



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de calidad para mejorar el clima institucional  
docente en la Institución Educativa N° 34338 San  
Cristóbal, Oxapampa 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE  
Maestro en administración de la educación**

**AUTOR:**

**Br. Yarma Astocaza, Cesar Augusto**

**ASESOR:**

**Dr. Chamorro Mejia, Rafael**

**SECCIÓN:**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Innovaciones pedagógicas**

**PERÚ - 2018**

Página del Jurado

---

Dr. GUTIERREZ RODULFO Enrique Máximo.  
Presidente

---

Dr. MALPARTIDA LOVATON Raúl.  
Secretario

---

Mg. CHAMORRO MEJIA Rafael.  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios y a todas las personas que me motivan a seguir adelante en mi superación personal y crecimiento de mi formación profesional.

**Cesar**

## **AGRADECIMIENTO**

- A las autoridades de la Universidad César Vallejo por extender sus servicios académicos y brindar facilidades a los docentes a nivel nacional
- Al Rector fundador Cesar Acuña Peralta por priorizar el trabajo con los docentes
- Al Docente del curso de Investigación Rafael CHAMORRO MEJIA por sus aportes y guía para formular el informe final de esta investigación
- Mi agradecimiento a mis colegas los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa

**El autor**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Cesar Augusto YARMA ASTOCAZA, identificado con DNI N° 21519484 estudiante del Programa de maestría en Administración de educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Gestión de calidad para mejorar el clima institucional docentes en la institución educativa N° 34338 San Cristóbal, Oxapampa 2018

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, Junio del 2018

  
Firma  
DNI: 21519484 

Br. Cesar Augusto YARMA ASTOCAZA

DNI N° 21519484

## **PRESENTACION**

### **Señores miembros del jurado:**

Presentamos ante ustedes la tesis titulada. Gestión de calidad para mejorar el clima institucional docentes en la institución educativa N° 34338 San Cristóbal, Oxapampa 2018, con la finalidad de determinar de qué manera la gestión de la calidad, mejorará el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Administración de la educación.

El informe está estructurado en ocho capítulos, capítulo uno referido a la introducción, capítulo dos la metodología, capítulo tres los resultados obtenidos, capítulo cuatro referido a la discusión, capítulo cinco las conclusiones. Capítulo seis las recomendaciones, capítulo siete las referencias bibliográficas y finalmente el capítulo ocho se presenta los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación y su sustentación.

**El autor**

## INDICE

Página del Jurado:	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de Autenticidad.	5
Presentación.	6
Resumen.	7
ABSTRACT	8
I.INTRODUCCION	9
1.1 Realidad problematica	10
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorias Relacionadas al Tema	21
1.4 Formulación del Problema:	31
1.5 Justificacion del Problema	32
1.6 Hipotesis	33
1.7 objetivos	33
II. METODOLOGIA	35
2.1. Diseño de Investigacion	35
2.1.1 Metodologia	35
2.1.2. Tipo de estudio	35
2.1.3. Diseño	35
2.1 Variables operacionalizacion	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Población, muestra y muestreo	38
2.3.1 Población	38
2.3.2 Muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.4.1. Tecnica	39
2.4.2. Instrumento:	39
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	40
2.5. Métodos de análisis de datos:	41
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	42
IV: DISCUSIÓN	60
V: CONCLUSIONES	62
VI.- RECOMENDACIONES:	63
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
VIII. ANEXOS	66

## RESUMEN

El informe de investigación que se presenta tiene como título. GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 34338 SAN CRISTÓBAL, OXAPAMPA 2018. El objetivo general fue determinar de qué manera la gestión de la calidad mejorará el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, El hombre, por estar en el mundo, asume distintas actitudes ante los hechos. La actitud científica es una de ellas muy ventajosa y necesaria para solucionar problemas que dificultan el normal avance del proceso educativo.

Es un estudio correlacional menciona que el estudio pertenece al nivel de investigación cualitativa correlacional, ya que se presentan variables simétricas. La muestra de 23 docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, los resultados se procesaron con el paquete estadístico SPSS 20

En el presente trabajo de investigación se aplicó la investigación pre experimental el nivel de investigación cuantitativa correlacional donde se aplicó un Pre y Post Test, por lo que se trabajó con un solo grupo, la misma que no se pudo controlar eficientemente las variables extrañas, sin embargo el Test de la escala de “Gestión de la calidad”,

Posterior a los encuestados, se detectó un clima institucional en el Nivel Desfavorable y Medio en consecuencia nuestro objetivo durante la investigación fue demostrar que la gestión de la calidad mejorara el clima institucional y está compuesto por cinco dimensiones y habilidades de estudio que nos permitió identificar puntos críticos del Nivel del Clima Institucional y delinear estrategias, permitiéndonos así demostrar las pruebas que el proceso de aplicación de la “Gestión de la calidad” mejora el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018.

### **Palabras claves:**

La Gestión de la calidad y el Clima Institucional

## **ABSTRAC**

Research report presented has as a title. QUALITY MANAGEMENT TO IMPROVE THE INSTITUTIONAL CLIMATE EDUCATION N ° 34338 SAN CRISTOBAL, OXAPAMPA 2018 INSTITUTION TEACHERS. The general objective was to determine how the quality management will improve the institutional climate of teachers in the institution educational N ° 34338 San Cristóbal de Palcazú, province Oxapampa 2018, the man, by being in the world, assumes different attitudes before the facts. The scientific attitude is one of them very advantageous and necessary to resolve problems that hinder the normal progress of the educational process.

It is a correlational study mentioned that the study belongs to the, since symmetric variables are presented. 34338 San Cristóbal de Palcazú, province Oxapampa 2018 sample N ° 23 teachers from the educational institution, the results were processed with the statistical package SPSS 20 in the present research applied research experimental pre level quantitative correlational research where you applied a Pre and Post Test, so the Test of the scale of "Quality management" worked with a single group, the same that you could control efficiently the strange variables, however.

Back to respondents, was detected in un favorable level institutional climate and environment accordingly our goal during the investigation was to demonstrate that the quality management improve the institutional climate and is made up of five dimensions and study skills which enabled us to identify critical points of the level of the institutional climate and strategize, allowing us to show evidence that the application of the "quality management" process improves the institutional climate of the educational institution education N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, province Oxapampa 2018.

### **Key words:**

The quality management and institutional climate

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En el mundo existe una demanda estudiantil sobre requerimientos óptimos de un clima institucional positivo en el campo educativo basado a la importancia de las relaciones humanas en el personal docente y directivo dentro del funcionamiento y desarrollo de una institución educativa.

En el contexto mundial y específicamente en América Latina, la escuela se caracteriza por presentar inmensas carencias que han provocado una especie de colapso, el conocimiento ante los profundos cambios en el ámbito social, político, educativo y cultural, lo que significa que urge asumir desafíos para democratizar el acceso al conocimiento científico y hacer que la ciencia y la cultura sean constituyentes de un buen colectivo, ante esta perspectiva, el docente como gerente debe constituirse como protagonista de los cambios educativos.

El Clima Institucional es un tema de gran importancia hoy en día para todas las organizaciones del mundo, de modo especial para los países llamados del tercer mundo, que deben buscar un mejoramiento continuo del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista este lado humano de la empresa; pretendemos además dar a conocer la importancia de gestionar apropiadamente el clima para el bienestar y éxito de las organizaciones.

Los escenarios económicos mundiales actuales, se caracterizan por sus constantes cambios, por su dinamismo, por su competitividad y en donde las organizaciones desempeñan un rol significativo, que demanda a la gerencia estar atenta con respecto a cómo debe darse el comportamiento organizacional de la empresa para sobrevivir y seguir en curso. En este escenario resulta un requisito indispensable mantener siempre un buen clima Institucional que conlleve a optimizar la productividad, calidad, identificación y desarrollo pleno de las personas en la Institución.

En España las Instituciones Educativas resaltan que las relaciones interpersonales reflejadas en un buen clima institucional garantiza el éxito del desarrollo institucional y la calidad del servicio educativo.

El clima organizacional, es un problema muy común, pero un factor clave en la transformación de las organizaciones. Por ejemplo, en el Sistema Educativo Venezolano describen aspectos importantes de las distintas teorías administrativas desarrolladas en el ámbito organizacional, los cambios que se suscitan en los grupos organizacionales dependen en gran medida de los individuos que interactúan de la aptitud de los valores, las expectativas y los objetivos personales que la definan.

En el Perú, el Ministerio de Educación en la Nueva Ley de Educación N° 28044 en el Art. 13 incisos h, textualmente establece: “Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo”. Sustento importante, para alcanzar un nivel óptimo de formación que deben lograr los estudiantes para afrontar los desafíos del progreso humano.

Hertzberg (1998 citado por Viñas J. 2004) Nos hace una aportación muy interesante con respecto a las estructuras organizacionales de las instituciones cuando presenta los mecanismos de regulación y coordinación de las estructuras. En los procesos de implementación de cambio en las instituciones educativas tendríamos que utilizarlos para que el equipo directivo los tenga en cuenta en la mejora del Clima Institucional.

En el país las instituciones educativas públicas todavía no logran consolidar un Clima Institucional sustentado en la Gestión de calidad Interpersonales para la generación de una eficiente gestión educativa y un mejor manejo del funcionamiento de estas organizaciones.

Partiendo de estas afirmaciones, orientamos, fomentamos y sustentamos esta investigación destacando la importancia del Clima

Institucional como vínculo que conduce a la organización hacia el éxito. La eficacia del personal y el desarrollo institucional; nos permite, identificar, categorizar y analizar las percepciones que los integrantes de la institución tienen acerca de sus características propias.

Un buen clima permite el buen funcionamiento de la Institución Educativa, donde todo los profesores, estudiantes se siente parte de la institución y se pueden identificar al máximo hacia la organización para poder brindar los resultados esperados.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A Nivel Internacional:**

E. PORRAS A. (2015). Tesis Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Para obtener el grado de doctor de la FACULTAD DE EDUCACIÓN. A continuación referimos las conclusiones relacionadas con el diagnóstico de las instituciones educativas estudiadas previo a la implantación piloto del SGC, y con la descripción de las variables que condicionarían la implantación del SGC, no sin antes advertir, como lo hace Gento en su investigación del 2015 sobre satisfacción de los estudiantes universitarios, que los resultados deben interpretarse como una tendencia de la situación.

Los estudiantes de los ocho casos analizados en la primera etapa de este estudio, están 'bastante satisfechos' en general, con sus colegios, unos en mayor grado que otros.

Los docentes de siete de los ocho colegios se sienten 'bastante satisfechos', en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Sólo los del Colegio 38, están 'poco satisfechos'.

Los padres de seis de los ocho casos analizados en la primera etapa, se sienten 'bastante satisfechos', en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Los padres de los Colegios 3, y 7, se sienten poco satisfechos.

En general, los estudiantes y los docentes se sienten más satisfechos que los padres.

Según el análisis factorial realizado, de las ocho dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los estudiantes, la dimensión Seguridad emocional muestra alta incidencia en su satisfacción, fundamentalmente los factores relacionados con el trato que reciben de parte de las personas con quienes interactúan en el colegio.

De las siete dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los docentes, el clima de trabajo es la dimensión que muestra mayor incidencia en su satisfacción, fundamentalmente, los factores asociados al 'sistema relacional escolar', según el análisis factorial realizado.

De las cuatro dimensiones estudiadas a través del cuestionario aplicado a los padres, la dimensión Sistemas de trabajo en el colegio es la que muestra mayor incidencia en su satisfacción, primordialmente, los factores relacionados con la 'interacción entre los actores escolares', según el análisis factorial realizado.

Los hallazgos anteriores relacionados con las dimensiones y factores estudiados, muestran que para los tres grupos son importantes las necesidades relacionadas con la parte emocional y socioafectiva, como por ejemplo los sentimientos hacia el otro, el interactuar y compartir con los demás. Cabe resaltar que estas dimensiones y factores no son adecuadamente valorados a través de la autoevaluación institucional, por cuanto no hay ítems específicos que los midan; de ahí la necesidad de que las instituciones educativas, consideren, además de la autoevaluación institucional, la aplicación de unos instrumentos adicionales, como los que aportamos en esta investigación, para valorar el nivel de satisfacción de necesidades de los distintos grupos de interés.

En cuanto a los resultados de los ocho colegios, en relación con las dimensiones y factores estudiados, encontramos que para los estudiantes y los padres, en la mayoría de los casos, los aspectos

asociados al trato, y la relación con los docentes, son bien valorados, siendo menor la valoración de los padres.

En el caso de los docentes, la valoración otorgada por éstos, a la relación con los alumnos, es bien valorada en los ocho colegios, siendo notable la menor valoración en el Colegio 6, mientras que en la relación con el director de núcleo y la Secretaría de Educación, se sienten poco satisfechos.

En algunos de los colegios, las relaciones con el rector(a), los coordinadores y otros funcionarios de la institución (administrativos y de servicios generales), fueron mencionadas con bajas valoraciones, por parte de los padres de familia.

Las relaciones con el 'sector productivo' y con los 'padres de familia', fueron los componentes con menor valoración en el proceso relaciones con el entorno, según los resultados de la segunda etapa del diagnóstico.

Es indispensable propiciar el acercamiento de los padres a través de la escuela de padres, generando estrategias que permitan superar los frecuentes inconvenientes que se han presentado en relación con la inasistencia a las convocatorias que les hace el colegio. Estos componentes obtuvieron baja valoración en la autoevaluación institucional

A Nivel Nacional:

E. Carhuachín G. (2015). Clima institucional, satisfacción laboral y el desempeño docente en las instituciones educativas cristiano evangélicas del distrito del Rímac – 2015 TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN. La presente investigación tuvo como problema general: ¿Qué relación hay entre clima institucional, satisfacción laboral y el desempeño docente en las instituciones educativas cristiano evangélicas del distrito del Rímac - 2015?, el objetivo general fue: determinar la relación entre el clima institucional, satisfacción laboral y el

desempeño docente en las instituciones educativas cristiano evangélicas del distrito del Rímac 2015. El tipo de investigación fue básica de naturaleza descriptiva correlacional, el diseño no experimental de corte transversal correlacional. La muestra fue censal con 59 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para las variables. Con relación al objetivo general, siendo el valor  $p=0.000 < 0.05$  y el Rho de Spearman = .634 con la primera variable y el Rho de Spearman = .640 con la segunda variable se acepta la  $H_a$ , concluyendo que el clima institucional, satisfacción laboral se relacionan con el desempeño docente en las instituciones educativas cristiano evangélicas del distrito del Rímac – 2015. Existiendo un nivel adecuado del clima institucional con el 61%, un nivel satisfecho de satisfacción laboral con el 49.38% y un nivel eficiente del desempeño docente con el 96.6%.

Helen Carol Gamarra Ramirez. (2016) Tesis para optar el grado de magíster con Mención en Gestión de la Educación “Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa estatal de la UGEL 04 de Comas”.

De acuerdo a los resultados obtenidos, presentamos las siguientes conclusiones.

La categoría referida a la Confianza entre directivos y docentes manifiesta percepciones de satisfacción. Estas percepciones en gran medida tienen que ver con las condiciones adecuadas y prácticas cotidianas de valores para interrelacionarse; entre las que se enuncian el respeto, la cordialidad el trato amable; estos sentimientos se expresan y representan normas valoradas en el grupo docente teniendo en cuenta los años que comparten labores pedagógicas en la institución.

En ese sentido podríamos decir entonces, que las relaciones interpersonales cercanas y positivas entre directivos y docentes evidencian la existencia de confianza, siendo esta una categoría importante y de fortaleza para la institución, favoreciendo de esta manera

una adecuada atmósfera laboral en la organización. Sin embargo, es necesario destacar la existencia de descontento de algunos docentes respecto a la percepción de esta categoría por cuanto existe demanda de un mejor ambiente de trabajo y una adecuada intervención y manejo de desacuerdos y conflictos. Además se percibe la existencia de grupos de profesores con diferente nivel de confianza lo cual no favorecería al trabajo en equipo, ya que se genera obstáculos para desarrollar de las diferentes tareas programadas. Esta situación es desfavorable para la institución sobre todo cuando se desea proporcionar un buen clima de trabajo a nivel de centro que contribuya al logro de los objetivos propuestos y ofrecer una atención de calidad en la escuela.

En la categoría de Presión de acuerdo a las percepciones de los docentes entrevistados se ha encontrado evidencias de insatisfacción laboral. Esta situación se manifiesta a consecuencia de la falta de supervisión constante, acompañamiento, además de reuniones de coordinación por parte del equipo directivo de la institución que favorezcan la retroalimentación de sus labores docentes. Tanto profesores como directivos asumen que cada uno conoce las normas establecidas por la institución y por ende sus responsabilidades. Asimismo los docentes perciben que existe dejadez, no se pone énfasis en la tarea en cuanto a control de labores, falta de compromiso, además de la ausencia de una gerencia oportuna y eficaz. Asimismo, los informantes expresaron su descontento debido a que consideran que se les atribuye trabajos administrativos que muchas veces consideran innecesarios y que generan preocupación en el cumplimiento de tareas, dentro de los plazos establecidos. Por otro lado, el hecho de que los miembros de la institución perciban que las actividades que ejecutan carecen de objetivos desafiantes y retadores de modo que influyen o cambien su entorno obstaculizará su actuación sobresaliente y de calidad. En tal sentido, es importante la presencia de un buen liderazgo que comprometa y encamine a los miembros de un equipo hacia el logro de los objetivos y optimice la capacidad creadora de los docentes.

En cuanto a la categoría de Apoyo los docentes entrevistados coinciden en sus percepciones con respecto a la presencia de ayuda por parte de la dirección y un sentimiento de solidaridad mutua entre docentes que laboran en la institución. Los docentes entrevistados se sienten apoyados por el director en situaciones personales, familiares o de índole laboral y reconocen el apoyo la colaboración como un valor prevaleciente y apreciado en la institución. La satisfacción en el trabajo es necesaria para que cualquier miembro se sienta involucrado con su deber y logre los objetivos propuestos. En el caso de los profesores, el bienestar, es fuente de salud, la misma que se verá proyectada en forma directa en el trabajo con los alumnos.

La categoría referida a Reconocimiento, ocasiona percepciones de insatisfacción laboral en los directivos y docentes en gran medida debido a que no reciben ningún tipo de incentivo ni económico ni de otra clase. No ven valorado su trabajo. En tal sentido se percibe al docente desmotivado. Una docente manifestó su deseo por recibir algún tipo de reconocimiento verbal o a través de documentos que feliciten su iniciativa por desarrollar proyectos que favorezcan el aprendizaje de los alumnos.

De modo que, cuando un miembro de la institución educativa encuentra en su organización una adecuación o respuesta a sus necesidades, podríamos decir entonces que está motivado y satisfecho. Es obvio que un clima que permite a sus trabajadores alcanzar satisfacción personal que le permita desarrollarse, genera en éste una visión positiva de su función. 5) Finalmente, los hallazgos encontrados en este estudio ofrecen evidencias empíricas de las categorías estudiadas del clima organizacional tales como: la Confianza, Presión, Apoyo y Reconocimiento los cuales parecieran tener incidencias en el comportamiento entre los miembros que laboran en la institución. Por tanto teniendo en cuenta el modo en que se analicen estas cuatro categorías y se puedan mejorar sus deficiencias la calidad del clima

organizacional será óptima al igual que los objetivos establecidos por la institución educativa.

Juan López-Delgado (2017) informe de tesis denominado RELACIÓN ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS INSTRUCTORES MILITARES EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS Para obtener el grado de maestría con mención en teorías y gestión educativa, cuyas conclusiones son:

- En cuanto al primer objetivo específico, se puede mencionar que la variable Clima Institucional muestra que dos de cuatro dimensiones son positivas y favorecen un buen clima institucional. Estas son la dimensión Motivación, y la dimensión Participación y ello se debe fundamentalmente al alto grado de motivación intrínseca existente en los Oficiales Instructores por el hecho de trabajar en el más importante centro de formación de la Institución, la Escuela Militar de Chorrillos.. Es necesario mencionar que no sienten un adecuado apoyo de parte de los Directivos del centro educativo, de los docentes no militares ni de la plana administrativa y sienten que el nivel de comunicación es solo regular y que su labor no es valorada por la sociedad en general.
- En lo referente al segundo objetivo específico, se puede indicar que la variable Desempeño Docente muestra tres dimensiones con un importante porcentaje de percepción alta y muy alta: Capacidades Pedagógicas, Emocionalidad y Relaciones interpersonales. Se manifiesta un convencimiento de los Oficiales Instructores de sentir que poseen un buen nivel de su capacidad pedagógica, también se nota un nivel de autoestima y un auto concepto muy positivo respecto a su comportamiento y conducta docente. Otro aspecto muy destacable es el excelente nivel de relaciones interpersonales con sus pares y con sus alumnos (Cadetes). Todo ello es consecuencia de un comportamiento proactivo de los Oficiales que sienten que es un reconocimiento muy particular, ser nombrados como Instructores en la EMCH siendo un mérito importante en la carrera del Oficial. Como aspectos por mejorar se debe señalar que no hay una participación importante de los

Instructores en la planificación de contenidos, ausencia de actividades de capacitación y reducido empleo de la capacidad tecnológica.

- En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, el nivel de relación de las dimensiones de la variable Clima Institucional con las dimensiones de la variable Desempeño Docente se puede señalar que: La dimensión Comunicación se correlaciona en mejor medida con la dimensión Capacidades Pedagógicas y con la dimensión Responsabilidad ; en ambos casos la correlación es moderada y se produce fundamentalmente por la calidad de Oficiales Instructores que trabajan en la EMCH, los cuales poseen un alto nivel de responsabilidad y capacidad profesional que se potencian fácilmente con un adecuado nivel de Comunicación; La dimensión de Motivación se correlaciona en mayor medida con la dimensión Relaciones interpersonales en forma moderada y ello se debe fundamentalmente porque el “espíritu de cuerpo” es un valor siempre presente en el trabajo de los Oficiales Instructores; La dimensión Confianza tiene una correlación débil con las dimensiones de la variable Desempeño Docente, observando que pese a que existe una relación positiva en todos los casos, en ninguna de ellas se manifiesta una relación siquiera moderada, esto es una situación que se materializa fundamentalmente por la deficiente comunicación existente en el centro educativo; y La dimensión Participación, se correlaciona mejor con Capacidades pedagógicas y Relaciones interpersonales, manteniendo en los dos casos una correlación moderada. Ello porque la participación de Oficiales Instructores es muy activa en cuanto al cumplimiento de su función, por su excelente nivel del trabajo en equipo, el alto nivel de coordinación y participación en actividades pedagógicas.

Farfán (2015) Clima Organizacional en la institución educativa José Olaya Balandra del distrito Santa Rosa Provincia de Chiclayo Departamento de Lambayeque .Tipo de investigación cualitativo – descriptivo – “estudio de casos “Diseño no experimental tipo transversal.

La muestra integradas por 31 personas distribuidas de la siguiente manera: un directivo, tres administrativos, 20 docentes, un auxiliar de educación, seis miembros del consejo directivo de APAFA.

La muestra se tomó de acuerdo con el “muestreo por conveniencia” en relación al público interno de la institución por ser los agentes educativos motivo de estudio

En la investigación realizada mediante el estudio de casos se analizó la situación del clima organizacional de la institución educativa por tratarse de una problemática en relación a las características del comportamiento humano. En este estudio de investigación se procedió de la siguiente manera:

- Acción previa.
- Planificación del trabajo.
- Ejecución de la investigación.
- Análisis e interpretación de datos.
- Elaboración de conclusiones y sugerencias.
- elaboración del informe final.

En esta investigación las técnicas e instrumentos utilizados fueron: técnica de gabinete, Ficha bibliográfica, fichas textuales, ficha resumen, ficha de contrastación, técnica de campo observación y entrevista.

Los análisis de datos se realizaron a través de fuentes primarias reforzándose mediante fuentes secundarias.

Por ser un estudio cualitativo se empleó el siguiente esquema: se aplicó el método de análisis cualitativo con recolección de datos que fueron codificados y categorizados, el tratamiento de los datos se hizo mediante una comparación interpretativa, verificación de conclusiones mediante la utilización de un programa de computación

Conclusiones:

- El clima organizacional de la institución educativa se acerca a los estándares establecidos por las grandes empresas del país.
- El ideal de clima organizacional que se plantean los integrantes de la institución son altos.
- Los conflictos existentes en la institución son generados por el liderazgo paternalista que ejerce el director
- Personal de la institución educativa con poca identificación institucional
- Es importante resaltar la diferencia de opiniones del director y el personal que labora en la institución, lo cual trae como consecuencia el mal humor generalizado que existe alrededor de lo que parece ser una muy deficiente forma de enfocar los problemas de la organización por parte de la dirección y la plana de profesores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Respecto a la definición de clima organizacional, Silva (1996) y Brunet (2004) las agrupan en tres posturas o enfoques:

Las definiciones objetivas u objetivistas privilegian una comprensión del clima como mero conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes (Brunet 2004). Mañas, González y Peiró (1999) denominan a éste el enfoque estructural acerca de la formación del clima. Para este enfoque el clima existe de modo tangible y exterior a los individuos quienes están expuestos a él y tan sólo lo perciben y reflejan. En conjunto, los integrantes de la organización tienen percepciones similares de su clima de trabajo. Al ser interrogados sobre él, lo reproducen sin modificaciones ni procesamiento.

Las definiciones subjetivas o subjetivistas, que entienden el clima como percepciones personales de los miembros de una organización. Desde esta perspectiva se asume una postura tan extrema como la anterior. Es decir, el clima depende del estado de ánimo de quienes lo viven y, por tanto, sería mutable, poco fiable y tal vez hasta inabordable. Mañas, González y Peiro (1999) lo denominan enfoque perceptual de la formación del clima, en tanto privilegia lo subjetivo. El clima, desde esta

postura, es una descripción individual o personal del entorno organizacional. Con el ambiente, los que dan lugar al consenso sobre el clima. Mañas, Gonzáles y Peiro (1999) agregan un cuarto enfoque, muy similar al integrador, que revela el rol global o abarcador de la cultura organizacional como estructura abstracta que ayuda a formar el clima.

El chileno Rodríguez (1999) elabora una definición que podría ser totalizadora: El concepto de clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. El clima, en esta perspectiva ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional. Estas apreciaciones constituyen una afirmación evaluativa, una explicación valorativa de la experiencia organizacional de los miembros del sistema (Rodríguez, 1999, p. 159)

El colombiano Méndez (2006) también presenta una definición sugerente y completa de clima organizacional: “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (Méndez, 2006, p.108).

Como características medulares del clima organizacional, Silva (1996) anota las siguientes: Es externo al individuo; le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto; existe en la institución, se puede registrar a través de procedimientos varios; y, es distinto a la cultura organizacional. Otra característica que es frecuentemente citada por los especialistas que analizan el clima se refiere a su efecto sobre las

personas, es decir, de modo directo e indirecto suscita consecuencias sobre el actuar de los integrantes de la organización.

González (2000) menciona que a fin de comprender mejor el concepto de Clima organizacional es necesario resaltar las siguientes características: el clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas; estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve; el Clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad; estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa; el clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico; el clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización; las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas

de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Clima Institucional es la percepción o interpretación que los colaboradores, los clientes internos y externos tienen de las estructuras y procesos que ocurren en la realidad interna de aspectos del ambiente y del trabajo de la Institución.

El clima es a la institución como el estado de salud a la persona.

Es la percepción que tienen los miembros de una Institución Educativa, respecto en las condiciones en las que se desenvuelve ésta, y que se deriva del tipo de interacciones sociales y de las características organizacionales.

Clima institucional positivo

Favorece el logro de los objetivos educativos y fines propuestos en el Proyecto Educativo Institucional.

Importancia del clima institucional positivo

Favorece el logro de los objetivos educacionales, centrado en el desarrollo integral de la persona.

Contribuye el desarrollo de una convivencia armónica.

Permite la participación y compromiso de los actores con los fines y objetivos de la Institución.

Favorece el desarrollo del crecimiento personal y profesional de cada uno de los actores.

Fortalece el sentimiento de pertenencia, identidad y motivación de todos los actores.

Contribuye a prevenir problemas psicosociales.

Dimensiones condicionantes del clima institucional

La definición de Clima resulta, difícil encontrar consistencia entre las dimensiones propuestas por distintos autores.

Ramsdem (1979) define el Clima a través de las siguientes dimensiones:

Conflicto y ambigüedad organizativa.

Liderazgo, consideración apoyo.

Cooperación, amistad y sinceridad en el grupo de trabajo de alto Nivel.

Liderazgo con relación con la orientación a las metas.

Espíritu profesional y organizativo.

Calidad educativa

Es el valor que se le atribuye o asigna a un proceso a un proceso o a un producto educativo en términos comparativos y en donde se compara.

La realidad observada en términos deseables y como se realiza un control de calidad. Los criterios de calidad en una escuela implican su psicocionamiento en la sociedad, el sujeto y la educación.

Calidad de la Educación.

Si recurrimos al Diccionario de la Real Academia Española (1998), calidad se define como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Enfoques de la calidad educativa

La definición de políticas educativas para el mejoramiento de la calidad de la educación no sólo debe apoyarse en los resultados que son producto de investigaciones en las que predomina la utilización de metodologías cuantitativas. Si bien las mediciones pueden ser necesarias, a veces no son suficientes para orientar a los políticos de la educación en la toma de decisiones innovadoras cuyo propósito sea generar cambios significativos para una educación de calidad. ¿Por qué no buscar nuevos caminos para analizar el problema de la calidad de la

educación? Es necesario completar y ampliar el análisis desde una perspectiva de más apertura que contemple enfoques cualitativos y que sirva de base para comprender y determinar con mayor pertinencia las políticas educativas.

#### Factores que intervienen en la calidad educativa

Existen muchos factores que influyen en la calidad educativa, algunos de estos influyen en los malos resultados que existen en la actualidad en cuestión educativa, pero que con la ayuda y el apoyo de maestro, alumnos, padres de familia e incluso de la misma sociedad se puede lograr que esta calidad aumente y que exista un mejor nivel educativo en el Perú, es importante mencionar que debemos de implementar nuevos planes y programas en la educación básica, ya que estos influyen, sin lugar a dudas, a que tanto las instituciones y alumnos puedan aprender cada día más, sin que los alumnos se aburran o se cansen, porque este es uno de los principales problemas que enfrenta nuestra educación.

#### Teoría de relaciones humanas

Elton (1932), esta teoría se basa en el comportamiento del hombre de acuerdo a su naturaleza, también se le conoce como escuela de Relaciones Humanas, sus estudios están enfocados a la conducta del hombre en las organizaciones, se encuentra en la administración de las personas enfatizando que el trabajo del elemento humano es de vital importancia para el logro de los objetivos.

#### Relaciones interpersonales

Consiste en la interacción recíproca entre dos o más personas, son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

#### Estilos de relaciones interpersonales

Estilo agresivo.- Personas que continuamente buscan pelea, crean conflictos acusan y amenazan. Establecen pautas de relación en base a la agresividad con los demás.

Estilo pasivo.- personas que permiten que los demás abusen de ellos, no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que se les dicen de una manera sumisa. Los demás aprovechan de ellas y está a la larga, crea resentimientos e irritación.

Estilo asertivo.- Personas que defienden sus intereses, expresan sus opiniones libremente, sin necesidad de insultar o herir. Son capaces de negociar para resolver sus problemas. Buscan mejores soluciones en mutuo acuerdo con los demás.

### Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual la persona de manera significativa, repercute en nuestra atención actuando como principio motor de la acción por excelencia de todo ser humano: la acción de pensar. De pensar en su causa como efecto de un futuro entendimiento y de pensar en su efecto como causa de una posibilidad de cambio.

### Liderazgo directivo en la institución educativa

Vamos a definir el Liderazgo directivo, en concordancia con los autores IBAÑEZ Y ALVARADO, como el arte para guiar a los miembros de La Institución Educativa, con una sola visión, a través de la persuasión, la fuerza de las ideas, la propuesta, la empatía, la voluntad y la capacidad administrativa hacia el logro de los objetivos trazados en el Proyecto Educativo Institucional.

### Elementos del liderazgo directivo en la educación

Implica la interacción de los siguientes elementos:

El Objetivo.- Un líder debe tener bien claro los objetivos del Proyecto Educativo Institucional., como de cada uno de sus seguidores para armonizar en uno solo.

Los Seguidores.- Son la esencia del liderazgo directivo, está conformado por todos los miembros de la Institución Educativa.

El Poder.- Facultad de todo líder, usada acorde a su estilo personal, puede ser experto, legítimo, premiador o referente.

El Estilo.- Es la conducta que manifiesta el líder en ejercicio de su poder para integrar intereses comunes y lograr los objetivos institucionales.

Definiciones de la Gestión de Calidad Etimológicamente la palabra calidad deriva del latín “qualitas” y según el Diccionario de la Real Academia Española (2003) significa “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de su especie”. El término resulta polifacético, siendo actualmente uno de los conceptos más importantes en el mundo de las organizaciones, de allí su importancia en procurar delimitarlo. El concepto de calidad proviene del ámbito económico-industrial, tomando mayor impulso a medida que la economía se tornó más competitiva, convirtiéndose gradualmente en una variable cada vez más importante en la elaboración y prestación de bienes y servicios.

Gento Palacio (1998) nos dice: “Es el rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza”

Es de resaltar que en las dos definiciones subyace la idea de que, en definitiva, los parámetros de medida de la calidad son valores asumidos por quienes realizan tal estimación, así el concepto de calidad se convierte en algo sometido a la intersubjetividad de los propios individuos de una comunidad. Desde el siglo XVIII al XX la calidad está centrada en los productos y sus características e inevitablemente la determinan los empresarios y los políticos. Hacia fines del siglo del siglo XX se produce una revolución en el desarrollo organizacional que se inicia con

el avance de nuevas tecnologías, las comunicaciones instantáneas, masiva producción de información y la globalización. Estos avances cambian radicalmente la forma como operan las organizaciones y el desarrollo de los procesos productivos. Es debido a estas circunstancias que el ser humano adquiere una nueva dimensión como el principal factor de producción. A partir de los años sesenta del siglo XX el desarrollo social y económico propicia un cambio de la situación que se consolida en los noventa. La calidad pasa a ser determinada por los clientes usuarios, compradores, pacientes, estudiantes. La batalla de la calidad comenzó cuando los japoneses iniciaron una guerra comercial contra Europa y los Estados Unidos, la confrontación iniciada en 1981, siguió extendiéndose a ideas tales como cero averías, cero minucias, cero fallas o defectos (Crosby (1980), Deming (1993), Ishihawa (1989), entre otros. En las postrimerías del recién finalizado siglo XX, Lepeley (2001), afirma que: La economía de los países avanzó progresivamente, el nivel de desarrollo a través de la integración económica y comercial entre las empresas y la comunicación entre las personas, permiten las nuevas condiciones que generan una demanda de capital humano con capacidad para administrar un tipo de organización diferente. Surge entonces, una organización que tiene como fundamento la información

Calidad en Educación La calidad, los procesos y procedimientos no son exclusividad de la industria, son perfectamente aplicables en educación. Cada día la sociedad y los entes gubernamentales ejercen mayor presión sobre las instituciones, y sobre todo el sistema educativo, con el fin de lograr un nivel de calidad de la educación cada vez mejor. Esto es posible hacerlo si se toman como base los conceptos y modelos que se manejan en la industria, a pesar de las diferencias entre los fines y objetivos de cada cual. La educación tiene como propósito la formación del hombre, tanto en su aspecto técnico como humanístico. Quiere decir esto que lo que se persigue es no solo formar un individuo capaz de enfrentar, con inteligencia los problemas de la vida real y darles soluciones efectivas y concretas, utilizando o desarrollando la tecnología más adecuada a las necesidades, sino también que ese individuo esté preparado para entender a sus semejantes y vivir en sociedad, con una

conducta basada en los más nobles principios morales. En ese mismo sentido la Comunidad Europea (1995) ha señalado “la educación y la formación tienen por función esencial la integración social y el desarrollo personal, mediante la asunción de valores comunes; la transmisión de un patrimonio cultural y el aprendizaje de la autonomía”. Esto implica una formación integral del hombre. Para alcanzar estas metas es necesaria y conveniente una educación de calidad. Esto significa muchas cosas para diferentes personas. Cada uno tiene un concepto propio de lo que eso es y una visión personal de cómo lograrla. En este sentido, Cantón (2000), afirma que “la educación siempre será lo que sea la sociedad en la que se desenvuelva”. Por su parte, García Hoz (2000) sostiene que “la calidad de la educación viene determinada por dos componentes, de una parte por la disposición en la que se incluyen las condiciones de integridad y coherencia y, por la otra la eficacia”. En tal sentido define la calidad educativa como “el modo de ser de la educación que reúne las condiciones de integridad, coherencia y eficacia”. En lo que respecta a la Calidad de la Educación, el Documento de Políticas de UNESCO (1998), destaca que es un concepto contextual de un sistema determinado, de la misión institucional o de las condiciones o no, dentro de una disciplina dada. La calidad abarca todas sus funciones y actividades principales: calidad de enseñanza, de formación e investigación, lo que significa calidad de su personal y de los programas, y calidad de aprendizaje como corolario de la enseñanza y la investigación. Sin embargo, hay que aceptar que la búsqueda de la "calidad" tiene muchas facetas y va más allá de una interpretación estrecha del rol académico de los diferentes programas. Por lo tanto, la calidad de la educación afecta a todo y también implica prestarle atención a cuestiones que pertenecen a la calidad de los estudiantes y de la infraestructura, así como el del entorno académico. Todos estos aspectos relacionados con la calidad, unidos a un interés común adecuado, representan un papel importante en la manera en que funciona determinada institución, en la forma en que es evaluada y en la imagen institucional que puede proyectar hacia la comunidad académica y la sociedad en general. Finalmente dice el documento, es esencial,

indicar que el principal objetivo de la evaluación de la calidad, es lograr un mejoramiento institucional así como del sistema educativo en general.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará la Autorrealización de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?
- b. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará el Involucramiento laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?
- c. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará la supervisión laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?
- d. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará la comunicación de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?
- e. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará las condiciones laborales de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?

#### **1.5. Justificación del problema**

Se coge este tema de estudio para nuestro trabajo de Investigación debido a la necesidad de mejorar de alguna manera el Clima laboral en la Institución Educativa a investigar.

##### **Justificación Práctica**

Es el Clima Institucional favorable un elemento importante para el logro de la Calidad Educativa, teniendo en cuenta todos los elementos de la organización, externa e interna. Cabe también mencionar que si la institución no cuenta con un clima favorable, no proporcionará un servicio de calidad y su imagen será afectada en la comunidad.

Por lo que este Problema debe ser atendido a la brevedad posible. Ya que un Clima Institucional no adecuado perjudica la productividad, la calidad, identificación y desarrollo pleno de los docentes de la institución educativa; repercutiendo en la calidad educativa, comunicación fluida, así mismo en las relaciones interpersonales de la comunidad educativa.

### **Justificación epistemológica.**

El estudio es importante desde el punto de vista epistemológico ya que proporcionará conocimientos sobre la gestión de la institución educativa en un marco de calidad y mejora continua, orientando para que asuma actitudes críticas e investigativas ante la problemática del conocimiento científico.

### **Justificación teórica**

Según la teoría de Likert educador y Psicólogo Americano, conocido por sus investigaciones de gestión en las organizaciones (1960 - 1970). Cuanto más cerca está la gerencia de los subordinados, las relaciones entre la dirección y el personal de la institución produce un mejor clima organizacional y mejor resultado en virtud de que hay interacción entre administrador y subalternos y extensas comunicaciones horizontales, lo que producirá resultados en términos de productividad.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La gestión de la calidad mejora significativamente el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- a. La gestión de la calidad, mejora significativamente la Autorrealización de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018
- b. La gestión de la calidad, mejora significativamente el Involucramiento laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018
- c. La gestión de la calidad, mejora significativamente la supervisión laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018
- d. La gestión de la calidad, mejora significativamente la comunicación de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018
- e. La gestión de la calidad, mejora significativamente las condiciones laborales de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Demostrar de qué manera la gestión de la calidad, mejorará el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará la Autorrealización de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018
- b. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará el Involucramiento laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018
- c. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará la supervisión laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

- d. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará la comunicación de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018
- e. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará las condiciones laborales de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Diseño de la investigación

Hernández Sampieri (p. 154) acerca de los estudios correlacionales menciona que el estudio pertenece al nivel de investigación cuantitativa correlacional, ya que se presentan variables simétricas

**Diseño Pre experimental:** Porque su grado de control es mínimo

**Tipo: Diseño Pre Prueba – Post Prueba** con un solo grupo.

Este diseño implica tres pasos a ser realizados por parte del investigador:

O<sub>1</sub>: Medición previa de la Variable dependiente Clima Institucional a ser estudiada. (Pre test) antes de la aplicación del Modelo “Gestión de calidad”.

X: Introducción o aplicación de la variable independiente Modelo “Gestión de calidad” o experimental (X) a los sujetos del grupo.

O<sub>2</sub>: Una nueva medición de la Variable dependiente del Clima Institucional en los sujetos (Post Test) después de la aplicación del Modelo Gestión de calidad.

GE O<sub>1</sub> --- X --- O<sub>2</sub>

### 2.2. Variables y Operacionalización

#### 2.2.1. Variables

**Variable Independiente:** Aplicación del modelo “Gestión de calidad”.

Conjunto de acciones y estrategias planificadas sistemáticamente orientadas a establecer la mejora del clima institucional en la Institución Educativa

**Variable Dependiente: “Clima Institucional”** Es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente laboral, permite ser un aspecto diagnostico que orienta acciones preventivas y conectivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el clima institucional.

### 2.2.2. Operacionalización

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
CLIMA INSTITUCIONAL	Percepción de los miembros de una institución con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con	AUTOREALIZACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existen oportunidades de progresar en la institución.</li> <li>2. El Jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</li> <li>3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</li> <li>4. Se valora los altos niveles de desempeño.</li> <li>5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.</li> <li>6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</li> <li>7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</li> <li>8. La empresa promueve el desarrollo del personal.</li> <li>9. Se reconocen los logros en el trabajo.</li> <li>10. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</li> </ol>	CUESTIONARIO

<p>su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.</p>	<p><b>INVULCRAMIENTO LABORAL</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se siente Comprometido con el éxito de la institución</li> <li>2. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</li> <li>3. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.</li> <li>4. Los trabajadores están comprometidos con las instituciones</li> <li>5. En la Oficina, se han mejor las cosas cada día.</li> <li>6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</li> <li>7. Cumplir con las actividades laborales es un tarea estimulante</li> <li>8. Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo del personal.</li> <li>9. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución</li> <li>10. La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</li> </ol>
	<p><b>SUPERVISIÓN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</li> <li>2. En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo</li> <li>3. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas</li> <li>4. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</li> <li>5. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</li> <li>6. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</li> <li>7. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</li> <li>8. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</li> <li>9. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos</li> <li>10. Existe un trato justo en la institución.</li> </ol>
	<p><b>COMUNICACIÓN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir</li> <li>2. En mi oficina, la información fluye adecuadamente</li> <li>3. En los grupos de trabajo. Existe una relación armoniosa.</li> <li>4. Existen suficientes canales de comunicación.</li> <li>5. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</li> <li>6. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</li> <li>7. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</li> <li>8. El supervisor escucha los planteamientos que le hacen.</li> <li>9. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</li> <li>10. Se conocen los avances en las otras áreas de la institución.</li> </ol>

		<b>CONDICIONES LABORALES</b>	1. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. 2. Los objetivos de trabajo son retadores 3. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. 4. El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado. 5. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. 6. Existe buena administración de los recursos. 7. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones 8. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución 9. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. 10. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	
--	--	------------------------------	--	--

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.2. Población

La población está constituida por 28 trabajadores entre: el personal directivo, docente y administrativo en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

<b>PERSONAL DE LA I.E SAN CRISTÓBAL DE PALCAZÚ”</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Directivo	01	3,6
Docentes	20	71,4
Administrativo	07	25
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

En la presente investigación no se tomó en cuenta a los padres de Familia ni a los estudiantes de la Institución, el objeto de estudio son los docentes, directivos y administrativos, quienes son afectados directamente por el Clima Institucional dentro de la I.E.

### 2.3.3. Muestra

Muestreo No Probabilístico y corresponde a lo que Elorza (2000) denomina muestreo determinístico, correspondiente al muestreo por conveniencia, pues se procedió a “ponerse en

contacto con unidades de muestreo apropiadas” (p. 303). Como la población es reducida se consideró el 100% de los docentes para tal efecto, pero por muchas razones la asistencia no fue en su totalidad por lo que se consideró tomar como muestra el 82 % (23 docentes) asistentes a la aplicación.

<b>PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 34338 SAN CRISTÓBAL DE PALCAZÚ, PROVINCIA OXAPAMPA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>%</b>
Directivo	01	3,6	01	4,35
Docentes	20	71,4	19	82,61
Administrativos	07	25	03	13,04
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas.**

Se aplicó la encuesta y se obtuvo la información de los sujetos en estudio proporcionados por ellos mismos, mediante la aplicación del Test se conoció determinados aspectos que requieren ser definidos y delimitados con exactitud.

### **2.4.2. Instrumento:**

Se aplicó el cuestionario a los directivos, docentes y administrativos. La ventaja principal del Test radicó en la gran economía de tiempo y del reducido número del personal, así mismo se aplicó en forma individual.

El propósito de la aplicación del Test fue recopilar la información referida para el estudio sobre la Influencia del Modelo “Gestión de calidad” del Clima institucional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa. El referido Test se caracterizó por ser formal y estructurado, consta de una sección preliminar de carácter informativo-instructivo, en esta sección describe el propósito de la encuesta y se señala las recomendaciones que han de seguir los

encuestados para que los datos suministrados sean objetivos y veraces; Así mismo el agradecimiento por su participación.

La segunda parte del cuestionario tiene el propósito de recabar la información vinculada con las cinco dimensiones del Clima Institucional constituidas por:

**Autorrealización** determinado por los ítems 1; 6; 11; 16; 21; 26; 31; 36; 41; 46; apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca al desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la Institución.
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

**Involucramiento Laboral**, 2; 7; 12; 17; 22; 27; 32; 37; 42; 47; Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

**Supervisión:** 3; 8; 13; 18; 23; 28; 33; 38; 43; 48; Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

**Comunicación:** 4; 9; 14; 19; 24; 29; 34; 39; 44; 49; Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la

empresa con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

**Condiciones Laborales:** 5; 10; 15; 20; 25; 30; 35; 40; 45; 50; Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

## 2.5. Métodos y análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizaron los cuadros, gráficos presentados en el proceso de sistematización de todos los ítems correspondientes al pre y post test.

### Medidas de tendencia central

- **Media aritmética:** Se ha calculado dividiendo la suma de los valores de la variable Comunicación oral entre el número de observaciones.

$$\bar{X} = \frac{\sum x_1 f_1}{n}$$

### Medidas de variación o dispersión

- **Desviación estándar:** Es la variabilidad existente en un conjunto de datos. se define como “la raíz cuadrada del promedio de los cuadrados de las desviaciones medias de cada valor de la variable con respecto de la media aritmética.

$$S = \frac{\sqrt{\sum(x_1 - \bar{x})^2}}{n}$$

- **Coefficiente de variación:** es una medida que nos permite la comparación de variables, mide el grado de homogeneidad o heterogeneidad en una o más poblaciones.

$$C.V = \frac{DE}{\bar{x}} \times 100\%$$

## 2.6. Aspectos éticos

La presente investigación es de autoría propia

## III. RESULTADOS

### 3.1. Descripción

Tabla N° 1

Bases de datos de los resultados del el clima institucional docente denominado pre test

Docente	Clima Institucional antes de aplicar del Modelo “Buenas Relaciones”					
	D1	D2	D3	D4	D5	Total
1	34	39	37	28	38	176
2	27	36	31	26	34	154
3	30	37	30	29	27	153
4	23	25	26	27	23	124
5	20	24	20	21	26	111
6	27	33	31	28	22	141
7	22	24	22	21	25	114
8	19	26	29	27	28	129
9	45	46	42	40	40	213
10	48	45	45	45	45	228
11	38	40	37	38	35	188
12	33	40	39	38	36	186
13	23	28	27	27	24	129
14	31	33	29	27	33	153
15	33	35	32	27	22	149

16	34	40	31	30	24	159
17	37	37	32	34	21	161
18	36	38	34	32	29	169
19	34	39	30	33	26	162
20	34	38	29	33	30	164
21	28	36	34	30	25	153
22	37	41	35	35	35	183
23	25	25	20	21	20	111
$\bar{X}$	31,2174	35	31,3913	30,3043	29,0435	156,9565
$S^2$	55,7233	44,1818	39,2490	37,5850	45,6798	925,8617
$S$	7,4648	6,6469	6,2649	6,1307	6,7587	30,4280
C. V.	23,9123	18,9913	19,9574	20,2303	23,2709	19,3862

**Tabla N° 2**

**Bases de datos de los resultados del el clima institucional docente  
denominado post test**

Docente	Clima Institucional antes de aplicar del Modelo “Buenas Relaciones”					
	D <sub>1</sub>	D <sub>2</sub>	D <sub>3</sub>	D <sub>4</sub>	D <sub>5</sub>	Total
1	37	45	41	40	36	199
2	41	43	39	37	37	197
3	36	44	40	39	37	196
4	34	39	35	33	34	175
5	35	46	41	44	35	201
6	37	41	39	38	38	193
7	34	42	33	32	26	167
8	32	37	31	33	33	166
9	38	46	38	32	34	188
10	39	41	43	42	38	203
11	35	44	39	34	30	182
12	34	44	43	34	32	187
13	33	39	32	32	32	168
14	30	35	37	28	29	159
15	29	36	37	27	26	155
16	31	37	31	33	33	165
17	31	37	33	33	34	168
18	37	40	36	31	29	173
19	37	44	42	38	36	197

<b>20</b>	36	41	38	33	33	181
<b>21</b>	42	45	40	42	39	208
<b>22</b>	35	46	40	33	35	189
<b>23</b>	44	46	45	44	41	220
<b>X̄</b>	35,5217	41,6522	37,9565	35,3043	33,7826	184,2174
<b>S<sup>2</sup></b>	14,1700	12,7826	15,7708	22,8577	15,3597	296,6324
<b>S</b>	3,7643	3,5753	3,9712	4,7810	3,9191	17,2230
<b>C. V.</b>	10,5972	8,5837	10,4626	13,5422	11,6011	9,3493

Para el análisis de resultados se consideró la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial, dando respuesta a los objetivos y a la contrastación de la hipótesis respectivamente, donde se muestra lo siguiente:

### CUADRO N° 1

Resultados obtenidos en el Pre y Post test sobre el nivel del Clima Institucional de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

ESCALA DE CALIFICACIÓN	NIVEL	PRE TEST		POST TEST	
		f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub>	F <sub>i</sub> %
(50 – 89)	Muy Desfavorable	0	0,0	0	0,0
(90 – 129)	Desfavorable	6	26,1	0	0,0
(130 – 169)	Medio	12	52,2	7	30,4
(170 – 209)	Favorable	4	17,4	15	65,3
(210 – 250)	Muy Favorable	1	4,3	1	4,3
TOTAL		23	100	23	100

Fuente matriz resultado anexo 02

### Interpretación 1

En el cuadro 01 se muestra el resultado de la aplicación del Pre y post test (Escala del Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo) a los docentes de la institución educativa”, para identificar el nivel del Clima Institucional antes y después de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, de donde se obtiene:

- El 0% de docentes encuestados en el pre y post test consideran (Muy desfavorable), el clima institucional.

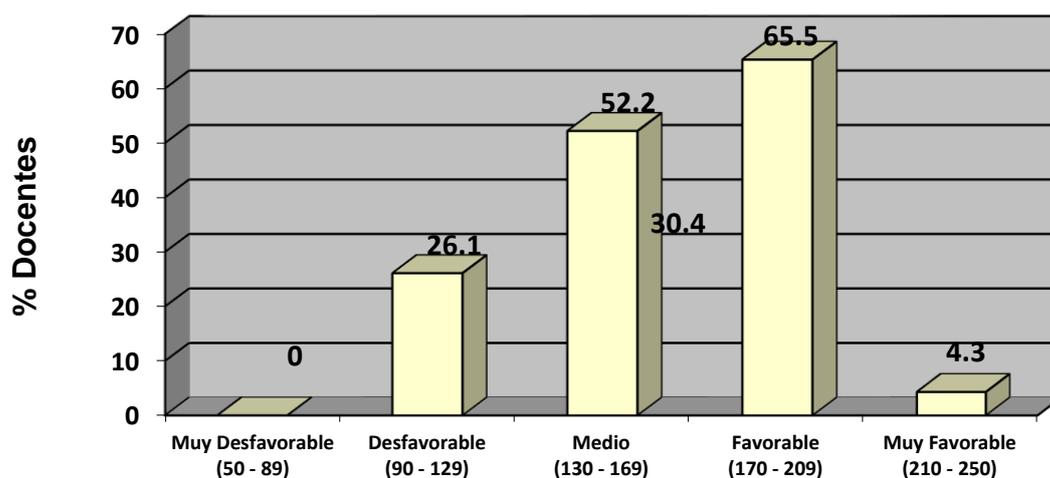
- El 26,1% en el pre test consideran (medio), el clima institucional, mientras que en el Post test, el 30,4% lo ubicaron en el mismo nivel.
- El 17,4% en el Pre test lo consideraron (Favorable), mientras que en el Post test el 65,3% lo consideraron en el mismo nivel.
- El 4,3% en el Pre y Post test lo consideran (Muy Favorable), el clima Institucional.

En síntesis podemos decir que antes de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, más del 50% lo consideraron el clima institución en el nivel (Medio), mientras que después de experimentar el Modelo “Gestión de la calidad”, el gran porcentaje de docentes enfatizaron que el clima institucional avanzó a nivel (Favorable).

Esto quiere decir que los docentes de Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa apreciaron el avance del nivel (Medio) al nivel (Favorable) en los componentes de: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales., tal como se muestra en el gráfico 1.

### **GRÁFICO N° 1.**

Resultado obtenido en el Pre y Post test sobre el nivel de clima institucional de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018.



### Nivel Clima Institucional

#### CUADRO N° 2

Resultado obtenido en el Pre y Post test sobre el nivel de clima institucional respecto al componente de Autorrealización en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

ESCALA DE CALIFICACIÓN	NIVEL	PRE TEST		POST TEST	
		f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %
(10 – 17)	Muy Desfavorable	0	0,0	0	0,0
(18 - 25)	Desfavorable	6	26,1	0	0,0
(26 - 33)	Medio	7	30,4	6	26,1
(34 – 42)	Favorable	8	34,8	16	69,6
(43 – 50)	Muy Favorable	2	8,7	1	4,3
TOTAL		23	100	23	100

Fuente Pre y Post test aplicado a los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018. Anexo 02.

#### Interpretación 2

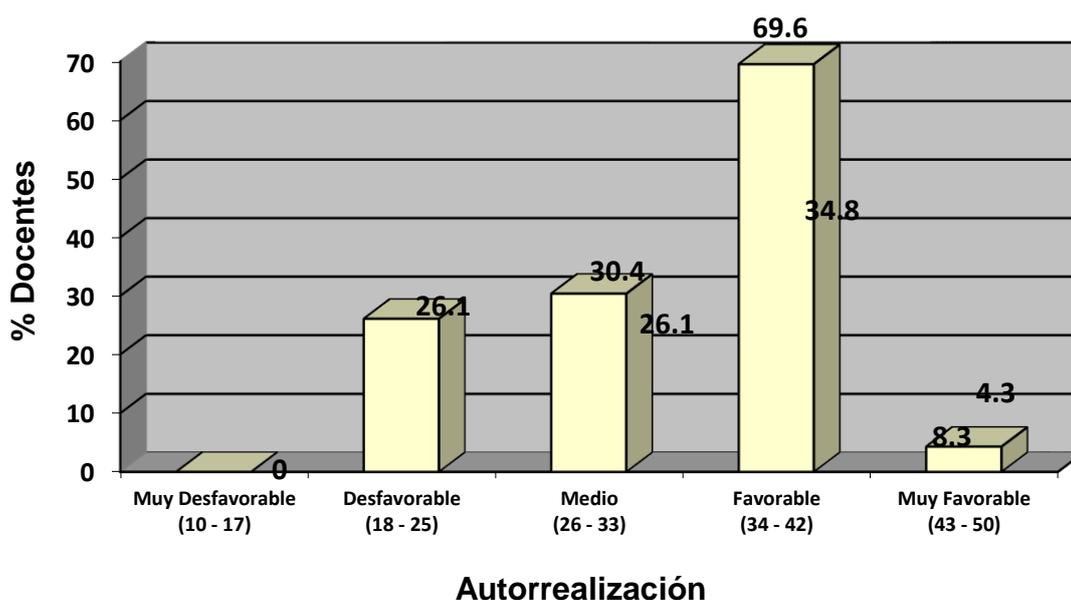
En el cuadro 02 se muestra el resultado de la aplicación del Pre y post test (Escala Clima Laboral (CL – SPC) de Sonia Palma Carrillo) a los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, para identificar el nivel de Autorrealización antes y después de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, de donde se obtiene:

- El 0% de docentes en el Pre test consideran (Muy Desfavorable) y el 26,1% (Desfavorable), en el componente de Autorrealización, mientras que en el Pre y Post test consideran el 0% en ambos niveles.
- El 30,4% en el Pre test consideran (Medio) el componente de Autorrealización, y el 26,1% de docentes en el Post test apreciaron en el mismo nivel.
- En el Pre test consideraron el 34,8% en el nivel (Favorable), y el 69,6% en el Post test apreciaron en el mismo nivel.
- El 8,7% en el Pre test lo consideran (Favorable), mientras que en el Post test, el 4,3% lo determinaron en el mismo nivel.

Esto quiere decir que antes de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, las opiniones eran compartidas en el componente de Autorrealización en los niveles Desfavorable, Medio y Favorable, luego de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, el mayor número de docentes apreciaron que mejoró el nivel Favorable.

### GRÁFICO Nº 2

Resultado obtenido en el Pre y Post test sobre el Componente de Autorrealización en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018



### CUADRO Nº 3

Resultado obtenido en el Pre y Post test sobre el nivel de clima institucional respecto al componente de Involucramiento Laboral en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

ESCALA DE CALIFICACIÓN	NIVEL	PRE TEST		POST TEST	
		f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %
(10 – 17)	Muy Desfavorable	0	0	0	0
(18 - 25)	Desfavorable	4	17,4	0	0
(26 - 33)	Medio	4	17,4	0	0
(34 – 42)	Favorable	13	56,5	12	52,2
(43 – 50)	Muy Favorable	2	8,7	11	47,8
TOTAL		23	100	23	100

#### Interpretación. 3

En el cuadro 3 se muestra el resultado de la aplicación en el Pre test (Escala de clima Laboral) (CL \_ SPC) de Sonia Palma Carrillo) a los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa), para identificar el componente de Involucramiento Laboral antes y después de la aplicación del Modelo “Gestión de la calidad), de donde se obtiene los siguientes resultados.

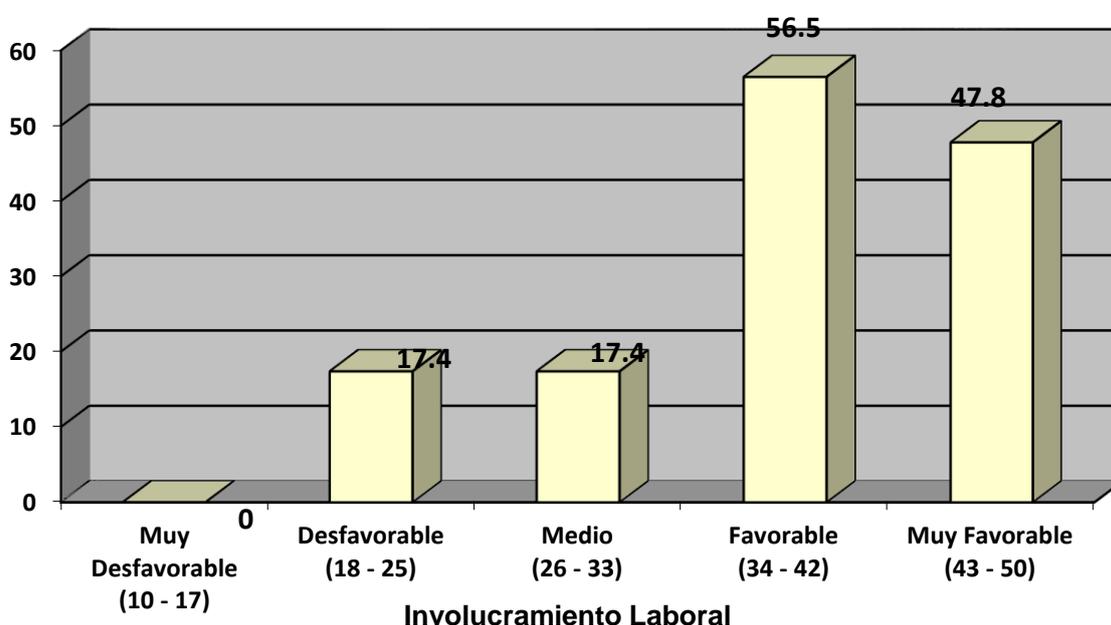
- En el Pre y Post test el 0% o sea ninguno consideran (Muy Desfavorable) y el 13,1% (Desfavorable), en el Componente de Involucramiento Laboral, mientras que en el Post test el 0%, lo ubican en ambos niveles.
- Más del 52,2% en el Pre test consideraron (Medio), mientras que en el Post test el 21,7% lo ubica en el mismo nivel el componente de Involucramiento Laboral.
- El 30,4% en el Pre test consideraron (Favorable), y en el Post test se elevó al 65,3% en el mismo nivel, mientras que el 4,3% en el Pre test consideraron (Muy Desfavorable) y en el Post Test alcanzó en 13%, en el Componente de Involucramiento Laboral.

Esto indica que antes de experimentar el Modelo “Gestión de la calidad”, más de la mitad de docentes lo ubican en el nivel (Medio) el componente de Involucramiento Laboral, luego de la experiencia pedagógica el mayor número de docentes enfatizaron el avance al nivel (Favorable).

Esto significa que los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018 apreciaron que el nivel de identificación y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, avanzó de (Medio) a (Favorable) y nadie consideró (Muy Desfavorable) ni (Desfavorable).

### GRÁFICO N° 3

Resultado obtenido en el Pre y Post test sobre el Componente de Involucramiento Laboral en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018



### CUADRO N° 4

Resultado obtenido en el Pre y Post test sobre el nivel de clima institucional respecto al componente de Supervisión en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

ESCALA DE CALIFICACIÓN	NIVEL	PRE TEST		POST TEST	
		f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %
(10 – 17)	Muy Desfavorable	0	0	0	0
(18 - 25)	Desfavorable	3	13,1	0	0
(26 - 33)	Medio	12	52,2	5	21,7

(34 – 42)	Favorable	7	30,4	15	65,3
(43 – 50)	Muy Favorable	1	4,3	3	13
TOTAL		23	100	23	100

#### **Interpretación 4**

En el cuadro 4 se muestra el resultado de la aplicación del Pre test y Post test (CL – SPC) de Sonia Palma Carrillo, a los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa, para determinar el componente de Supervisión antes y después de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, de donde se obtiene los siguientes resultados:

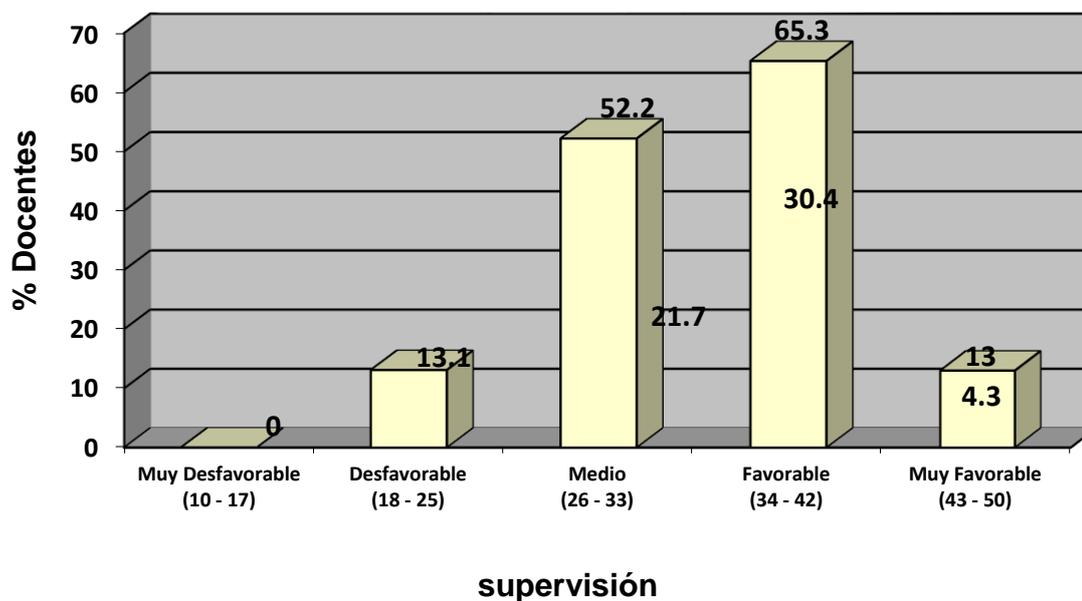
- El 0% o sea ninguno en el Pre y Post test consideran (Muy Desfavorable), mientras que 13,1% (Desfavorable), el componente de Supervisión en el Pre test mientras que en el Post test 0% ninguno enfatizó en éste nivel.
- En el Pre test el 52,2% consideran en el nivel (Medio), de igual manera en el Post test el 21,7% lo ubicaron en el mismo nivel.
- El 30,4% en el Pre test consideraron (Favorable), y en el Post test el 65,3% de docentes valoraron (Favorable). el componente de Supervisión.
- En el Pre test el 4,3% de docentes encuestados consideraron (Muy Favorable) el componente de Supervisión y en el Post test el 13%, en el mismo nivel.

Esto indica que antes de aplicar el Modelo “Gestión de la calidad”, más de la mitad de docentes consideraron el componente de Supervisión en el nivel (medio), mientras que luego de la aplicación del Modelo se incrementó la opinión de los docentes ubicándolo en el nivel (Favorable)., además ningún docente consideró (Desfavorable) ni (Muy Desfavorable).

Esto quiere decir que los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, apreciaron que el nivel de funcionalidad del grado de significancia de la supervisión dentro de la actividad laboral avanzó considerablemente del nivel (Medio) al nivel ( Favorable ) .Tal como se muestra en el grafico 4.

#### GRAFICO N° 4

Resultado obtenido en el pre y post test referente al grado del nivel del clima institucional correspondiente al componente de Supervisión de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018



#### CUADRO N° 5

Resultado obtenido en el Pre y Post Test sobre el nivel de Clima Institucional respecto al componente de Comunicación en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

ESCALA DE CALIFICACIÓN	NIVEL	PRE TEST		POST TEST	
		f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %
(10 – 17)	Muy Desfavorable	0	0	0	0
(18 - 25)	Desfavorable	3	13,1	0	0
(26 - 33)	Medio	14	60,9	12	52,2
(34 – 42)	Favorable	5	21,7	9	39,1
(43 – 50)	Muy Favorable	1	4,3	2	8,7
TOTAL		23	100	23	100

## **Interpretación 5**

En el cuadro 5 se muestra el resultado de la aplicación del Pre test y Post test (Escala de Clima Laboral) (CL – SPC) de Sonia Palma Carrillo, a los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa, para determinar el componente de Comunicación antes y después de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, de donde se obtiene los siguientes resultados:

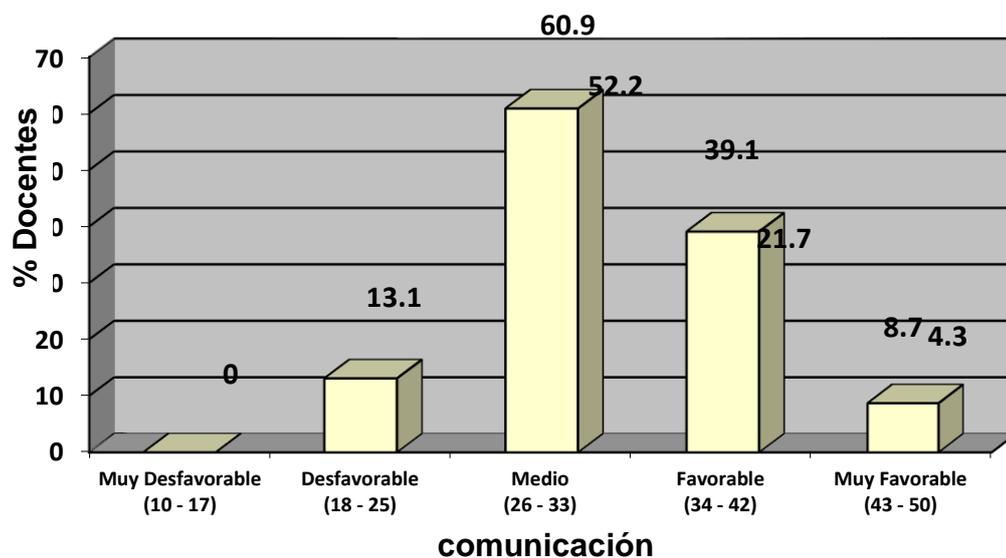
- El 13,1% de docentes encuestados en el Pre Test consideran (Desfavorable) mientras que en el Pre y Post Test el 0% consideraron (Desfavorable).
- En el Pre Test el 60,9% de docentes encuestados determinaron en el nivel (Medio), y en el Post Test el 52.2 % en el mismo nivel.
- El 21,7 % en el Pre Test determinaron el nivel (Favorable) y el 39,1% en el Post Test lo ubican en el mismo nivel, mientras que el 4,3 % en el Pre Test consideran (Muy Favorable) y el 8,7 % en el Post Test.

Esto indica que antes de aplicar el Modelo “Gestión de la calidad”, más de la mitad de docentes consideraron el componente de Comunicación en el Nivel (Medio) mientras que después de la aplicación o de la experiencia pedagógica se incrementó el nivel favorable, además ningún docente consideró (Desfavorable) ni (Muy Desfavorable).

Esto quiere decir que los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, apreciaron que el nivel de comunicación fluye con claridad, fluidez y comprensión entre los integrantes de la I.E. donde los niveles (Medio) y (Favorable) van compartidas, tal como se muestra en el gráfico 5

### GRAFICO Nº 5

Resultado obtenido en Pre Y Post Test respecto al nivel de Clima Institucional correspondiente al componente de Comunicación en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018



### CUADRO Nº 6

Resultado obtenido en Pre Y Post Test respecto al nivel de Clima Institucional correspondiente al componente de Condiciones Laborales en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

ESCALA DE CALIFICACIÓN	NIVEL	PRE TEST		POST TEST	
		f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub>	f <sub>i</sub> %
(10 – 17)	Muy Desfavorable	0	0	0	0
(18 - 25)	Desfavorable	9	39,1	0	0
(26 - 33)	Medio	7	30,4	10	43,5
(34 – 42)	Favorable	6	26,2	13	56,5
(43 – 50)	Muy Favorable	1	4,3	0	0
TOTAL		23	100	23	100

## Interpretación 6

En el cuadro 6 se muestra el resultado de la aplicación del Pre test y Post test (Escala de Clima Laboral) (CL – SPC) de Sonia Palma Carrillo), a los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa, para determinar el componente Condiciones Laborales antes y después de la experiencia del Modelo “Gestión de la calidad “.De donde se obtiene los siguientes resultados:

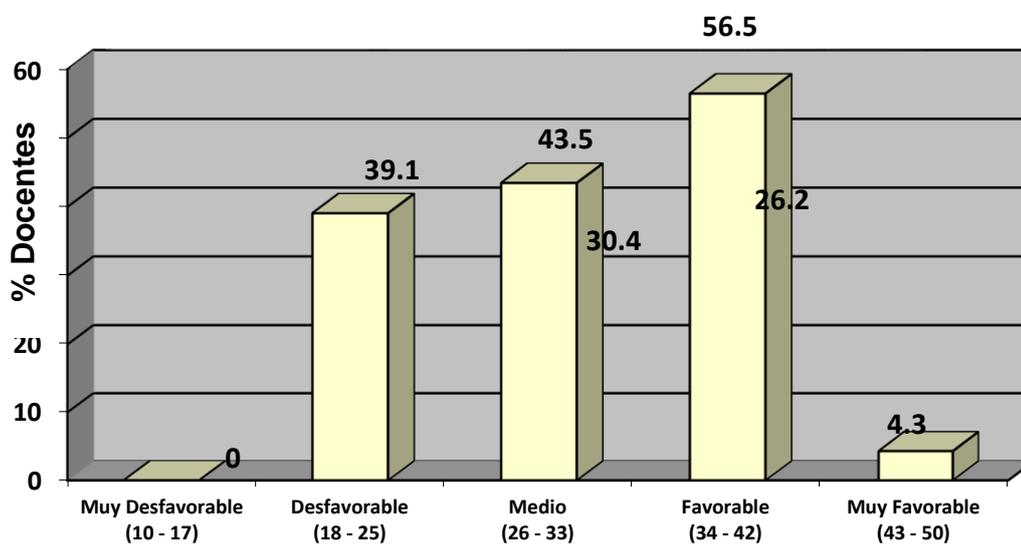
- El 39,1% en el Pre Test consideran (Desfavorable), mientras que en el Pre Y Post Test ningún docente considera (Muy Desfavorable).
- El 30,4 % consideran en el nivel (Medio), mientras que en Post Test el 43,5 % lo ubican el mismo nivel, el componente de Condiciones Laborales.
- El 26,2% en el Pre Test consideran (Favorable) y el 56,5 % lo ubican en el mismo nivel, el componente de Condiciones Laborales.
- El 4,3 % en el Pre Test consideran (Muy Favorable) y ningún docente consideran (Muy Favorable), el componente de Condiciones Laborales.

Esto indica que antes de aplicar el Modelo “Gestión de la calidad”, la opinión de los docentes eran compartidas entre los Niveles (Desfavorable),(Medio),y (Favorable) la Condición Laboral , luego de experimentar el Modelo “ Gestión de la calidad “ se incrementó los niveles (Medio) y ( Favorable), además ningún docente considero (Desfavorable) ni (Muy Desfavorable).

Esto demuestra que los docentes de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018 se apreciaron un avance de nivel respecto a que la Institución facilita los elementos materiales, económicos y otros. Tal como se muestra en el grafico 6.

### GRAFICO N° 6

Resultado obtenido en Pre Y Post Test respecto al nivel de Clima Institucional correspondiente al componente de Condiciones Laborales en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018



### Condiciones Laborales

### CUADRO N° 7

Indicadores estadísticos Pre y Post Test sobre el nivel de clima Institucional y componentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018

Indicador	Antes de aplicar el Modelo "Gestión de la calidad"						Después de aplicar el Modelo "Gestión de la calidad"					
	D <sub>1</sub>	D <sub>2</sub>	D <sub>3</sub>	D <sub>4</sub>	D <sub>5</sub>	Total	D <sub>1</sub>	D <sub>2</sub>	D <sub>3</sub>	D <sub>4</sub>	D <sub>5</sub>	Total
X	31,22	35	31,39	30,30	29,04	156,96	35,52	41,65	37,96	35,30	33,78	184,22
C.V	23.91 %	18.99 %	19.96 %	20.23 %	23.27 %	19.39 %	10.60 %	8.58 %	10.46 %	13.54 %	11.60 %	9.34 %

Fuente Pre y Post Test aplicado a los docentes sobre el clima Institucional de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018 (Anexo 02).

## **Interpretación 7.**

En el cuadro 7 se muestra los valores de indicadores estadísticos obtenidos en el Pre y Post Test, relacionado al Clima Institucional y de acuerdo a sus componentes, donde se observa lo siguiente:

### **1.- CLIMA INSTITUCIONAL**

La diferencia entre medias (x) Post y Pre Test se evidencia un incremento de 29 puntos a favor del puntaje Post test y la diferencia de variación relativa (C.V) es de 10%. Lo que nos indica que después de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, se incrementó el grado del nivel del Clima Institucional de los niveles (Desfavorable) y (Medio) al nivel (Favorable). Ver cuadro 1, 7 y 8.

### **2.- AUTORREALIZACIÓN**

La diferencia entre medias (X) Post test y Pre test, se evidencia un incremento de 4 puntos a favor del puntaje Post test y la diferencia de variación relativa (C.V) es de 13%. Lo cual indica que después de la aplicación del Modelo “Gestión de la calidad, se incrementó significativamente el Componente de Autorrealización, de los niveles de (Desfavorable y Medio) al nivel Favorable. Ver cuadro 2, 7 y 8.

### **3.- INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

La diferencia entre media (X) Post Test y Pre Test, se evidencia un incremento de 7 puntos a favor del puntaje Post test y la diferencia de coeficiente de variación relativa (C.V) es de 10%. Lo que nos indica que luego de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, se incrementó relativamente el Componente de Involucramiento Laboral; del nivel (Favorable) al nivel Muy Favorable, y se observa la homogeneidad de los resultados tal como se muestra en el cuadro 3, 7 y 8.

### **4.-SUPERVISIÓN**

La diferencia entre medias (X) del Post test y Pre test, se evidencia un incremento de 7 puntos a favor del puntaje Post Test y la diferencia de coeficiente de variación relativa (C.V) es de 10%. Lo que nos indica que

luego de la aplicación de la “Gestión de la calidad” se incrementó relativamente de los niveles (Medio y Desfavorable) al nivel (Favorable y Muy Favorable), y se observa la homogeneidad de los resultados en los cuadros 4, 7 y 8.

## **5.- COMUNICACIÓN**

La diferencia entre las medias ( $\bar{X}$ ) Post test y Pre test, se evidencia un incremento de 5 puntos a favor del puntaje del Post test y la diferencia de coeficiente de variación relativa (C.V) es de 7%. Lo que nos indica que después de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, se mejoró el nivel del componente de Comunicación de los niveles de (Desfavorable y Medio) al nivel (Favorable y Muy favorable), pero manteniéndose con más del 50% en el nivel (Medio), tal como se muestra los resultados en los cuadros 5, 7 y 8.

## **6.- CONDICIONES LABORALES**

La diferencia entre la media aritmética ( $\bar{x}$ ) del Post test y Pre test, se evidencia un incremento de 5 puntos a favor del puntaje del Post test y la diferencia de coeficiente de variación (C.V) es de 12%. Lo que nos indica que después de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, se mejoró relativamente en el nivel (Favorable y Medio), tal como se observa en los cuadros 6,7 y 8.

### CUADRO 8

Prueba de significancia para comparar opiniones igualadas o dependientes después de la aplicación de la “Gestión de la calidad” (Comparación entre Post Test y Pre Test).

Media Aritmética	Desviación Estándar	Valor Experimental	Valor Tabular	Nivel de Significancia	Decisión: se rechaza Ho sí $t_c \geq t_t$	Coefficiente de Correlación	Variable
$\bar{D}$	$S_D$	$t_c$	$t_t$	(a)	$t_c \geq t_t$	(r)	
27,26087	13,205	3.7392185	1,68	0,05	Se rechaza Ho	4,170628	Clima Institucional
4,3043	3,70051	2.4691569				0,2219612	Autorrealización
6,6522	3,0716	4.2269533				0,5443626	Involucramiento Laboral
6,5652	2,2937	4.2447528				0,6987636	Supervisión
5	1,3497	3.0843383				-0,309594	Comunicación
4,7391	2,8396	2,9090895				0,1205637	Condiciones Laborales

Nivel de significancia al 5%

DATOS: Pre y Post test aplicado a los docentes, sobre Clima Institucional de la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018.

En el Cuadro se presenta la prueba de hipótesis para la comparación de los puntajes Post y Pre Test, sobre el Nivel del Clima Institucional y componentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, luego de la aplicación de la “Gestión de la calidad” a los docentes, directivo y administrativos se detectó lo siguiente: Al comparar las observaciones del Post y Pre test. Sobre el clima institucional y sus respectivos componentes, se evidencia un incremento del promedio positivo de los puntajes de los docentes. Diferencia detectada mediante la prueba “T” o distribución de T-STUDENT, al obtener valores experimentales mayor o igual que los valores tabulares con niveles de significancia al 5 %. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de

investigación; esto quiere decir que la aplicación de la “Gestión de la calidad” influye progresivamente en el Clima Institucional y sus componentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, con niveles de confianza al 95%.

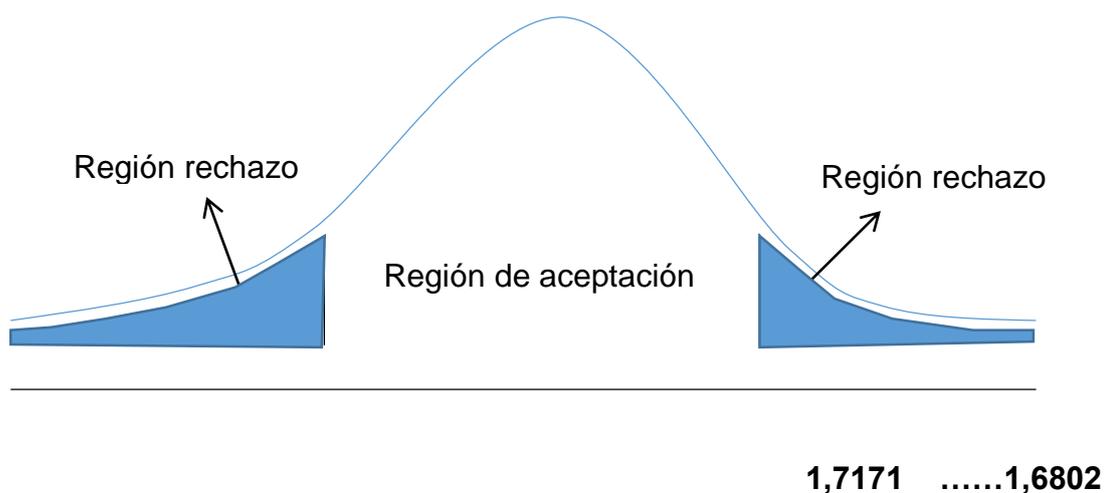
$$\begin{aligned}\text{Grado de Libertad: } gl &= (n + n - 2) \\ gl &= (23 + 23 - 2) \\ gl &= 44\end{aligned}$$

$$T_t = 1,6802$$

$$T_{(1-0,05, 22)} = T_{0,95; 22} \quad \text{Donde: } T_t = 1,7171$$

Nivel de Significancia.- El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a  $\alpha = 0,05$ , con un nivel de confianza del 95%.

Región Crítica o de Rechazo:



**Conclusión:** Como los datos obtenidos pertenece a la región de rechazo. Rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ , entonces podemos afirmar que el Clima Institucional mejoró progresivamente a un nivel de confianza del 95 % y nivel de significancia del 5%. Existe un Clima Institucional Favorable al aplicarse la “Gestión de la calidad”.

## **IV DISCUSIÓN**

### **4.1. Discusión.**

Tomando en cuenta los resultados obtenidos del trabajo de investigación, se encontró similitud en la conclusión del antecedente realizado por Sonia Palma Carrillo.

En la Institución Educativa”, luego de haber realizado la aplicación de la “Gestión de la calidad”, al hacer la comparación de los resultados obtenidos entre el Pre y Post Test se logró un incremento positivo en el Clima Institucional de la Institución mostrándose con mayor incidencia en la dimensión de Autorrealización ubicándose en un nivel (Favorable) con un 69,6%, seguido por la dimensión de Supervisión en un Nivel (Favorable) con el 65,3%, también se dio el incremento en el Nivel (Favorable), en la dimensión de Condiciones Laborales con el 56,5%. Resultado que coincide y reafirma lo que indica Armas (2007), en su estudio denominado Aplicación de un programa de Relaciones humanas para mejorar el clima organizacional de la institución educativa pública “San Isidro Labrador” en la ciudad de Tembladera - Cajamarca. El diseño de investigación aplicado fue el experimental con una aplicación de pre test y pos test con un solo grupo.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron la encuesta y la observación y los instrumentos fueron el test perfil y la escala valorativa respectivamente

Los resultados: Pre test el 53,3 % del personal directivo y docente de esta institución educativa afirmo que el clima organizacional de su referida institución se ubica en el nivel regular, en tanto que el 27.7 % y el 19 % lo ubica en los niveles de deficiente y bueno respectivamente en el pos test La totalidad del personal directivo y docente se encuentra distribuido en el nivel de clima organizacional bueno y muy bueno distribuyéndose en un 66,7 % y 33,3 % respectivamente este resultado se tomó luego de aplicar el programa de relaciones humanas.

Y es mas Elton (1932), esta teoría se basa en el comportamiento del hombre de acuerdo a su naturaleza, también se le conoce como escuela de

Relaciones Humanas, sus estudios están enfocados a la conducta del hombre en las organizaciones, se encuentra en la administración de las personas enfatizando que el trabajo del elemento humano es de vital importancia para el logro de los objetivos. Y en nuestro estudio se logró un incremento positivo en el Clima Institucional de la Institución mostrándose con mayor incidencia en la dimensión de Autorrealización

La aplicación de la “Gestión de la calidad” a los docentes, directivo y administrativos y al comparar las observaciones del Post y Pre test. Sobre el clima institucional y sus respectivos componentes, se evidencia un incremento del promedio positivo de los puntajes de los docentes. Y la prueba “T” o distribución de T-STUDENT, al obtener valores experimentales mayor o igual que los valores tabulares con niveles de significancia al 5 %. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; esto quiere decir que la aplicación de la “Gestión de la calidad” influye progresivamente en el Clima Institucional en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018, con niveles de confianza al 95%.

Los resultados permiten dar el valor y la importancia al Clima Institucional teniendo en cuenta que es la percepción o interpretación que los colaboradores, los clientes internos y externos tienen de las estructuras y procesos que ocurren en la realidad interna de aspectos del ambiente y del trabajo de la Institución. El clima es a la institución como el estado de salud a la persona. Y es la percepción que tienen los miembros de una Institución Educativa, respecto en las condiciones en las que se desenvuelve ésta, y que se deriva del tipo de interacciones sociales y de las características organizacionales.

## 5.1. CONCLUSIONES

- a. Según en cuadro N°1 podemos decir que antes de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, más del 50% lo consideraron el clima institución en el nivel (Medio), mientras que después de experimentar el Modelo “Gestión de la calidad”, el gran porcentaje de docentes enfatizaron que el clima institucional avanzó a nivel (Favorable). Razón por la cual se concluye que “La aplicación de la “Gestión de la calidad” basada en la gestión de la calidad total, mejora significativamente el clima institucional en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa
  
- b. Según la cuadro N° 2. Se Demuestra estadísticamente que antes de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, las opiniones eran compartidas en el componente de Autorrealización en los niveles Desfavorable, Medio y Favorable, luego de la aplicación de la “Gestión de la calidad”, el mayor número de docentes apreciaron que mejoró el nivel Favorable. Razón por la cual se concluye que “La aplicación de la “Gestión de la calidad” basada en la gestión de la calidad total, mejora significativamente la Autorrealización en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa
  
- a. Según el cuadro N° 3. Se demuestra estadísticamente que antes de experimentar el Modelo “Gestión de la calidad”, más de la mitad de docentes lo ubican en el nivel (Medio) el componente de Involucramiento Laboral, luego de la experiencia pedagógica el mayor número de docentes enfatizaron el avance al nivel (Favorable). Razon por la cual se concluye que la aplicación de la “Gestión de la calidad” basada en la gestión de la calidad total, mejora significativamente el Involucramiento laboral en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa
  
- b. Según el cuadro N° 4 se demuestra estadísticamente que antes de aplicar la “Gestión de la calidad”, más de la mitad de docentes consideraron el componente de Supervisión en el nivel (medio),

mientras que luego de la aplicación del Modelo se incrementó la opinión de los docentes ubicándolo en el nivel (Favorable). Razón por la cual se concluye que la aplicación de la “Gestión de la calidad” basada en la gestión de la calidad total, mejora significativamente la supervisión en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa

- c. Según el cuadro N° 5 se demuestra estadísticamente que antes de aplicar el Modelo “Gestión de la calidad”, más de la mitad de docentes consideraron el componente de Comunicación en el Nivel (Medio) mientras que después de la aplicación o de la experiencia pedagógica se incrementó el nivel favorable, Razón por la cual se concluye que la aplicación de la “Gestión de la calidad” basada en la gestión de la calidad total, mejora significativamente la comunicación en institucional en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa
  
- d. Según el cuadro N° 6 se demuestra estadísticamente que antes de aplicar el Modelo “Gestión de la calidad”, la opinión de los docentes eran compartidas entre los Niveles (Desfavorable),(Medio),y (Favorable) la Condición Laboral , luego de experimentar el Modelo “Gestión de la calidad “ se incrementó los niveles (Medio) y (Favorable), Razón por la cual se concluye que la aplicación de la “Gestión de la calidad” basada en la gestión de la calidad total, mejora significativamente las condiciones laborales en institucional en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa

## **I. RECOMENDACIONES**

### **5.2. Recomendaciones**

- a.** Aplicar periódicamente el test de Clima Laboral (SPC) a los miembros de la Institución Educativa, con la finalidad de medir el nivel del Clima Organizacional y desarrollar programas educativos de Habilidades Sociales e Inteligencia Emocional en caso que este muestre un nivel desfavorable a fin de mantener un clima institucional favorable.
- b.** La directora de la Institución Educativa debe promover espacios de sensibilización, establecer políticas de motivación, actividades de integración que favorezcan las relaciones armoniosas y alto nivel de identidad e involucramiento institucional, favoreciendo un buen clima institucional y así mejorar la Calidad Educativa.
- c.** La directora y el personal que labora en la institución deben manejar adecuadamente la Visión y Misión y los sistemas de comunicación, establecer un mayor compromiso con metas, que tengan al final un estímulo y si no se cumpliera una sanción teniendo en cuenta, toma de decisiones, estilo de liderazgo, trabajo grupal y la implementación de los esquemas motivacionales en la Institución Educativa, para lograr los objetivos institucionales.
- d.** El director juntamente con el personal que labora en la Institución Educativa, deben hacer un esfuerzo por unificar criterios en beneficio de la institución, asumiendo compromisos y responsabilidades a fin de propiciar un clima favorable y lograr el desarrollo de la institución Educativa
- e.** El director, docentes y comunidad educativa deben participar en la elaboración de los documentos de gestión (PEI, PCI, RI, PAT) en forma coordinada y organizada.

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### 7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Amabili, T. (1994), Modelo de creatividad e innovación en las organizaciones. Buenos Aires Atlántida.

Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Escuela de Economía USAT, Lambayeque, Perú.

Arieu, A. (2007). Liderazgo Lima. Tercera Edición.

Armas, P. (2007) Aplicación de un Programa de Relaciones Humanas para mejorar el Clima Organizacional de la Institución Educativa Pública "San Isidro Labrador" Tembladera Cajamarca – 2006 Para obtener el Grado de Magister en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa en la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo.

Brow, W y Moberg, D (1990) Teoría de la Organización y la administración Mexico Editorial Limusa.

Brunet, L (2002). El Clima de Trabajo en las Organizaciones, (Edic. IV) México Editorial Trillas.

Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México. Editorial Trillas.

Campos, R. (2010), Efectividad de un proyecto educativo de salud Bucal en los escolares del primer año de secundaria de la I.E San Antonio de Padua. Cañete.

Chiavenato, I. (1994) Introducción a la teoría general de la Administración. Colombia. Editorial Mc Graw Hill. Latinoamericana.

Chiavenato, I. (2000) Administración de recursos Humanos, Colombia, Ed Mc Graww Hill.

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª ed., México. DF: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos Novena Edición. México. Editorial. Edamsa Impresiones S.A. de C.V.

Chiclla, M. y Marin, M. (2011) Relaciones del llima Institucional con el desempeño docente en la I.E. Angélica Román Lima 2011.

Dessler, G (1993) Administración de personal. México D F Prentice May Hispanoamericana.

Escorihuela, L (1994) El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar Caracas Escuela de Guerra Aérea.

Farfán, D. (2005) Clima Organizacional en la IES "José Olaya Balandra del distrito de Santa Rosa provincia de Chiclayo- Lambayeque – 2005" Tesis para optar el grado de Magister en Educación con mención en

- Docencia y Gestión Educativa en la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo.
- Fishman, D. (2005) El camino del Líder, Lima. fondo editorial de la UPC.
- Folleto de “Pedagogía En Valores” (2004) Perú. elaborado en el Instituto Juan Pablo II.
- García, I. (2006) La formación del Clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo. Granada España tesis doctoral.
- Goncalves, A. (1997). Clima organizacional. Extraído el 3 de diciembre del 2007 desde.
- Goncalves, A. (2000) Fundamentos del clima organizacional. Estados Unidos Sociedad Latinoamericana (S.L.C)
- Habermas, J. (1990). Teoría de la Acción Comunicativa. Complementos y Estudios Previos. Madrid: Teorema.
- Herzberg, F (1968) Como motiva Usted a sus Empleados. Estados Unidos Harward bussiness
- Ibañez, M. Y Alvarado, O. (1996) Calidad total. Editorial holt Lima pág. 27.
- Levicki, (2004) en su libro El gen del liderazgo, propone la existencia de siete tipos de: Líder carismático- Mercado Libre México.
- Lewin, K, Lippitt, R y White, R. (1939) Patterns of agresive behavior in experimentally created “Social climates”. Journal of social Psychology, 10, 271, 299.
- Ley de Educación 28044 (2003) Perú
- Likert, R. (1961). New Patterns of Management. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Likert, R. (1967). The Human Organization. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Maslow, A. (1943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la Teoría de la Necesidad. España.
- Maslow, A. (1992) Psicología Organizacional México D F.
- Maxwell, J. (2005) Las 21 Cualidades Indispensable de un. Líder. Betania
- Medina, P. (1985). Título: Modelo de Selección Uso y Diseño de Actividades Pedagógicas Basadas en.... Persona orientada- España
- Molocho, N. (2009). clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01. Lima Sur Lima – Perú

Montalván, C. (1999). Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa. México: Universidad Iberoamericana, Dirección de Difusión Universitaria.

Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de Escala SL-SPC Perú.

Palma, S. (2000) Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Perú.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Lima Perú. Editorial Cartolan.

Primitivo (2 007) Aplicación de un Programa de Relaciones Humanas para mejorar el Clima Organizacional de la Institución Educativa Publica "San Isidro Labrador" Tembladera Cajamarca – 2006 Para obtener el Grado de Magister en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa en la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo

Ruiz Ruiz, J. (1989): La evaluación de programas educativos. Parte III. Escuela Española, Madrid, p.

Stogdill, R. (1948), Manual del Liderazgo, España editorial Norma.

Stogdill, R. (1974) Hand Book of leadership Nueva York: free press.

Tabaré, A. (2004) Clima organizacional en las escuelas un Enfoque comparativo para México y Uruguay Madrid España pág. 43-68.

Vroom, H. (2007) El Nuevo Liderazgo dirección de la participación en las organizaciones. Madrid. Díaz de Santos. S.A.

Walton, R. (1991)" "Conciliación de Conflictos Interpersonales". México D.F Fondo Educativo Interamericano 1991. P. 214 – 256

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN**  
**TITULO: GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°**  
**34338 SAN CRISTOBAL, OXAPAMPA 2018**

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>GENERAL</b>            ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?</p>	<p><b>General:</b>            Determinar de qué manera la gestión de la calidad, mejorará el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p>	<p><b>General:</b>            La gestión de la calidad mejora significativamente el clima institucional de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p>	<p>Variable Independiente            Aplicación del modelo "Gestión de Calidad"</p>	<p>Método: Cuantitativo            Tipo de estudio: Explicativa            Diseño de investigación: Pre Experimental con un solo grupo.</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>f. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará la Autorrealización de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?</p> <p>g. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará el Involucramiento laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?</p> <p>h. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará la supervisión laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?</p> <p>i. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará la comunicación de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?</p> <p>j. ¿De qué manera la gestión de la calidad, mejorará las condiciones laborales de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>k. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará la Autorrealización de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>l. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará el Involucramiento laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>m. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará la supervisión laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>n. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará la comunicación de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>o. Establecer de qué manera la gestión de la calidad, mejorará las condiciones laborales de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p>	<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>p. La gestión de la calidad, mejora <b>significativamente</b> la Autorrealización de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>q. La gestión de la calidad, mejora <b>significativamente</b> el Involucramiento laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>r. La gestión de la calidad, mejora <b>significativamente</b> la supervisión laboral de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>s. La gestión de la calidad, mejora <b>significativamente</b> la comunicación de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p> <p>t. La gestión de la calidad, mejora <b>significativamente</b> las condiciones laborales de los docentes en la Institución Educativa N° 34338 San Cristóbal de Palcazú, Provincia Oxapampa 2018</p>	<p>Variable Dependiente            El Clima Institucional</p> <p>✓ La Autorrealización            ✓ Involucramiento laboral            ✓ La supervisión laboral            ✓ comunicación            ✓ condiciones laborales</p>	<p>Método:            Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio:            Explicativa</p> <p>Diseño de investigación:            Pre Experimental con un solo grupo.</p> <p>GE. 01 x 02</p> <p>Muestra de estudio            23 docentes</p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**  
**TITULO: GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**  
**N° 34338 SAN CRISTOBAL, OXAPAMPA 2018**

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>CLIMA INSTITUCIONAL</b>	Percepción de los miembros de una institución con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con	<b>AUTOREALIZACIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existen oportunidades de progresar en la institución.</li> <li>2. El Jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</li> <li>3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</li> <li>4. Se valora los altos niveles de desempeño.</li> <li>5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.</li> <li>6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</li> <li>7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</li> <li>8. La empresa promueve el desarrollo del personal.</li> <li>9. Se reconocen los logros en el trabajo.</li> <li>10. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</li> </ol>	<b>CUESTIONARIO</b>
		<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se siente Comprometido con el éxito de la institución</li> <li>2. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</li> <li>3. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.</li> <li>4. Los trabajadores están comprometidos con las instituciones</li> <li>5. En la Oficina, se han mejor las cosas cada día.</li> <li>6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</li> <li>7. Cumplir con las actividades laborales es un tarea estimulante</li> <li>8. Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo del personal.</li> <li>9. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución</li> <li>10. La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</li> </ol>	

<p>su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.</p>	<p><b>SUPERVISIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</li> <li>2. En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo</li> <li>3. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas</li> <li>4. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</li> <li>5. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</li> <li>6. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</li> <li>7. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</li> <li>8. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</li> <li>9. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos</li> <li>10. Existe un trato justo en la institución.</li> </ol>
	<p><b>COMUNICACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir</li> <li>2. En mi oficina, la información fluye adecuadamente</li> <li>3. En los grupos de trabajo. Existe una relación armoniosa.</li> <li>4. Existen suficientes canales de comunicación.</li> <li>5. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</li> <li>6. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</li> <li>7. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</li> <li>8. El supervisor escucha los planteamientos que le hacen.</li> <li>9. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</li> <li>10. Se conocen los avances en las otras áreas de la institución.</li> </ol>
	<p><b>CONDICIONES LABORALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</li> <li>2. Los objetivos de trabajo son retadores</li> <li>3. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.</li> <li>4. El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.</li> <li>5. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</li> <li>6. Existe buena administración de los recursos.</li> <li>7. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones</li> <li>8. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución</li> <li>9. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.</li> <li>10. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</li> </ol>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

**TITULO: GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 34338 SAN CRISTOBAL, OXAPAMPA 2018**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>SESIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>MODELO "GESTIÓN DE CALIDAD"</b>	Conjunto de estrategias que permiten conocer la organización de la I.E.I. N° 34438 "San Cristóbal" y desarrollar actividades que mejorará el clima institucional mediante la aplicación del Modelo "Gestión de Calidad"	<b>UNIDAD I</b>  Identificando nuestro clima institucional	Clima Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica las ventajas y beneficios del clima institucional esquematizando en un papel grafo.</li> <li>- Identifica las características del clima Institucional de la I.E.I.</li> </ul>
			Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escribe la definición de Relaciones Humanas en forma individual y grupal.</li> <li>- Elabora un resumen de las Relaciones Humanas que intervienen en la actividad laboral.</li> </ul>
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce las características del estilo del liderazgo.</li> <li>- Elabora una síntesis sobre los elementos del liderazgo directivo de la educación.</li> </ul>
			Calidad Educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocen los factores y principios de la calidad educativa.</li> <li>- Propone alternativas para la mejora de la calidad educativa.</li> </ul>
			Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escribe la definición de autoestima</li> <li>- Identifica las principales características de autoestima baja y alta.</li> </ul>
		<b>UNIDAD II</b>  Desarrollando el trabajo en equipo.	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deduce la definición de Relaciones interpersonales</li> <li>- Elabora una síntesis sobre la importancia e influencia de las relaciones interpersonales en su vida diaria</li> </ul>
			Manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica información relevante que le permita abordar un conflicto social de la institución educativa</li> <li>- Propone soluciones favorables ante un conflicto laboral.</li> </ul>
			Comunicación Fluida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura diálogo alturado.</li> <li>- Participa activamente haciendo preguntas y comentarios fluidamente.</li> </ul>



**ESCALA CLIMA INSTITUCIONAL**  
Sonia Palma Carrillo

**DATOS PERSONALES:**

**APELLIDOS Y NOMBRES:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

**I.E.** \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

- Ninguno o Nunca**            1  
**Poco**                                2  
**Regular o algo**                3  
**Mucho**                              4  
**Todo o siempre**                5

	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente Comprometido con el éxito de la institución.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El Jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo. Existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con las instituciones.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la Oficina, se han mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
	1	2	3	4	5
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					

31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es un tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la institución.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**Gracias por su colaboración**