



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Aplicación del modelo “Buenas relaciones” de gestión de la
calidad total para mejorar el clima institucional de la I.E.
Elvira Garcia y Garcia del distrito de Chaupimarca - Pasco -
Perú - 2011**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTORES:

Br. Cano Meza, Karina Talía

Br. Cristobal Carbajal, Elizabeth Marleni

Br. López Bravo, Alcida

ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry

TRUJILLO – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A MIS PADRES, ESPOSO E HIJO, POR SU
APOYO INCONDICIONAL EN MÍ
CARRERA PROFESIONAL.

A DIOS TODO PODEROSO, QUE CON SU GUIA,
PROTECCION Y BENDICION NOS
PERMITIO ALCANZAR ESTE
GRAN TRIUNFO.

A DIOS POR ILUMINARME Y A MIS PADRES POR SU
APOYO ECONÓMICO Y MORAL EN MI
FORMACIÓN PROFESIONAL
DE EDUCADORA.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento grandioso a nuestra familia por su apoyo moral y económico.

Hacemos Llegar también nuestros reconocimientos a todos los profesores de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo, quienes nos han brindado sus conocimientos durante los estudios de Maestría.

Asimismo queremos expresar nuestra gratitud al Mg. Henry Villacorta Valencia, por brindarnos su apoyo incondicional y aportes valiosos en el desarrollo del trabajo de investigación.

De igual forma nuestros agradecimientos a la Directora Graciela Alvino Villareal por brindarnos las facilidades para el desarrollo de la investigación del mismo modo a los docentes de la Institución Educativa Inicial “Elvira García y García” por su participación y colaboración en la aplicación, del Modelo “Buenas Relaciones”, en miras de la mejora del Clima Institucional para la calidad educativa, que sin el aporte de ellos no se hubiera cristalizado nuestro trabajo de investigación.

Finalmente van nuestros agradecimientos a los colegas de estudios de la promoción 2010 en Administración de la Educación de la Universidad “César Vallejo”, por compartir sus conocimientos y alegrías durante el tiempo de estudios.

Los Autores

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Con todo respeto y emoción magisterial ponemos a vuestra consideración, el presente trabajo de investigación titulado “APLICACIÓN DEL MODELO “BUENAS RELACIONES” DE GESTION DE LA CALIDAD TOTAL PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA I.E.I “ELVIRA GARCIA Y GARCIA” DEL DISTRITO DE CHAUPIMARCA – PASCO – 2012, con el propósito de obtener el grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación.

Para su mayor comprensión el presente trabajo está dividido en 6 capítulos, según las normas establecidas en su reglamentación de la UCV. El cual es como sigue:

Capítulo I.- Contiene el Problema de Investigación, considerando: El Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Justificación, Antecedentes, Objetivos (General y Específicos).

Capítulo II.- Contiene el Marco Teórico, donde específicamente se trata sobre el Clima Institucional y sus respectivas derivaciones.

Capítulo III.- Dedicado a la Metodología de la Investigación, donde está formulado la Hipótesis, Variables, Metodología, Población y Muestra, Método de Investigación, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Capítulo IV.- Está dedicado al resultado y análisis de los datos obtenidos en la investigación, en cuadros estadísticos e interpretación.

Capítulo V.- Sistematiza las conclusiones de la investigación y sugerencias.

Capítulo VI.- Se considera la Bibliografía y Anexos.

En tal sentido la investigación se orienta en determinar el nivel del Clima Institucional, en sus cinco dimensiones y aplicar el Modelo “Buenas Relaciones”, para determinar el grado de mejoramiento del Clima Institucional.

INDICE GENERAL

	Página
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Justificación.....	18
1.4. Limitaciones.....	19
1.5. Antecedentes.....	20
1.6. Objetivos.....	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	28
2.1. Clima Institucional.....	28
2.2. Calidad Educativa.....	30
2.3. Teoría de Relaciones Humanas.....	32
2.4. Gestión Institucional.....	33
2.5. Liderazgo.....	34
2.6. Clima Organizacional.....	38
2.7. Programas Educativos.....	51
2.8. Modelo “Buenas Relaciones”.....	53
2.9. Características.....	54
2.10. Estrategias.....	55
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	59
3.1. Hipótesis.....	59

3.2. Variables.....	59
3.2.1. Definición Conceptual.....	59
3.2.2. Definición Operacional.....	61
3.3. Metodología.....	65
3.3.1. Tipo de Estudio.....	65
3.3.2. Diseño de Estudio.....	65
3.4. Población y Muestra.....	65
3.4.1. Población.....	65
3.4.2. Muestra.....	66
3.5. Métodos de Investigación.....	66
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	67
3.7. Método de Análisis de Datos.....	69
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	72
4.1. Descripción.....	72
4.2. Discusión.....	87
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	91
5.1. CONCLUSIONES.....	91
5.2. SUGERENCIAS.....	92
CAPÍTULO VI	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	
Anexo 1.- Escala Clima Laboral CL/SPC de Sonia Palma	
Anexo 2.- Matriz 01 Registro de Resultados obtenidos en el Pre y Post Test	
Anexo 3.- Unidades de Aprendizaje del Modelo “Buenas Relaciones”	
Anexo 4.- Sesiones de Aprendizaje del Modelo “Buenas Relaciones”	
Anexo 5.- Resolución de Aprobación de la Aplicación del Modelo “Buenas Relaciones”	
Anexo 6.- Fotografías de la Aplicación del modelo “Buenas Relaciones”	
ÍNDICE DE CUADROS	
Cuadro N° 1.....	72

Cuadro N° 2.....	74
Cuadro N° 3.....	76
Cuadro N° 4.....	78
Cuadro N° 5.....	80
Cuadro N° 6.....	82
Cuadro N° 7.....	84
Cuadro N° 8.....	86
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
Grafico N°1.....	73
Grafico N°2.....	75
Grafico N°3.....	77
Grafico N°4.....	79
Grafico N°5.....	81
Grafico N°6.....	83

RESUMEN

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 así como en la I.E.I. “Elvira García y García”, en una muestra de 23 docentes encuestados, se detectó un clima institucional en el Nivel Desfavorable y Medio.

En consecuencia nuestro objetivo durante la investigación fue probar que la aplicación del Modelo “Buenas Relaciones”, compuesto por cinco dimensiones y numerosas habilidades de estudio nos permitió identificar puntos críticos del Nivel del Clima Institucional y delinear estrategias, permitiéndonos así a mejorar el Clima Institucional de la I.E.I. “Elvira García y García” de Chaupimarca Pasco.

En el presente trabajo de investigación se aplicó la investigación pre experimental donde aplicamos 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 “Clima Laboral (SPC). En la comprobación del Clima Institucional, las pruebas y/o resultados obtenidos en el Pre Test arrojaron un nivel Desfavorable y Medio, en consecuencia nuestro objetivo fue aplicar un Modelo propio de “Buenas Relaciones”, el cual nos permitió mejorar significativamente el Clima Institucional del Jardín de Niños de esta manera lográndose ubicar en el nivel favorable y Muy favorable.

Asimismo, la evaluación del presente proyecto fue permanente, donde la entrevista, la observación sistemática fue comparada con la escala valorativa, permitiéndonos a constatar la eficacia del proyecto.

Para la parte estadística fue de mucha ayuda la hoja de cálculo Excel, donde con exactitud se pudo tabular los datos, además nos facilitó de tablas, gráficos y programas SPSS y otros de mucha utilidad.

También al comparar el Pre y Post Test se notó una diferencia significativa al aplicarse la prueba de significancia T– Normal a un 95 %.

Las pruebas demuestran que el proceso y/o la aplicación del Modelo “Buenas Relaciones” mejoraron considerablemente el Clima Institucional de la I.E.I. “Elvira García y García”, de esta manera la gestión es amena y efectiva en su organización.

PALABRAS CLAVE: BUENAS RELACIONES, GESTION DE CALIDAD, CLIMA INSTITUCIONAL

ABSTRACT

The man, to be in the world, assumes different attitudes before the facts. The scientific attitude belongs one to them very advantageous and necessary to solve problems that hinder the normal advance of the educational process. It is as well as in the I.E.I. Elvira Garcia and Garcia", in an interviewed educational sample of 23, an institutional climate was detected in the Half Level.

In our consequence objective during the investigation was to prove that the application of the Pattern Good Relationships", composed by five dimensions and numerous study abilities it allowed us to identify critical points of the Level of the Institutional Climate and to delineate strategies, allowing this way us to improve the Institutional Climate of the I.E.I. Elvira Garcia and Garcia of Chaupimarca Pasco.

Presently investigation work was applied the investigation experimental pre where we apply a Pre and Post Test, for what one worked with a single group, the same one that you could not control the strange variables efficiently, however the Test of the scale of Labor Climate (SPC). In the confirmation of the Institutional Climate, the tests y/o been obtained in the Pre Test they threw a Half level, in our consequence objective it was to apply a Model characteristic of Good Relationships", which allowed to improve the Institutional Climate of the Garden of Children this way significantly achieving you to locate in the favorable and Very favorable level.

Also, the evaluation of the present project was permanent, where the interview, the systematic observation was compared with the scale valorativa, allowing us to verify the effectiveness of the project.

For the statistical part it was of a lot of help the calculation leaf Excel, where with accuracy you could tabulate the data, it also facilitated us of charts, graphics and programs SPS and others of a lot of utility.

To Also when comparing the Pre and Post Test a significant difference was noticed when being applied the significance test T - Normal 95%.

The tests demonstrate that the process y/o the application of the Pattern Good Relationships improved the Institutional Climate of the I.E.I considerably. Elvira Garcia and Garcia", this way the administration is interesting and effective in its organization.

KEY WORDS: GOOD RELATIONSHIPS, QUALITY MANAGEMENT, INSTITUTIONAL CLIMATE