución?	SÍ	NO
11.	¿Considera usted que ha sido preparado por su institución para actuar con responsabilidad en sus funciones?	SÍ	NO
12.	¿Percibe usted si las autoridades reconocen su esfuerzo para contribuir al buen funcionamiento de la institución?	SÍ	NO
<b>C. Compromiso del personal:</b>			
13.	¿Cree usted que se toma en cuenta sus competencias para el puesto que le asignan?	SÍ	NO
14.	¿Piensa usted que las funciones establecidas para los docentes son claras y precisas?	SÍ	NO
15.	¿Siente usted que es responsable en las funciones que le toca desempeñar?	SÍ	NO
16.	¿Percibe usted si le dan la oportunidad de autoevaluarse para alcanzar sus metas profesionales?	SÍ	NO

17.	¿Siente usted que puede compartir con sus colegas sus experiencias y conocimientos libremente?	SÍ	NO
18.	¿Cree usted que puede discutir sobre los problemas y asuntos de la organización de la institución abiertamente?	SÍ	NO
<b>D. Enfoque en procesos:</b>			
19.	¿Considera usted si se ha definido sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado?	SÍ	NO
20.	¿Piensa usted que se han establecido las responsabilidades claras para desempeñarse de la mejor manera?	SÍ	NO
21.	¿Percibe usted cuáles son las actividades más importantes para lograr con éxito las funciones de la institución educativa?	SÍ	NO
22.	¿Percibe usted cuáles son las actividades más importantes para lograr con éxito las funciones de la institución educativa?	SÍ	NO
23.	¿Considera importante evaluar los riesgos, impacto y consecuencias de su desempeño en relación a los estudiantes y padres de familia?	SÍ	NO
24.	¿Cree usted que los procesos establecidos nos ayudan a cumplir mejor nuestras funciones?	SÍ	NO
<b>E. Mejora continua:</b>			
25.	¿Percibe un enfoque consistente en la mejora continua de las funciones de la organización?	SÍ	NO
26.	¿Observa si los docentes asisten a capacitaciones para mejorar los métodos de enseñanza?	SÍ	NO
27.	¿Piensa que se establecen metas para lograr una mejora continua en los procesos para brindar una educación de calidad?	SÍ	NO
28.	¿Nota que hay mejoras en su institución en cuanto a su estructura organizacional?	SÍ	NO



29.	¿Siente que hay oportunidades para tomar decisiones de mejora a menos se da la oportunidad?	SÍ	NO
30.	¿Aprecia usted que las mejoras de la institución están alineadas con un propósito estratégico de la organización?	SÍ	NO
31.	¿Cree usted que la organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora para aumentar la satisfacción de los padres de familia?	SÍ	NO
<b>F. Toma de decisiones basada en la evidencia:</b>			
32.	¿Considera que se toma en cuenta los informes basados en evidencias para tomar decisiones pertinentes?	SÍ	NO
33.	¿Percibe si se actúa con eficacia de acuerdo al análisis de los hechos o evidencias?	SÍ	NO
34.	¿Cree usted que se toma en cuenta la experiencia para la toma de decisiones?	SÍ	NO
35.	¿Percibe que la organización cuenta con procesos idóneos para tomar decisiones correctivas frente al incumplimiento de un requisito establecido (no conformidad)?	SÍ	NO
36.	¿Observa usted si se realiza acciones coordinadas con el jefe inmediato para superar el efecto de una no conformidad?	SÍ	NO
<b>G. Gestión de las relaciones:</b>			
37.	¿Piensa usted que la institución establece buenas relaciones con los padres de familia?	SÍ	NO
38.	¿Cree que la organización de la institución se preocupa por mantener buenas relaciones con los docentes?	SÍ	NO
39.	¿Percibe usted que hay una comunicación fluida entre los diferentes agentes de la institución educativa?	SÍ	NO
40.	¿Considera que se comparte información y planes a futuro con padres de familia y docentes?	SÍ	NO

## APÉNDICE C

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26

Tiempo de servicio:.....

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

Edad: .....

Sexo: F ( ) M ( )

Situación laboral:.....

Por favor, dedique un momento a completar esta encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMA**.

A continuación encontrará una lista de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Decida si estas afirmaciones son, en su caso, **verdaderas (V)** o **falsas (F)**. Para responder rodee con un círculo la respuesta V o F que Ud. escoja.

1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	V	F

13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis mismos aspectos de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	V	F
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea.	V	F

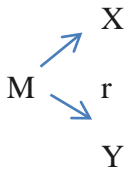
## APÉNDICE D

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Percepción de la Norma ISO y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense

**AUTORAS:** SUSANN KATHERINE QUISPE GAMBOA – MARÍA DEL PILAR PATRICIA RODRIGUEZ DEL CARPIO

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODO</b>
<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO y la satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense?</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la norma ISO y satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Existe relación entre la percepción de la norma ISO y satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p><b><u>A RELACIONAR</u></b></p> <p><b>PERCEPCIÓN DE LA NORMA ISO</b></p> <p><b>Definición operacional</b></p> <p>Son las expectativas o apreciaciones que tiene el docente sobre la certificación de la Norma ISO 9001 versión 2015</p>	<p><b><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</u></b></p> <p><b>Básica (Sánchez y Reyes ,2009)</b></p> <p>Diseño del estudio: No experimental (Hernández, Fernández y Baptista (2014)</p>

<u>ESPECÍFICOS</u>	<u>ESPECÍFICOS</u>	<u>ESPECÍFICOS</u>		<u>DISEÑO DE</u>
<p>1.¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO <b>en el indicador enfoque al cliente</b> y la satisfacción docentes de una institución educativa de régimen castrense?</p> <p>2.¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO <b>en el indicador enfoque liderazgo</b> y la satisfacción docentes de una institución educativa de régimen castrense?</p>	<p>1. Identificar la relación entre la percepción de la norma ISO: <b>indicador enfoque al cliente</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p> <p>2. Identificar la relación entre la percepción de la norma ISO : <b>indicador liderazgo</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p>1. Existe relación de la percepción de la norma ISO: <b>indicador enfoque al cliente</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p> <p>2. Existe relación de la percepción de la norma ISO: <b>indicador liderazgo</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p>adquirida en el 2016 por la Institución Educativa con el fin de brindar una educación de calidad mediante la mejora continua en el sistema de gestión de procesos y servicios como el aprendizaje y enseñanza.</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Enfoque al cliente</li> <li>-Liderazgo</li> <li>-Compromiso del personal</li> <li>-Enfoque en procesos</li> <li>-Mejora continua</li> <li>-Toma de decisiones basada en la evidencia</li> <li>-Gestión de las relaciones</li> </ul>	<p><b>INVESTIGACIÓN:</b> (<b>Correlacional transeccional</b>)</p> <div style="text-align: center;">  <p>M → X M → Y r</p> </div> <p>M = Muestra</p> <p>X y Y = Variables a relacionar.</p> <p>r = Coeficiente de Correlación.</p> <p><b>Donde:</b></p> <p><b>X:</b> Percepción del docente de la norma ISO en la Institución.</p>

<p>3. ¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO en el <b>indicador enfoque compromiso del personal</b> y la satisfacción docentes de una institución educativa de régimen castrense?</p>	<p>3. Identificar la relación entre la percepción de la norma ISO : <b>indicador compromiso del personal</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p>3. Existe relación de la percepción de la norma ISO: <b>indicador compromiso personal y la</b> satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DE DOCENTES</b></p> <p><b>Definición operacional</b></p> <p>Es la complacencia y disposición al trabajo, participación y compromiso que demuestran los docentes de una institución Educativa certificada, relacionada con componentes cognitivos de cómo evalúa los aspectos de su trabajo y a componentes afectivos vinculados a sus sentimientos, emociones y predisposiciones de acciones.</p>	<p><b>Y:</b> Satisfacción de docentes de una Institución Educativa certificada.</p> <p><b><u>POBLACIÓN</u></b></p> <p>177 Docentes del Liceo Naval Almirante Guise.</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b></p> <p>177 personas (<b>Sánchez y Reyes , 2009</b>)</p>
<p>4. ¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO en el <b>indicador enfoque en procesos</b> y la satisfacción docentes de una institución educativa de régimen castrense?</p>	<p>4. Identificar la relación entre la percepción de la norma ISO : <b>indicador enfoque en procesos</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p>4. Existe relación de la percepción de la norma ISO: <b>indicador enfoque en procesos y la</b> satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>		<p><b><u>ANÁLISIS DE DATOS</u></b></p> <p>Medidas de tendencia central. Varianza. Instrumento de medición: Cuestionario de satisfacción laboral s21/26 Encuesta de autoevaluación de la Norma ISO 9001: 2015.</p>

<p>5. ¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO en el <b>indicador enfoque mejora continua</b> y la satisfacción docentes de una institución educativa de régimen castrense?</p> <p>6. ¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO en el <b>indicador enfoque toma de decisiones</b> y la satisfacción docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p>5. Identificar la relación entre la percepción de la norma ISO : <b>indicador mejora continua</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p> <p>6. Identificar la relación entre la percepción de la norma ISO : <b>indicador toma de decisiones basada en la evidencia</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>	<p>5. Existe relación de la percepción de la norma ISO: <b>indicador mejora continua</b> satisfacción y la de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p> <p>6. Existe relación de la percepción de la norma ISO: <b>indicador toma de decisiones basadas en evidencias</b> satisfacción y la de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>		
--	---	--	--	--

<p>7. ¿Qué relación existe entre la percepción de la norma ISO en el <b>indicador enfoque gestión de las relaciones</b> y la satisfacción docentes de una institución educativa de régimen castrense?</p> <p>8. ¿Cuáles son los indicadores que mejor explican la variable satisfacción laboral?</p>	<p>7. Identificar la relación entre la percepción de la norma ISO : <b>indicador gestión de las relaciones</b> y la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p> <p>8. Identificar los indicadores de la Norma ISO que tienen mayor implicancia en la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense</p>	<p>7. Existe relación de la percepción de la norma ISO: <b>indicador gestión de las relaciones y la</b> satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p> <p>8. Existen algunos indicadores de la percepción de la Norma ISO que explican con mayor magnitud la satisfacción de los docentes de una institución educativa de régimen castrense.</p>		
--	---	---	--	--