

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**PROGRAMA DE LICENCIATURA**



---

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN  
DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES  
DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA I.E. EMBLEMÁTICA  
AURELIO CÁRDENAS LA UNIÓN 2018**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE  
LA EDUCACION.**

**TESISTAS:**

WALTER JHON NIETO DIEGO

CARMEN RAQUEL VALDIVIA ROSALES

EDUCACIÓN FÍSICA

EDUCACIÓN INICIAL.

**ASESOR**

Dr. CIRO LAZO SALCEDO

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico a mis hijos que son la razón de mi superación profesional.

Carmen Raquel

## **DEDICATORIA**

A mis hijas Amaya y Nicol. Quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía, para lograr mí meta y me motivaron siempre con sus notitas, "No te rindas" y "Sé fuerte".

Walter Jhon.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por habernos permitido formarnos en ella. A todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya de manera directa o indirecta. A todos los que forman parte de esta prestigiosa Universidad, fueron ustedes los responsables de realizar su aporte, que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de nuestra licenciatura. A nuestra familia, que fue motor y motivo en este proceso. A Dios que fue nuestro principal apoyo y consejero espiritual para que cada día pudiéramos continuar.

## RESUMEN

El presente informe se ha realizado mediante un análisis de la cultura organizacional en la institución educativa y la satisfacción de los servicios educativos. Para dicho análisis se tomó como referente la I.E.E. Aurelio Cárdenas La Unión que contemplan características organizativas y los servicios que presta a sus usuarios, dicho análisis y descripción correlacional se hizo, con una población de 600 estudiantes y con una muestra de 54 estudiantes de educación secundaria, se realiza a partir de recolección de datos mediante técnicas e instrumentos y procesaron los resultados en cuadros y gráficos correspondientes en cada una de ellas. Dicho análisis permitió reconocer aspectos fundamentales como que:

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes de educación secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,810$  (correlación alta) y el valor de  $p = 0,000$ .

**ABSTRACT.**

This report has been made through an analysis of the organizational culture in the educational institution and the satisfaction of educational services. For this analysis, the I.E.E. Aurelio Cárdenas The Union that contemplate organizational characteristics and the services that it provides to its users, said analysis and correlational description was made, with a population of 600 students and with a sample of 54 secondary school students, it is made from data collection using techniques and instruments and processed the results in corresponding tables and graphs in each of them. This analysis allowed to recognize fundamental aspects such as:

There is a significant relationship between the organizational culture and the satisfaction of educational services in the secondary education students of the I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, since when doing the correlation calculation we have  $r = 0.810$  (high correlation) and the value of  $p = 0.000$ .

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	vi
Índice	viii
Introducción	x

## CAPITULO I

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Fundamentación del problema de investigación	1
1.2. Justificación	4
1.3. Importancia o propósito	4
1.4. Limitaciones	5
1.5. Formulación del problema de investigación general y específica	6
1.5.1. Problema general	6
1.5.2. Problema específico	6
1.6. Formulación de objetivos generales y específicos	7
1.6.1. Objetivo general	8
1.6.2. Objetivos específicos	8
1.7. Formulación de hipótesis general y específicos	8
1.7.1. Hipótesis general	8
1.7.2. Hipótesis específicas	8
1.8. Variables	10
1.9. Operacionalización de variables	11

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes a Nivel Internacional.	14
2.2. Antecedentes a Nivel Nacional	18
2.3. Antecedentes a Nivel Regional	20
2.4. Bases Teóricas	21
2.5. Bases conceptuales	30

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1. Ámbito	37
3.2. Población	38
3.3. Muestra	38
3.4. Nivel y Tipo de estudio	38
3.5. Diseño de investigación	38
3.6. Técnicas e instrumentos	40
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	40
3.8. Procedimiento	40
3.9. Tabulación	41

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Análisis descriptivos	42
CONCLUSIONES	57
Sugerencias	59
Bibliografía	60
Anexo	62

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas en el siglo XXI, han tenido una serie de reformas y los nuevos enfoques están causando un gran impacto en la cultura organizacional, Estos nuevos enfoques, tendencias y los cambios dinámicos hace que las organizaciones educativas públicas como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances tecnológicos continuos.

Las Instituciones educativas son la expresión de una realidad cultural que están llamadas a vivir un mundo de permanente cambio, tanto en lo social, económico y tecnológico, esa realidad cultural refleja un conjunto de valores, creencias, ideas, sentimientos y voluntades de una comunidad institucional, sin embargo la cultura organizacional servido de una marco de referencia a los miembros de la organización educativa y da las pautas acerca de cómo las personas deben conducirse en esta organización.

Si bien sabemos que han sido muchos los esfuerzos de transformación y mejora que han fracasado en las instituciones educativas, tanto públicas como privadas, tanto como la falta de planificación y liderazgo en esas organizaciones han generado el deterioro en sus funciones.

Hoy en día, es necesario que las organizaciones institucionales tanto: privadas como estatales (Ministerio de Educación, Gobiernos Regionales y otros) diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este cambio se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros de la Institución Educativa con miras al éxito y la calidad educativa centrado en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes





## **CAPITULO I**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **I. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La Educación es un factor determinante de la capacidad de los procesos de los pueblos para lograr el crecimiento personal de cada ser humano así como para adecuarse y adaptarse a los requerimientos que imponen los nuevos paradigmas basados en la sociedad del conocimiento y la información, aunado a esto, se debe tener presente que la formación y el ejercicio profesional de los docentes se han convertido en tópicos de presencia permanente

en las agendas de discusión sobre política y reforma educativa en los últimos años.

Para responder al reto de la transformación de la educación, es necesario la reafirmación y redimensión de una nueva concepción del docente, visto este como un agente dinamizador del aula a partir de sus conocimientos pedagógicos y de las características particulares de sus estudiantes, así como las necesidades educativas de su entorno.

Como consecuencia de lo anterior surge la necesidad de realizar una serie de esfuerzos dirigidos a mejorar la formación, y más aún la capacitación a los cambios que se viven, partiendo de este hecho, vale la pena mencionar, que la adaptación de los docentes a lo que exige la "sociedad del conocimiento" debe partir de una real capacitación que permita a estos reafirmar las relaciones entre la cultura organizacional y las funciones que ellos asumen.

Las organizaciones de cualquier tipo, propósito y tamaño se enfrentan hoy al problema de integrar de modo eficiente y eficaz al recurso humano con sus ámbitos laborales, dentro de este proceso esta implícita la noción de que los trabajadores y los directivos deben tener las habilidades y los conocimientos necesarios para realizar sus funciones de manera eficaz, las organizaciones escolares no escapan de esta realidad.

Los problemas apremiantes de nuestra época, el aumento del desempleo y sobre todo la evidencia de un cuadro deteriorado de valores organizacionales; exige que se desarrollen capacidades,

conocimientos y prácticas de coexistencia ínter dinámica mediante el diseño y aplicación de un modelo de cultura organizacional de la calidad para propiciar una mejor competitividad en las Instituciones Educativas.

Este planteamiento considera que los cambios están conformado un nuevo tipo de cultura organizacional caracterizada por una nueva manera de pensar y visualizar la organización, y una actitud abierta hacia la innovación y la creatividad. Todo ello requiere un alto espíritu de compromiso con la organización, lo cual requiere el diseño de estrategias o formas de acción que día a día refuercen una nueva cultura organizacional, es decir plantear un modelo en la cual los cambios se vuelvan un factor permanente y ello resultará cada vez más determinante en la superación y ambición de crecer como una institución modelo de la región y del país.

Actualmente la I.E.E. "Aurelio Cárdenas", vive una profunda crisis social, con raíces en la crisis económica y educativa. Dentro de este contexto se han propuesto salidas a través de políticas que tienden a proporcionar una mayor participación de la sociedad y donde la educación adquiere el rango de factor estratégico para viabilizar esa reforma educativa y en consecuencia generar aportes significativos en el logro del objetivo central de dicha reforma (MINEDU- 2005).

Esta realidad es influenciada por una serie de factores como son el bajo compromiso y cumplimiento de los docentes, el poco tiempo dedicado al aprendizaje, la escasez de materiales didácticos y

tecnológicos, y la capacitación del docente que no corresponde con la práctica y que han incidido notablemente en el progresivo deterioro de la calidad de la educación, producto además de una mala práctica de patrones ya inadecuados que conforman la actual cultura escolar.

Por todas las puntualizaciones anteriores se puede concluir que para pautar un real cambio cultural de la escuela, hay que tocar de fondo el tópico referido a la cultura organizacional como tema de estudio, con la cual se provee una concepción de institución escolar más autónoma en cuanto a gestión, organización y enseñanza, a través del establecimiento y desarrollo de proyectos institucionales y curriculares en concordancia con las peculiaridades de sus contextos, la de sus estudiantes, la voluntad de sus docentes, de los representantes de la comunidad educativa y de otros sectores de la sociedad civil.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se realizó porque existe la necesidad de investigar de la calidad de servicios que brinda las instituciones educativas públicas en el Distrito de La Unión, como resultado de la diferencias en el proceso de gestión institucional emprendida por los directores, través de una nueva cultura de eficiencia en los servicios Educativos que pretende impulsar y lograr en la institución emblemática Aurelio Cárdenas, que permitirá un fortalecimiento institucional, mejores formas de acorde al contexto y en su última fase lograr un factor coadyuvante permanente del desarrollo local regional, nacional e internacional.

### **1.3. IMPORTANCIA O PROPOSITO.**

La presente investigación se realizó debido a que en estos últimos tiempos se ha observado la falta de una cultura organizacional en las Instituciones Educativas públicas de nuestra provincia de Dos de Mayo, con lo cual añoramos mejorar el desempeño docente de todos los docentes de la Institución Educativa de nuestra Región.

Asimismo, fue viable porque se desarrolló en el tiempo previsto de acuerdo al diagnóstico y se sostendrá a nivel regional como propuesta pedagógica.

### **1.4. LIMITACIONES.**

Como factor determinante para la elaboración del trabajo de investigación se tuvo al aspecto bibliográfico, ya que no se cuenta con suficiente bibliografía especializada del tema “desempeño docente” en relación al tema del trabajo de investigación, pero se han podido ubicar algunos textos importantes para desarrollar la investigación; asimismo, carecen los antecedentes de estudio referido a la variable dependiente de estudio en la ciudad de Huánuco.

La presente investigación se describió la relación que existe entre las dos variables, se utilizó instrumentos adecuados y verificables para este trabajo de investigación.

Partiendo de las premisas establecidas para continuar con la investigación nos planteamos la siguiente interrogante:

## **1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICOS.**

### **1.5.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios Educativos en los Estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática “Aurelio Cárdenas la Unión 2018?

### **1.5.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- ¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. “Aurelio Cárdenas la Unión 2018?
- ¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: participación de padres de familia y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. “Aurelio Cárdenas la Unión 2018?
- ¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. “Aurelio Cárdenas la Unión 2018?
- ¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: inserción de la escuela con la comunidad y la

satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?

- ¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?

## **1. 6. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar la relación significativa de la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018

### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- A. Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y el clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018
- B. Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y la participación de los padres en la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018
- C. Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y los proyectos educativos en la satisfacción de los servicios



educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E.  
“Aurelio Cárdenas la Unión 2018

- D. Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y la inserción de la escuela con la comunidad en la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. “Aurelio Cárdenas la Unión 2018
- E. Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y los resultados en la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. “Aurelio Cárdenas la Unión 2018

## **1.7. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERALES Y ESPECÍFICAS**

### **1.7.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los servicios Educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E. E. “Aurelio Cárdenas” La Unión 2018.

### **1.7.2. HIPOTESIS ESPECÍFICOS.**

- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. “Aurelio Cárdenas la Unión 2018

- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: participación de padres y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos del nivel secundaria de educación secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: inserción de la escuela con la comunidad y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018

## **1.8.VARIABLE**

### **Variable 1**

La cultura organizacional.

### **Variable 2**

Satisfacción de los servicios Educativos.

### 1.9. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
CULTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra compromiso con los valores institucionales</li> <li>• Promueve un clima de igualdad de oportunidades y políticas de puertas abiertas</li> <li>• El personal reconoce y asumen su responsabilidad colectiva</li> <li>• Grupos de trabajo e individuales adoptan acciones que permiten alcanzar las metas</li> </ul>	Encuesta
	PARTICIPACIÓN DE PADRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en los procesos de aprendizaje de los estudiantes</li> <li>• Desarrollan y mantienen relaciones de colaboración y comunicación</li> <li>• Desarrollan redes para el apoyo para los estudiantes dentro de la comunidad</li> <li>• Evalúan constantemente la relación escuela alumno para mejorar</li> <li>• La realidad socioeducativo de los alumnos</li> </ul>	
	PROYECTO EDUCATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporan la influencia de la cultura local en los procesos educativos</li> <li>• El rol que juega la educación en el contexto de su localidad</li> <li>• Conoce y comprende las condiciones y dinámicas propias de la comunidad</li> <li>• Actividades orientadas a identificar las relaciones de la comunidad</li> </ul>	
	INSERCIÓN DE LA ESCUELA CON LA COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona la organización escolar como parte integral de la comunidad</li> <li>• Construye las relaciones de cooperación con otros líderes de la comunidad</li> <li>• Involucra al establecimiento con instituciones académicas profesionales para establecer redes de trabajo</li> <li>• Se relacionan con instituciones gubernamentales para potenciar los resultados de aprendizaje.</li> </ul>	
	INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informan a la comunidad los resultados académicos de los estudiantes</li> <li>• Informan a los padres y apoderados sobre los aprendizajes individuales a los estudiantes</li> </ul>	

SATISFACCION DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS	UNIDAD DE APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cumplen los objetivos</li> <li>• Se comprendió el contenido de la sesión</li> <li>• Es relevante y aplicable al programa</li> <li>• La duración fue la adecuada</li> </ul>	Cuestionario
	METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo practico, laboratorio y tareas durante la sesión</li> <li>• Los ejercicios son adecuados</li> <li>• Hay debate la sesión</li> <li>• Material audiovisual</li> <li>• Bibliografía disponibles</li> </ul>	
	INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuadas instalaciones</li> <li>• Los laboratorios son adecuados</li> <li>• Los equipos usados cumplen su objetivos</li> </ul>	
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y dominio del tema</li> <li>• Presenta los aprendizajes de forma clara</li> <li>• Promueve el diálogo entre los estudiantes</li> <li>• Responde las preguntas de los alumnos</li> <li>• Realiza dinámicas</li> <li>• Asiste puntualmente a la clase</li> <li>• Mantiene al grupo enfocado en el tema</li> <li>• Usa el tiempo de manera efectiva</li> <li>• El comportamiento del docente</li> </ul>	
	DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a la motivación</li> <li>• Asiste puntualmente a clases</li> <li>• Cumple con todas las tareas</li> <li>• Dedicar tiempo extra a las clases</li> <li>• Consultas bibliografías</li> <li>• Utilizas la tecnología para aprender</li> </ul>	

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### A NIVEL INTERNACIONAL:

**Valcárcel (1999)**, realizó *“El estudio Cultura organizacional y clima laboral en las escuelas básicas de Santiago de Chile”*, bajo un estudio correlacional y trabajando con 100 docentes como muestra de 6 escuelas básicas, se trabajó los aspectos de conformidad, recompensa, identidad y conflictos del clima laboral con respecto a la cultura organizacional. Dicho estudio concluyó la existencia de correlación moderada entre conformidad ( $r = 55$ ) y cultura organizacional positiva, implicando que existe un clima de conformidad latente, acentuado y permitido por la cultura organizacional; mientras que se presentaba una correlación alta entre cultura negativa y

recompensa ( $r = 70$ ) y conflictos ( $r = 76$ ) conllevando a establecer que frente a una inequidad de recompensa, la cultura organizacional identifica entre sus componentes transgresión de normas y valores, generándose conflictos al interior por ello.

Llegará a la siguiente conclusión:

Existe una correlación baja entre cultura organizacional e identidad, estableciendo ello que el proceso de identidad institucional se encuentra muy limitado, careciendo los elementos de la cultura organizacional la fortaleza y credibilidad para que la identidad se torne en sostenible y sostenida, inclusive el aspecto histórico carece de los fundamentos para ello.

**Ponte (2000)**, realizó el estudio *“Motivación y cultura organizacional en instituciones de educación técnica la investigación de tipo correlacional Universidad de Playa Ancha”*. Se trabajó con 79 docentes de 6 institutos de educación técnica en la ciudad de Valparaíso. El estudio concluyó que el nivel de seguridad y autorrealización de la motivación, mostraba un nivel bajo, indicando que no existía seguridad económica y laboral en las instituciones, generando inseguridad e inestabilidad personal, limitando la autorrealización personal y profesional. Por otro lado la pertenencia y estima se encontraban a un nivel alto. Ello indicaba que pese a todo, los docentes se identificaban con la institución, sintiéndose parte de ella, encontrándose correlación alta con el componente histórico de la cultura organizacional ( $r = 77$ ) y la estima personal se encontraba a un nivel bajo, ya que pese a los esfuerzos de los docentes, el proceso comunicacional, las normas y el liderazgo ejercido, no permitían que los docentes mejoraran su autoestima influyendo en su desempeño. Al

respecto, se encontró baja correlación entre la estima y la comunicación ( $r = 30$ ), las normas ( $r = 33$ ) y el liderazgo ( $r = 29$ ) de la cultura organizacional, indicando ello que a menor estima se debía a una inadecuada comunicación, liderazgo ineficaz e ineficiente y transgresión de normas institucionales.

**Salmón (2005)** *“Cultura organizacional y su influencia en la cultura de la lectura, en la institución educativa Virgen Milagrosa administrada por religiosos Quito Ecuador”*, el estudio se efectuó con auspicio de la Internacional Reading Association – IRA, consultora de la UNESCO, ello se realizó en el centro educativo, con una población de 50 docentes de los niveles de educación inicial, primaria, secundaria y área técnica y 10 directivos. El propósito era establecer de qué modo la cultura organizacional modelaba el hábito lector en el personal docente y directivos de la institución. Aquí se concluyó que la cultura organizacional en sus componentes misión, valores, creencias normas, estilos de liderazgo y símbolos se correlacionaban altamente con el hábito lector ( $r = .79$ ), y con la comprensión literal de los textos documentales y narrativos ( $r = .77$ ), sin embargo, a nivel inferencial la correlación fue moderada ( $r = .55$ ). Lo expuesto indicaba que los hallazgos concluían una influencia clara de la cultura organizacional hacia la cultura lectora (hábito), sin embargo, existían limitaciones a nivel de comprensión lectora, Asimismo, se estableció que los componentes de la cultura organizacional trabajados de modo integral, generan la consolidación de una cultura implícita y propia del trabajo docente y administrativo como la lectora, en los miembros de la institución.

**Salvatierra (2005)** *“Comportamiento organizacional y cultura organizacional educativa en 10 instituciones educativas del nivel de educación secundaria en el Distrito Federal” Secretaría de Educación Pública de México*”. Lo que se pretendió fue establecer la relación entre los elementos de la estructura organizacional funcional de los directores de las instituciones educativas como burocracia, concentración de poder y acceso a la información con los componentes misión y visión de la cultura organizacional. Para ello, se trabajó con 50 instituciones educativas y con una población de 200 directores, subdirectores y administradores. De dicho trabajo se concluyó en cuanto a los directores y subdirectores se presentaba de manera moderada los elementos concentración de poder y acceso a la información, principalmente en los varones (80%), y solo el 20% de las mujeres lo realizaban. En cuanto a los administradores el 90 % presentaba el elemento acceso a la información como pertenencia al cargo, lo cual no facilitaban fácilmente, salvo a sus superiores (directores). Fue posible encontrar correlación moderada entre los elementos concentración de poder ( $r = .57$ ) y acceso a la información ( $r = .55$ ) y los componentes misión y visión de la cultura organizacional en los directivos varones y mujeres. En el caso de los administradores se encontró una correlación baja entre los elementos burocracia ( $r = .33$ ), concentración de poder y acceso a la información ( $r = .36$ ) con los componentes visión y misión de la cultura organizacional. Ello indicó que en este grupo, sus funciones no estaban cumpliendo con los lineamientos de la misión y visión institucional.

**Marcone y Martín (2003), en su tesis.** *“Universidades de Playa Ancha y Oviedo en Chile “Construcción y Validación de un Inventario de Cultura Organizacional Educativa” (ICOE)*. El objetivo central fue la construcción del



instrumento, trabajándose con una muestra conformada por 436 profesores pertenecientes a 20 escuelas de educación básica de la región de Valparaíso, Chile. Esta conformada por 62 ítems y mide las siguientes dimensiones: Reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito. Comunicación y equidad organizacional. Credibilidad de los directivos y relaciones humanas. Liderazgo en la gestión directiva. Finalmente se concluye que el instrumento presenta validez de construcción, demostrado a través de la matriz de correlación (indicador del grado de 11 intercorrelaciones, siendo este de 2,657 – E15; test de esfericidad de Barlett, que revela un Chi cuadrado aproximado 13877,79, 1891 gl., significativo a .000 y finalmente el índice KMO de Káiser-Mayer-Olkin (excelente) que fue de .938, considerándose como muy bueno. Los coeficientes de correlación entre los factores de primer orden fluctúan entre .234 y .749 significativos al .000, indicando una fuerte correlación entre los factores de primer orden. El análisis de fiabilidad de los factores de segundo orden, es decir de las cuatro dimensiones del ICOE, muestran valores que fluctúan entre .7367 y .9056.

#### **A NIVEL NACIONAL:**

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS (2006)**, *“Cultura Organizacional y Calidad en el Servicio de los Institución Educativa Privada Domingo Sarmiento, realizada por Marcovich”* presenta a la universidad con 3 promotores, 5 administrativos, 5 personas del personal de servicio, y con 30 docentes del nivel de educación inicial, primaria y secundaria, evaluándose la percepción de la cultura institucional y la calidad del servicio. De dicho estudio correlacional se concluyó que el lenguaje empleado por el personal en

general determinaba la calidad del servicio influyendo los mensajes principalmente a nivel administrativo. Los cambios en el proceso de enseñanza-aprendizaje no fueron por efecto del liderazgo del director, sino por lo realizado por los docentes; se encontró una débil correlación entre símbolos, ritos, lenguaje, liderazgo y calidad del servicio ( $r=.37$ ).

**Soberón (2007), Universidad San Martín de Porres en su tesis “*Cultura Organizacional en instituciones educativas privadas de Lima*”.** Aquí se trabajó con 4 instituciones del Distrito de Breña. La investigación concluyó que el lenguaje y el uso de los rituales era inadecuado; la existencia de grupos de docentes con ciertos conflictos, generaban un clima defensivo entre ellos, alterando los valores institucionales y la comunicación asertiva; y el clima laboral existente no propiciaba un adecuado ambiente de enseñanza aprendizaje, generando un servicio de limitada calidad.

**Taboada (2006), Universidad Federico Villarreal, en su tesis. Maestría en Gerencia Educativa, “*Cultura organizacional y el desempeño docente de instituciones educativas pertenecientes a Fe y Alegría*”**, presento a la universidad, en tres instituciones educativas del cono sur de Lima, trabajándose con 55 docentes. Con esta investigación de tipo descriptiva correlacional se exploró acerca de los valores y la ética comportamental de la cultura organizacional y el desempeño docente en el proceso de enseñanza aprendizaje. En dicho estudio se concluyó que los aspectos de planificación y ejecución de la actividad del proceso de enseñanza aprendizaje se correlacionaban en forma moderada con los valores ( $r= .58$  y  $.55$  respectivamente), mientras que con el factor evaluación y los valores existió

una alta correlación (.80). Sin embargo, a nivel de conducta ética y los tres componentes del desempeño docente: planificación, ejecución y evaluación, se encontró una correlación moderada ( $r = .58, .59$  y  $.60$  respectivamente). Al parecer el sistema imperante y la cultura organizacional existente en las instituciones educativas hacen que los docentes asimilen los valores y asuman una conducta ética en su desempeño en las aulas, convirtiéndose la cultura de la institución en una guía para las acciones docentes.

**Burga (2007), Universidad Enrique Guzmán y Valle “La Cantuta”**, para la Maestría en Educación con mención en Gestión, realizó el estudio de tipo descriptivo correlacional titulado Relación entre la supervisión educativa y el desempeño docente en las instituciones educativas de la Red N°1 de Ventanilla. Para ello trabajó con 50 docentes y 8 supervisores. En dicho estudio concluyó que se encontró correlación estadística entre las técnicas de visita y reunión empleada en la supervisión y el desempeño docente ( $r = .68$  y  $.66$  respectivamente) indicando ello que los docentes mejoraban su desempeño en cuanto mejor y mayor contacto tengan con el supervisor y el proceso comunicacional e interacción entre ellos.

#### **A NIVEL REGIONAL**

**Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” (2010)**, Huánuco Escuela de Pos Grado, realizó un estudio sobre *“La Gestión Institucional la Calidad de Servicios Educativos de las Instituciones Educativas a Nivel de Secundaria del Distrito de Ambo*, Esta investigación descriptivo correlacional, llegó a la siguiente conclusión que la organización institucional del nivel secundario de la UGEL Ambo, es deficiente ya que no mejora la calidad educativa y la

eficacia en la toma de decisiones estratégicas por consiguiente la calidad de servicios educativos no es la óptima.

La dirección de las Instituciones Educativas del nivel secundaria de la UGEL Ambo no es adecuada ya que no hay seguimiento sistemático para aprobar la efectividad y la eficiencia de los procesos de gestión pedagógica institucional que permita identificar logros y debilidades y recomendar las medidas correctivas para optimizar los resultados deseados lo que trae consigo la deficiente calidad de servicios educativos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **ORGANIZACIÓN.**

**Peter Senge (1993)** “La quinta disciplina” señala este hecho y califica a la organización que aprende como aquella que esté más preparada para responder a las exigencias del mercado.

Por lo anterior existe una correlación directa y necesaria entre la cultura organizacional y el proceso de vitalidad de toda organización.

Toda institución, en tanto fenómeno humano, debe responder al imperativo de un cambio evolutivo y vitalizador, la vitalidad organizacional es la fuerza y energía que mantiene la cultura y el crecimiento permanente de las organizaciones, por tanto, las empresas deben estar pendientes de los signos vitales y de su tendencia de crecimiento y desarrollo.

#### **a. Cultura Organizacional**

##### **Cultura Organizacional según Schein**

“Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrollo en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa Y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros de grupo como la manera correcta de percibir pensar y sentir con relación a estos problemas.

**FREULY. En su Libro” Cultura Y Poder de las Organizaciones”**

Apuntaba a la necesidad de incorporar la dimensión política en el concepto de cultura, por considerar el poder es uno de los aspectos inherentes. Para la autora la cultura es. “Un conjunto de valores y supuestos básicos expresados en elementos simbólicos que en su capacidad de ordenar atribuir significados, construir la identidad organizacional, tanto actúan como elemento de comunicación y consenso, como ocultan e instrumentalizan las relaciones de dominio”

Son importante las definiciones que provienen del ambiente de la sicología social y la consultoría empresarial, “Es el conjunto de valores, tradiciones, creencias, actitudes y conductas que dan identidad, personalidad y destino a una organización para el logro de sus fines económicos y sociales”.

“La cultura organizacional es la verdadera fuerza vital de una institución; las máquinas y la tecnología son tan solo los instrumentos intermediarios entre una fuerza y la obtención de los objetivos”.

**Según Armengol (2001)**, la cultura organizacional es: un concepto complejo porque nos encontramos con dos escuelas del pensamiento cultural que han influido en el pensamiento en este concepto: una se basa en lo que se puede

observar directamente de los miembros de la comunidad, es decir sus patrones de conducta, lenguaje y uso de objetos materiales; la otra escuela prefiere referirse básicamente a cuales son los hechos que comparten en la mente de los miembros de una comunidad, es decir sus creencias, valores y otras ideas importantes que puedan tener en común.

**Marcone y Martín (2003)**, definen cultura organizacional desde la perspectiva de las percepciones de los docentes como miembros de la organización educativa, así se tiene que cultura organizacional educativa es: Un sistema de creencias y valores esenciales, que orientan, dan sentido y coherencia a los esfuerzos colectivos, creando las condiciones necesarias para la emergencia del compromiso grupal en pos de objetivos educativos, desarrollándose y consolidándose, a través del tiempo, mediante lenguajes, rituales e historias de la organización escuela. Bajo esta óptica, la cultura coadyuva que los miembros de la organización se sientan parte de ella, al establecer lo que se hace, como actúan y que es lo que se espera de ellos y sus expectativas con respecto a la organización, visualizándose el comportamiento miembro – institución de manera holística. Asimismo, se recalca que existe un compromiso de los miembros con la institución, produciéndose un proceso de identidad institucional, de comunicación y cooperación fortaleciendo lazos y acciones conjuntas que apoyan el desarrollo de objetivos educacionales, donde se involucran todos los miembros. Importancia de la cultura organizacional.

**Darnell (2001)**, menciona que la importancia de la cultura organizacional radica en la influencia a través de los valores, normas y lineamientos que orientan el comportamiento de sus miembros, los cuales permiten establecer lo siguiente:

Es posible la identificación de los miembros con la organización, así como con los diferentes miembros que la conforman. Facilitar el compromiso entre los diferentes miembros en función a metas y objetivos educacionales. Mantener un contexto socioeducativo estable y perdurable en el tiempo. 15 Orientar al grupo de manera flexible y compartida para la toma de decisiones, así también asuman sus funciones y responsabilidades, fortaleciendo el sistema organizacional educativo. (p.99). De lo expuesto podemos decir que la cultura cumple funciones importantes en la organización, desde la identidad de sus miembros, compromiso quienes pertenecen a ella, trabajo y toma de decisiones. Funciones de la cultura organizacional.

**Según Alvarado (2008)**, menciona que la presencia y el fortalecimiento de una cultura organizacional debe ser uno de los propósitos de toda gestión institucional moderna, dando importancia al rol fundamental que cumple el trabajo de la gestión de toda la institución educativa, la cual debe adaptarse a los cambios que la competitividad exige. Considera como funciones de la cultura lo siguiente: Permite la identidad institucional. Posibilita diferenciarse de otras afines. Genera sentimientos de identidad en el personal. Facilita el compromiso del personal. Estabiliza y dinamiza el sistema social interno. Permite la conducción y control de las actividades y conductas personales e institucionales. (p.66). Estas funciones deben ser valederas y favorables para la buena marcha institucional y establece mecanismos para su fortalecimiento. Desarrollo de la cultura organizacional educativa.

**El desarrollo de la cultura organizacional según (Calmet, 2005)** una organización educativa responde a un proceso histórico a través del cual se va

consolidando en un contexto social educativo, donde los actores y componentes organizacionales confluyen para dar vida a la institución, trabajando con una misión y visión por la que fue creada; Al respecto, existen elementos esenciales que van a permanecer en la vida de la institución educativa, que es patrimonio social de experiencias vividas y acumuladas y que han sido transmitidas a las nuevas generaciones mediante un proceso de aprendizaje.

16 Valores culturales y organizacionales. Expresa (Lee y Kerlinger, 2002), entre todos los valores culturales que conforman la cultura de la organización, se encuentran como valores compartidos: ser honestos, profesionales, disciplinados y solidarios. Los valores emergen gradualmente en las organizaciones, son indicaciones básicas desarrolladas por la misma organización en su inicio y definen como hacer frente a su entorno. Una vez consolidada la cultura como base de valores dentro de una organización se hace referencia a 3 fuerzas que permiten conservarla como tal: El proceso de selección de personal. Sirve de marco de presentación de los diferentes valores y de la cultura de la organización. La Alta dirección. Cuyos aspectos como palabras y conductas establecen las normas que rigen las actividades de la organización. La socialización. Es el proceso de adaptación a la cultura de la organización, ya que la etapa crítica es el inicio o ingreso a la organización. (p.87). Los valores identifican los resultados que más esperan en la organización e indican a los miembros como deben actuar. Los valores organizacionales determinan si la organización tendrá éxito, cuando los miembros de la organización comparten una serie de valores unidos en un sentido común de propósito o misión, pueden tener resultados extraordinarios.



**En el campo organizacional (Masías y Martínez, 2001)** definen los valores como el carácter fundamental de cada organización, crean un sentido de identidad, fijan los lineamientos para implementar las prácticas, las políticas y los procedimientos de la misma, establecen un marco para evaluar la efectividad de su implementación, de determinar la forma en que los recursos se asignaron, de brindar dirección como motivación a sus miembros. Al respecto, Rodríguez (2001), refiere que “los valores son el ente rector de toda organización” (p.11). En este sentido las instituciones educativas desde su creación histórica, sus lineamientos básicos parten de los valores como algo místico, que va interiorizándose y enriqueciéndose con la experiencia.

**b. Satisfacción de los Servicios Educativos**

Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios, los estudiantes al ser los principales usuarios de las Instituciones Educativas, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos.

Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior.

Una vez mencionados los criterios que deberán ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad de los servicios que brindan las IE, se hace evidente que una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios, en este caso el usuario o estudiante. Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agruparon en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje (Pichardo et al., 2007). De acuerdo con Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

***Alves y Raposo (2008)*** *La satisfacción del alumno en los estudios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.*

**Sovero (2007)**, *“Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”* considera que la calidad de la educación es el efecto de la relación que se da los componentes básicos, internos y externos del sistema o de la institución educativa; relación que se da entre las dimensiones de “Rasgos socioculturales, perfil axiológico y conjunto de aspiraciones y necesidades educativas de la comunidad y los individuos, Fines generales de la educación y metas institucionales, Objetivos específicos intentados por docentes y educandos en los distintos niveles y cursos, reclutamiento de alumnos y profesores, equidad de acceso y de asignación de recursos, procesos y medios didácticos y organizativos, currículo, instrucción, dirección. Liderazgo, gestión, clima institucional y de clase, recursos económicos y los resultados educativos inmediatos y mediatos, individuales y sociales.

De estas dimensiones, sintetiza en dos las dimensiones de la calidad educativa: funcionalidad, eficacia y eficiencia, y considera que las relaciones entre estas tres dimensiones son notorias, pues carece de sentido hablar de eficiencia en ausencia de eficacia y es dudoso considerar como eficaz una institución que logra unos objetivos poco relevantes para la comunidad, de tal manera que una institución educativa es considerada escasamente eficaz y funcional si logra sólo algunos objetivos que se pueden señalar como altamente significativos para los educandos y la comunidad y falla en otros debido a deficiencias en la distribución del tiempo y los recursos de enseñanza, Entonces, según su criterio, la calidad de los servicios educativos es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia,

lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema.

**Senlle y Gutierrez (2005)**, señalan que la calidad *“Tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza”*, con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores”. Pero, en síntesis, ellos sostienen que la calidad en la educación es igual a la suma de seis calidades. Estas son: Estructural, Metodología Didáctico -Pedagógica, Servicio, Gestión, Calidad de Vida y Resultados, lo cual queda expresado en la fórmula siguiente:

$$C.E. = E + MDP + S + G + CV + R.$$

Las cuales se detallan en la siguiente tabla.

**TABLA N° 3**

*Detalle de las seis calidades de Senlle y Gutierrez.*

<b>Estructural</b>	Aulas, edificios, programas, materiales, mesas, sillas.
<b>Metodología didáctico pedagógica</b>	Preparación de los docentes y utilización de diferentes sistemas para logro de los objetivos.
<b>Servicio Interna</b>	Relaciones entre docentes, administrativos y técnicos. Cooperación, colaboración y calidad de servicio para lograr resultados.
<b>Externa</b>	Servir a la sociedad, lograr resultados acordes con las demandas del cliente (primario, secundario, terciario).
<b>Gestión</b>	Aplicar normas de gestión y de calidad para lograr resultados mensurables e implantar la mejora continua.
<b>Calidad de Vida</b>	Preparar a los educandos para una convivencia sana, pacífica y armoniosa. Enseñar a cuidar la vida propia, la de los semejantes y la del planeta.
<b>Resultados</b>	Medida en que se alcanzan los objetivos fijados en la organización.

Fuente: Senlle y Gutierrez

### 2.3. BASES CONCEPTUALES.

1. **Planeación.** La planeación Educativa se encarga de especificar los fines, objetivos y metas de la educación. Gracias a este tipo de planeación, es posible definir qué hacer y con qué recursos y estrategias, la planeación educativa implica la interacción de diversas dimensiones. Por otra parte, la planeación educativa es el diagnóstico, donde se vinculan las necesidades educativas, las condiciones de aprendizaje y los factores externos que afectan al proceso educativo.

2. **PEI.** Es un instrumento de gestión de mediano y largo plazo que se enmarca dentro del Proyecto Educativo Nacional, Regional y Local, a fin de responder a sus demandas y expectativas, Orienta una gestión autónoma, participativa y transformadora de la Institución Educativa, Programa, teniendo como centralidad a las niñas, niños y adolescentes, integrando sus necesidades de desarrollo humano, el cumplimiento de sus derechos, además de las demandas de desarrollo de la región y de manera especial del distrito. Articula y valora la participación de la comunidad educativa, en función de un sueño común a alcanzar y una problemática priorizada a superar.

3. **PAT.** Es un instrumento de gestión de corto plazo que viabiliza la ejecución del Proyecto Educativo Institucional. Contiene un conjunto de acciones o actividades organizadas y cronogramadas que la comunidad educativa debe realizar para alcanzar los objetivos propuestos por la institución educativa en el plazo de un año.

**4. Organización.** Las organizaciones sociales están formadas por un cierto número de personas que se han reunido con finalidades explícitas para conseguir ciertos objetivos, objetivos en permanente reconstrucción. Su funcionamiento requiere un conjunto de normas y procedimientos que regulen las relaciones entre los miembros constantemente, las competencias de cada uno y el nivel de responsabilidad que les corresponde. Las organizaciones se autodesarrollan desde la perspectiva del cambio, de allí su dinámica, su acción de organizar y su administración que se van adecuando en una relación infinita a las exigencias del contexto.

**5. CONEI.** Es un organismo de participación, concertación y vigilancia ciudadana para una gestión escolar transparente, ética y democrática en el que están representados todos los actores de la escuela: directivos, docentes, personal administrativo, estudiantes, padres y madres de familia y miembros representantes de la comunidad educativa.

**6. Reglamento Interno.** Se conoce como reglamento interno al conjunto ordenado de preceptos y normativas que son aplicables en un determinado contexto escolar, por su parte, es lo que está relacionado con la escuela.

**7. Dirección.** La dirección debe ejercer un liderazgo pedagógico con una clara visión educativa que le permita orientar la acción escolar hacia la mejora continua de los aprendizajes. Además, debe gerenciar efectivamente y de manera equilibrada su autoridad, por ello es necesario dotarlo de herramientas que desarrollen su capacidad técnica para la toma de decisiones, delegación de la autoridad y organización de la participación de los diferentes actores escolares desde los roles que desempeñando el director sus roles y funciones

para lograr un clima institucional propicio para los aprendizajes de los estudiantes.

**8. Clima Institucional.** El clima institucional se refiere al conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por las diversas actoras y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento, los factores del clima sugieren mucho sobre la manera como se desarrolla el proceso de dirección en la institución pues es una variable que afecta sus resultados; así la productividad, la calidad, la creatividad y la satisfacción de las personas.

**9. Capacidad de Liderazgo.** La autoridad del docente proviene de los niveles superiores en la institución educativa, en relación con el nivel que ocupa respecto a los estudiantes. Es autoridad oficial, La autoridad del líder pedagógico proviene siempre de los estudiantes con los cuales interactúa y con quienes comparte su posición, normas y valores. Es autoridad moral, Por ende, podemos afirmar que el concepto de líder pedagógico siempre implica la existencia de un determinado vínculo entre el docente y los estudiantes, caracterizado por la existencia de una ascendencia más o menos estable del profesor sobre sus niños, donde tal ascendencia resulta mayor que la que posee cualquier otro docente del grado sobre grupo de estudiantes, Se debe subrayar, además, que el atributo más diferenciable en el líder pedagógico, es decir, su autoridad, proviene de un acuerdo voluntario y tácito entre el docente y los estudiantes, La condición de líder pedagógico de un determinado profesor dentro de un colectivo docente descansa en la autoridad moral o real que éste ostenta ante el grupo de estudiantes. Por tanto, no tendría sentido

pensar que tal atributo puede ser adjudicado desde fuera o auto adjudicado por algún docente, Si los estudiantes del grupo vinieran obligados, de alguna forma a aceptar la autoridad, no estaríamos hablando de líder pedagógico.

**10. Delegación de Funciones.** Es una técnica en virtud de la cual se produce el traslado de competencias de un órgano que es titular de las respectivas **funciones** a otro. Este otro órgano ejercerá entonces las **funciones** bajo su responsabilidad y dentro de los términos y condiciones que fije la Ley.

**11. Trabajo en Equipo.** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo.

**12. Motivación.** La palabra motivación deriva el latín *motivus* o *motus*, que significa 'causa del movimiento'. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo» una de las tareas del maestro es la motivación de los alumnos"

**13. Estimulo Personal.** Los estímulos son los que nos hacen dirigirnos a un lugar o a una meta en específico, la cual debe ser nuestra motivación. Este estímulo puede ser positivo o negativo, así que esto es exactamente lo que debemos de cuidar. En muchos casos se ha visto instituciones educativas determinar objetivos específicos, muy bien trazados y con una lógica de



realización muy real. Sin embargo, al poner los estímulos en las personas hacen que estas se desmotiven sólo por ser estos negativos.

**14. Resolución de Conflictos.** La resolución de conflictos es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no-violenta de los conflictos. Es una disciplina que contiene muchas otras cosas, desde las matemáticas y la física teórica a la biología humana.

**15. Supervisión Educativa.** "La supervisión escolar debe entenderse como, orientación profesional y asistencia dadas a personas competentes en materia de educación, cuando y donde sean necesarias, tendientes al perfeccionamiento de la situación total de enseñanza – aprendizaje.

**16. Metodología de Enseñanza Métodos y técnicas que enseñanza:** Constituyen recursos necesarios de la enseñanza; son los vehículos de realización ordenada, metódica y adecuada de la misma. Los métodos y técnicas tienen por objeto hacer más eficiente la dirección del aprendizaje. Gracias a ellos, pueden ser elaborados los conocimientos, adquiridas las habilidades e incorporados con menor esfuerzo los ideales y actitudes que la escuela pretende proporcionar a sus alumnos.

**17. Medios y Materiales Educativos.** "Son aquellos recursos, instrumentos, herramientas que facilita el proceso enseñanza-aprendizaje, utilizados por el alumno, maestro. Permiten la adquisición de habilidades, destrezas del alumno, consolida los aprendizajes previos y estimulan la fusión de los sentidos". Entonces el MEDIO son canales a través de los cuales se comunican los mensajes, tenemos a los medios visuales, auditivos y audiovisuales. El

**MATERIAL EDUCATIVO**, son los elementos que facilita en el aprendizaje y coadyuva al desarrollo organización de la persona, tenemos como material un periódico, una canción, una anécdota.

**18. Educación en Valores.** La educación en valores es un término utilizado para nombrar varias cosas, y hay mucha controversia académica que lo rodea. Algunos lo consideran todos los aspectos del proceso por el cual los profesores (y otros adultos) transmitir valores a los alumnos.

**19. Tutoría.** Autoridad conferida por ley a un adulto para cuidar de una persona y de sus bienes porque esta no está capacitada para hacerlo por sí misma. Cargo o función de tutor, especialmente del profesor encargado de orientar y aconsejar a los alumnos pertenecientes a un curso o a los que estudian una asignatura.

**20. Participación de los Padres de Familia en la Escuela.**

La participación de los padres en la educación de sus hijos es muy importante. Cuando los padres participan en la enseñanza de sus hijos, por lo general los hijos obtienen mejores resultados en la escuela, se portan mejor, y tienen actitudes más positivas hacia la escuela y crecen para ser más exitosos en la vida.

**21. Intercesión de la Escuela a la Comunidad.** La escuela es un espacio de cruce de culturas, una institución y un contexto donde se relacionan dialécticamente la cultura humana y la cultura nacional bajo la forma de culturas específicas-familiar, comunitaria y escolar- de todos los sujetos que interactúan en la misma, a partir de su apropiación individual.

La escuela y su cultura tienen una relación peculiar con la cultura comunitaria, al interactuar no sólo con la cultura de la comunidad con la que comparten el espacio geográfico, sino además con la cultura de las diversas comunidades de las que proceden sus estudiantes, profesores y otros trabajadores con las que comparten el espacio social concebido en este caso como espacio socio cultural. La función cultural de la escuela en la comunidad la definen como el principal centro cultural de la misma.

**22. Unidad de Aprendizaje** La unidad de aprendizaje es una secuencia de actividades que se organizan en torno a un tema eje que responde a los intereses, necesidades y saberes de los niños y las niñas, para promover y facilitar el logro de las capacidades y actitudes previstas. Es integradora y globalizadora

**23. Desempeño Docente.** Hoy en día es una preocupación constante para los docentes ser parte de un paradigma educativo donde se pregone rasgos de calidad y la sobrevivencia de las instituciones educativas mediante el proceso de acreditación, pues ellas necesitan ser más adaptables a todos los cambios; deben desarrollar una mayor capacidad para aprender a sobrevivir en un mundo más competitivo, ser dinámicas y flexibles. Una institución educativa tendrá éxito si sabe lo que necesita hacer para ser más eficiente, saber cómo planear, ejecutar y controlar.

**24. Desempeño Estudiantil.** El rendimiento académico hace referencia a la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar, terciario o universitario. Un estudiante con buen rendimiento académico es aquél que

obtiene calificaciones positivas en los exámenes que debe rendir a lo largo de una cursada.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ÁMBITO.**

La presente investigación es descriptivo correlacional no experimental, fue hecha de acuerdo a los objetivos de la investigación y con ayuda de la revisión a investigaciones de la misma naturaleza que preceden a esta y que utilizaran metodologías similares, se decidió utilizar como método de recopilación de datos a la encuesta, ya que a través de la revisión bibliográfica se constató que la satisfacción del estudiante está determinada por distintas variables, que en conjunto permiten valorar la percepción general del estudiante con los servicios que le presta la Institución.

La aplicación del cuestionario permitió tener un parámetro global de la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario en la I.E. Emblemática

Aurelio cárdenas La Unión 2018. De la misma manera los resultados parciales por variable generaron información que permitió apreciar de manera clara el nivel de satisfacción de los servicios.

La encuesta se aplicó a los docentes, padres de familia, alumnos del nivel secundario y director de la I.E. E. Aurelio Cárdenas 2018.

### 3.2. POBLACIÓN.

La población del presente trabajo de investigación está constituida por los alumnos del nivel secundaria de la I.E. Emblemática “Aurelio Cárdenas”.

N° Alumnos	Total
600	600

### 3.3. MUESTRA.

La muestra será 54 estudiantes de los 5 grados del nivel secundario de la I.E. Emblemática “Aurelio Cárdenas” 2018. Se tomó el criterio de inclusión

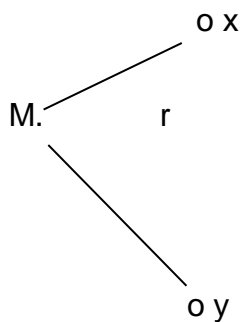
I.E. Emblemática “Aurelio Cárdenas” La Unión.					
1°	2°	3°	4°	5°	Total
10	10	10	12	12	54

### TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación es correlacional, porque permitió determinar su actual cultura organizacional de la I.E. Aurelio Cárdenas y la calidad de los servicios educativos que brinda dicha institución. Para estas dos variables nos valemos de la estadística descriptiva, lo cual hace uso de cuadros de una sola entrada describiendo la información en frecuencia y porcentaje.

### 3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se presenta permitió determinar el grado en el cual las variaciones de uno varios factores son concomitantes con la variación en otros factores, la existencia y fuerza de esta o variación normalmente se determinó estadísticamente por medio de coeficientes de correlación, el diseño utilizado es:



M= Muestra

Ox = Cultura Organizacional

Oy = Satisfacción de Servicios

r = Correlación entre a las variables

### 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTO.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario con estala de Likert.

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron:

- a. **Fichas Estructuradas.** Nos facilitó registrar los datos teóricos procedentes de las fuentes bibliográficas, hemerográficas y de internet, para lo cual se elaborará fichas textuales, fichas bibliográficas y fichas de resumen, con ello el marco teórico se enriquecerá.

- b. **El cuestionario.** Este Instrumento se utilizó para recoger información escrita de los estudiantes determinados en la muestra de alternativas, información relevante proporcionados sobre las variables de estudio.
- c. **Ficha de Análisis Documental.** Se utilizó para registrar información documental sobre las dimensiones Planeamiento y Organización (V1), de las instituciones educativas consignadas en la muestra.
- d. **Ficha de Observación.** Se utilizó para registrar información empírica de las dimensiones infraestructura educativa, medios y materiales educativos e implementación de tecnología e informativa (V2).

### **3.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometió al juicio de dos (02) expertos en la materia a fin de evaluar su pertinencia, redacción y forma. En cuanto a validez se refiere, Hernández y otros (2006), plantean que es el “grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. En este sentido para el instrumento diseñado se elaboró un formato de validación que se presentó a los expertos en el área de investigación, con la finalidad de evaluar objetivamente si su contenido contiene las características y los elementos necesarios para recolectar la información, verificando la pertinencia de los ítems con relación a la variable, dimensión e indicadores.

### **3.8. PROCEDIMIENTOS.**

La confiabilidad, según Hernández y otros (2006), es el “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”, es decir permite saber si el instrumento está apto para su aplicación. En este sentido, una vez realizadas las modificaciones sugeridas por los expertos. se aplicó el instrumento de evaluación cuestionario a los (54) estudiantes de



la I.E. "Aurelio Cárdena", los cuales presentaron características semejantes a los de la población estudiada. Para evaluar la confiabilidad del instrumento se empleó a dos expertos.

### **3.9. TABULACIÓN.**

Una vez validado los instrumentos y calculado la confiabilidad se procedió a aplicarlo a la muestra objeto de estudio, una vez obtenidos los datos, fueron transferidos a una matriz de doble entrada, para posteriormente analizarlos a través de una Estadística Descriptiva ya que según Chávez: (2007), el tratamiento estadístico de un estudio depende del tipo de método de investigación que se ha seleccionado, del tipo de operaciones que puedan ejecutar y de la escala de la variable.

En ese sentido, en función de que la presente investigación es de tipo descriptiva correlacional, se procedió a un tratamiento estadístico de igual naturaleza, caracterizándose por obtener una visión global de todo el conjunto de datos agrupando en el cálculo de las frecuencias (Fr) porcentajes (%), y medias aritméticas ( $\bar{x}$ ) de las respuestas arrojadas por la población, las cuales se representan en las tablas y gráficos, para luego ser analizadas considerando las categorías del baremo.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Luego de la recolección de datos, éstos se sometieron a un procesamiento, los mismos que se presentan en tablas de frecuencia y gráficos correspondientes.

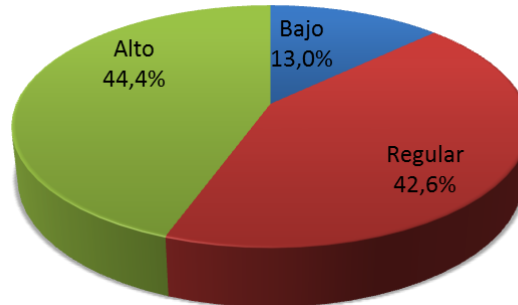
También se ha realizado la contrastación de hipótesis con la correlación de Pearson, dando significación con la distribución t de Student. Las escalas utilizadas para el procesamiento de ambas variables se presentan en el siguiente cuadro.

#### 4.1 Descripción de los resultados de la variable V1: Cultural organizacional

**Tabla N° 03: Clima organizacional**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	13.0
Regular	23	42.6
Alto	24	44.4

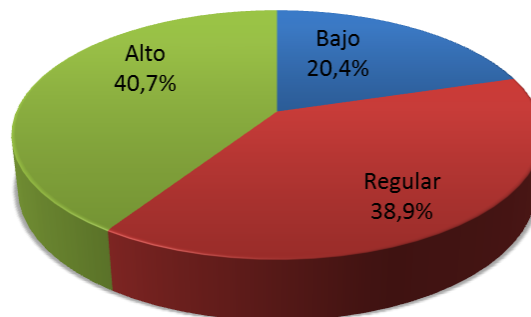
Total	54	100.0
-------	----	-------

Gráfico N° 01: **Clima organizacional**

En la tabla N° 03 y gráfico N° 01 se tiene los resultados sobre si en la institución educativa se considera la existencia de un buen clima organizacional y la facilitación y compromiso del trabajo en equipo. Se tiene que el 13,0% lo califica como bajo, 42,5% como regular y 44,4% como alto el nivel de clima organizacional en la institución educativa.

**Tabla N° 04: Participación de padres**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	20.4
Regular	21	38.9
Alto	22	40.7
Total	54	100.0

Gráfico N° 02: **Participación de padres**

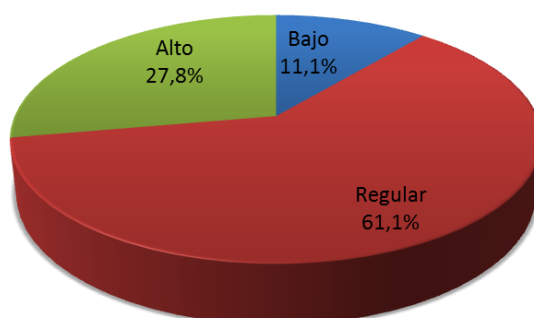
En la tabla N° 04 y gráfico N° 02 se tiene los resultados sobre si en la institución educativa se considera la participación de los padres y apoderados como un aporte fundamental a la cultura escolar. Se tiene que el 20,4% lo califica como bajo, 38,9%

como regular y 40,7% como alto el nivel de participación de los padres de familia en la institución educativa.

**Tabla N° 05: Proyecto educativo**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	11.1
Regular	33	61.1
Alto	15	27.8
Total	54	100.0

**Gráfico N° 03: Proyecto educativo**

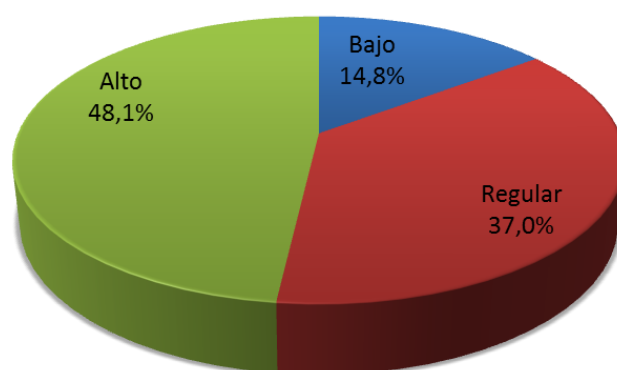


En la tabla N° 05 y gráfico N° 03 se tiene los resultados sobre si en la institución educativa se considera que el Proyecto Educativo debe ser coherente con el contexto socioeconómico, cultural, educacional. Se tiene que el 11,1% lo califica como bajo, 61,1% como regular y 27,8% como alto el nivel de consideración que el Proyecto Educativo debe ser coherente con el contexto socioeconómico en la institución educativa.

**Tabla N° 06: Inserción de la escuela con la comunidad**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	14.8
Regular	20	37.0
Alto	26	48.1
Total	54	100.0

**Gráfico N° 04: Inserción de la escuela con la comunidad**

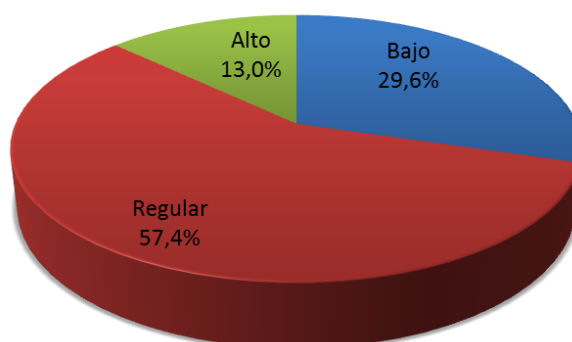


En la tabla N° 06 y gráfico N° 04 se tiene los resultados sobre si en la institución educativa se considera que la escuela está inserta en un medio sociocultural en el cuál debe existir una serie de relaciones con instituciones sociales que forman parte de la comunidad. Se tiene que el 14,8% lo califica como bajo, 37,0% como regular y 48,1% como alto el nivel de inserción de la escuela con la comunidad.

**Tabla N° 07: Información de los resultados**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	29.6
Regular	31	57.4
Alto	7	13.0
Total	54	100.0

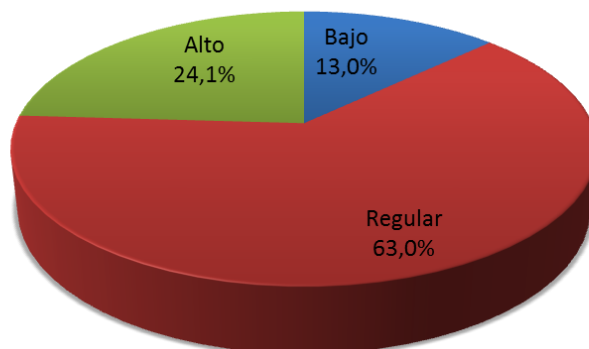
**Gráfico N° 05: Información de los resultados**



En la tabla N° 07 y gráfico N° 05 se tiene los resultados sobre si en la institución educativa se informan a la comunidad y sostenedor de los logros y necesidades del establecimiento. Se tiene que el 29,6% lo califica como bajo, 57,4% como regular y 13,0% como alto el nivel de información que ofrece la institución educativa.

**Tabla N° 08: Cultura organizacional**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	13.0
Regular	34	63.0
Alto	13	24.1
Total	54	100.0

**Gráfico N° 06: Cultura organizacional**

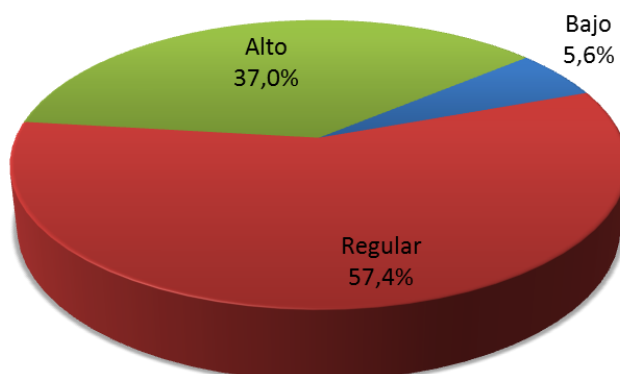
En la tabla N° 08 y gráfico N° 06 se tiene los resultados sobre la cultura organizacional en la institución educativa. Se tiene que el 13,0% lo califica como bajo, 63,0% como regular y 24,1% como alto el nivel de cultura organizacional en la institución educativa.

#### **4.2 Descripción de los resultados de la variable V2: Satisfacción de los servicios educativos.**

**Tabla N° 09: Unidad de aprendizaje**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5.6
Regular	31	57.4
Alto	20	37.0
Total	54	100.0

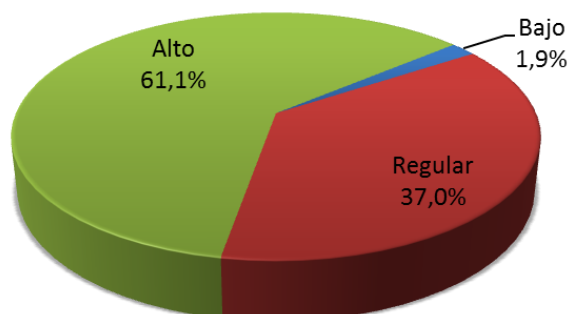
Gráfico N° 07:

**Satisfacción de los estudiantes sobre el desarrollo de las unidades de aprendizaje**

En la tabla N° 09 y gráfico N° 07 se tiene los resultados sobre la satisfacción en cuanto al desarrollo de las unidades de aprendizaje. El 5,6% de los estudiantes lo califican como bajo, el 57,4% como regular y 37,0% como alto.

**Tabla N° 10: Metodología**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.9
Regular	20	37.0
Alto	33	61.1
Total	54	100.0

Gráfico N° 08: **Satisfacción de los estudiantes sobre la metodología**

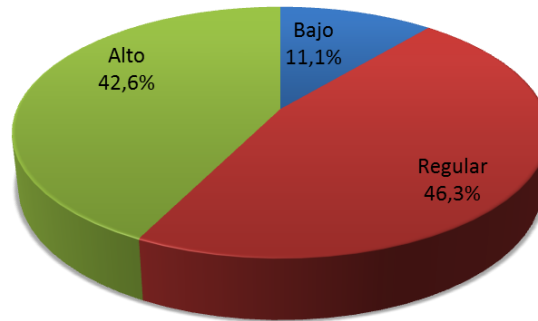
En la tabla N° 10 y gráfico N° 08 se tiene los resultados sobre la satisfacción en cuanto a la metodología aplicada en la institución educativa. El 1,9% de los estudiantes lo califican como bajo, el 37,0% como regular y 61,1% como alto.

**Tabla N° 11: Infraestructura**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Bajo	6	11.1
Regular	25	46.3
Alto	23	42.6
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100.0</b>

Gráfico N° 09: **Satisfacción de los estudiantes sobre la infraestructura**

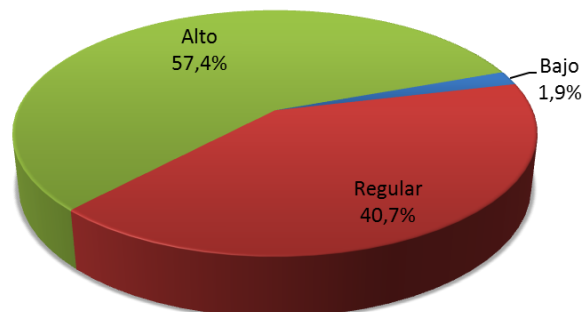


En la tabla N° 11 y gráfico N° 09 se tiene los resultados sobre la satisfacción en cuanto a la infraestructura. El 11,1% de los estudiantes lo califican como bajo, el 46,3% como regular y 42,6% como alto.

**Tabla N° 12: Desempeño del docente**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.9
Regular	22	40.7
Alto	31	57.4
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100.0</b>

Gráfico N° 10: **Satisfacción de los estudiantes desempeño del docente**



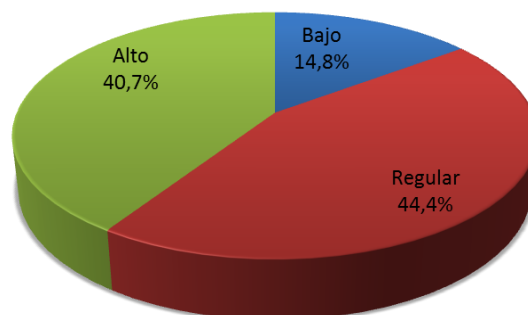
En la tabla N° 12 y gráfico N° 10 se tiene los resultados sobre la satisfacción en cuanto a desempeño del docente. El 1,9% de los estudiantes lo califican como bajo, el 40,7% como regular y 57,4% como alto.

**Tabla N° 13: Desempeño del estudiante**



Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	14.8
Regular	24	44.4
Alto	22	40.7
Total	54	100.0

Gráfico N° 11: **Satisfacción de los estudiantes sobre su desempeño**

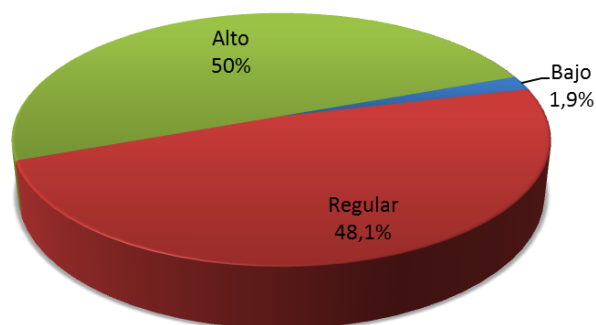


En la tabla N° 13 y gráfico N° 11 se tiene los resultados sobre la satisfacción en cuanto a desempeño del estudiante. El 14,8% de los estudiantes lo califican como bajo, el 44,4% como regular y 40,7% como alto.

**Tabla N° 14**  
**Satisfacción del servicio brindada por la institución educativa**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.9
Regular	26	48.1
Alto	27	50.0
Total	54	100.0

Gráfico N° 12: **Satisfacción del servicio brindada por la institución educativa**



En la tabla N° 14 y gráfico N° 12 se tiene los resultados sobre la satisfacción de los servicios en los estudiantes, donde se tiene que el 48,1% lo califica como regular y 50,0% como alto.

### Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de correlación de Pearson, tomando como criterio, el valor de  $p$ , para rechazar o aceptar la hipótesis nula.

Si  $p$  es menor o igual a 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

#### Hipótesis específicas 1

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

#### Correlaciones

		Satisfacción de los servicios educativos
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,620
	Sig. (bilateral)	,000
	N	54

Al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,620$  (correlación alta) y el valor de  $p = 0,000$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y se puede afirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

#### Hipótesis específicas 2

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: participación de padres y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: participación de padres y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

### Correlaciones

		Satisfacción de los servicios educativos
Participación de padres	Correlación de Pearson	,733
	Sig. (bilateral)	,000
	N	54

Al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,733$  (correlación alta) y el valor de  $p = 0,000$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y se puede afirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: participación de los padres y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

### Hipótesis específicas 3

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

### Correlaciones

		Satisfacción de los servicios educativos
Proyectos educativos	Correlación de Pearson	,557
	Sig. (bilateral)	,000
	N	54

Al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,557$  (correlación moderada) y el valor de  $p = 0,000$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y se puede afirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

#### Hipótesis específicas 4

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: inserción de la escuela con la comunidad y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: inserción de la escuela con la comunidad y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

#### Correlaciones

		Satisfacción de los servicios educativos
Inserción de la escuela con la comunidad	Correlación de Pearson	,444
	Sig. (bilateral)	,001
	N	54

Al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,444$  (correlación moderada) y el valor de  $p = 0,000$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y se puede afirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: inserción de la escuela con la comunidad y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

#### Hipótesis específicas 5

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

### Correlaciones

		Satisfacción de los servicios educativos
Información de los resultados	Correlación de Pearson	,595
	Sig. (bilateral)	,000
	N	54

Al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,595$  (correlación moderada) y el valor de  $p = 0,000$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y se puede afirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

### Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

### Correlaciones

		Satisfacción de los servicios educativos
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	,810
	Sig. (bilateral)	,000
	N	54

Al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,810$  (correlación alta) y el valor de  $p = 0,000$  lo que permite rechazar la hipótesis nula y se puede afirmar que existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

En este capítulo se hace referencia un análisis de los resultados a los que arribó en la presente investigación, así la contrastación de la hipótesis general evidenció que existe relación significativa entre La Cultura Organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática “Aurelio Cárdenas” la Unión. Siendo esta una relación positiva alta ( $r=0.620$ ) es decir que a medida que se mejore la cultura organizacional mejorará el clima organizacional. Por ello la cultura organizacional en la actualidad es un tema de mucho interés en las Instituciones, puesto que si está sólida se puede solucionar diversos problemas frecuentes que hoy en día afronta las instituciones, de esta manera la cultura organizacional permite que las personas comprendan la relación entre la organización y el entorno. Estos resultados coinciden con lo reportado por, Taboada (2006), en la tesis “Cultura Organizacional y el desempeño Docente de la Institución Educativa a Fe y Alegría” en dicho estudio concluyo que los aspectos de planificación y ejecución de la actividad del proceso de enseñanza aprendizaje se relacionaban en forma moderada ( $r=0.58$ ), mientras que con el factor evaluación y valores existió una alta correlación ( $r=0.80$ ).

El análisis de los resultados descriptivos hallados en la cultura organizacional en su dimensión: participación de padres de familia y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática “Aurelio Cárdenas” la Unión evidencia que se tiene una  $r= 0.733$  esto quiere decir es muy

significativo entre estas dos variables. Toda esta aceptación indica que la cultura cumple funciones importantes en la organización, desde la identidad de sus miembros, compromiso quienes pertenecen a ella, trabajo y toma de decisiones en este caso nos referimos a un agente importante de la educación, los padres de familia. Darmell (2001)

Al respecto es importante señalar que en una de las variables se obtuvo que el  $r= 0.557$  existe relación significativa entre La Cultura Organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática “Aurelio Cárdenas” la Unión

La dimensión del proyecto educativo debería ser coherente con la realidad y debe adaptarse a los cambios que la competitividad exige solo así puede perdurar una institución en el tiempo. Alvarado (2008)

En los resultados obtenidos sobre inserción de la escuela a la comunidad que el  $r= 0.444$  existe relación moderada entre La Cultura Organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática “Aurelio Cárdenas” la Unión. Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios, los estudiantes al ser los principales usuarios de las instituciones educativas, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de servicios que forman parte de la comunidad.

Para finalizar es importante señalar que en la última variable se obtuvo que el  $r= 0.595$  existe relación significativa entre La Cultura



Organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática "Aurelio Cárdenas" la Unión. Cabe destacar que la calidad tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, sostienen que la calidad en la educación es igual a la suma de seis cualidades es tas son: Estructural, Metodología Didáctica, Pedagogía, servicio, Gestión de Calidad de Vida e Información de Resultados. Senlle y Gutierrez (2005).

## CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,810$  (correlación alta) y el valor de  $p = 0,000$ .
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,620$  (correlación alta) y el valor de  $p = 0,000$ .
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: participación de los padres y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,733$  (correlación alta) y el valor de  $p = 0,000$ .
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,557$  (correlación moderada) y el valor de  $p = 0,000$ .
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: inserción de la escuela con la comunidad y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,444$  (correlación moderada) y el valor de  $p = 0,000$ .

- Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundario de la I.E.E. Aurelio Cárdenas 2018, ya que al hacer el cálculo de correlación se tiene  $r = 0,595$  (correlación moderada) y el valor de  $p = 0,000$ .

## **SUGERENCIAS.**

- Los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización en este caso la I.E.E. "Aurelio Cárdenas" La Unión, por tanto recomendamos a la Directora y Subdirector de esta I.E. velar por los servicios que ofrecen que permitirá a sus trabajadores y estudiantes a sentirse más satisfechos y tener una mayor comodidad en la convivencia diaria entre los actores de la Institución Educativa
- Sugerimos a los directivos realizar actividades de charla de padres para y otros para que los padres sea apoyos activos en el desarrollo de las actividades dentro de la Institución.
- Recomendamos que el Ministerio de Educación siga apoyando a la mejora continua de los servicios educativos con la dotación permanente del personal docente, medios y materiales para las diferentes áreas.
- Sugerimos que a través de sus diferentes instituciones realizar este tipo de estudios que le serán de beneficio y utilidad para alcanzar los objetivos institucionales y con los resultados que se obtenga poder elaborar un plan de mejora en sus debilidades o fortalecer en los aspectos positivos que les permitan al final brindar servicio con calidad o todos los estudiantes de esta comunidad educativa por ende la provincia de Dos de Mayo

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, S. (2002). La cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Perú.
- Alles, M. (2002). Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°. México: Gránica. Altuve S y Rivas A. (1998). Metodología de la Investigación. Módulo Instruccional III. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Arias, G. (2006) Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación. Caracas: Editorial Episteme.
- Ávila, R. (2001) Guía para elaborar la tesis: Metodología de la Investigación; cómo Elaborar la Tesis y/o Investigación, ejemplos de Diseños de Tesis y/o investigación. Lima: ediciones R.A.
- Baptista, P. & Hernández, R. & Fernández, C. (2006). Metodología de la Investigación México: Mc Graw-Hill.
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez
- Bigge, M. (1986) *Teoría de aprendizaje para maestro*.
- Caracas: Trillas. Birkenbihl, M (1990) *Formación de formadores*. Madrid: Paraninfo.
- Chourio (2006). Desempeño Laboral del Supervisor Escolar. Maracaibo. Universidad "Rafael Urdaneta".

- Corredor, J. (2007). La planificación Estratégica. Bases teóricas para su Aplicación. Valencia: Vadel Hermanos Editores.
- Davis, S. (1993). Cultura corporativa y estrategia, dos piezas que deben ir juntas. Revista Management y Gestión, 2 (112), 32-34.
- De Faría, F. (2006). Desarrollo Organizacional: Un enfoque integral. México. Limusa.
- Fernández, M. y Gutiérrez, M. (2005). Organización Escolar, profesión docente y entorno comunitario. Universidad Internacional de Andalucía. España. Ediciones AKAL.
- Luna, R. y Pezo, A. (2005) Cultura de la Innovación y Gestión Tecnológica para el desarrollo de los pueblos. Bogotá: Convenio de Andrés Bello.
- Lusthaus, C. & Adrien, M. & Anderson, G. & Carden, F. & Montalvan G. (2002).
- López, Juan (2010). La Evaluación del Profesorado y de los Equipos Docentes. Tercera Edición. Madrid. Editorial: Síntesis Educación.
- Luthe, R. (2006). El Líder. Cómo formar al Líder del siglo XXI. México:
- Rodríguez, D. (2004). Diagnóstico Organizacional. 3era ed. México: Alfaomega. Organizacional-para-el-servicio-13122268.
- R.H. Sampieri, C. Fernández, P. Baptista. (2010). Metodología de la investigación 5ta edición
- Malagón, G. (2007). Las Competencias y los Métodos Didácticos en el Jardín de Niños. México. Trillas, S.A.

- Minedu-Perú. Marco del Buen Desempeño Docente. (2015). Editorial Navarrete
- Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y Validación mediante Jueces Expertos del Instrumento para Evaluar Cultura Organizacional. Tesis Inédita, Universidad de la Sabana. Colombia.
- Omar, A. (2010). El Impacto de la Cultura Nacional sobre la Cultura Organizacional. Universitas Psychologica, Pontificia Universidad Javeriana – Cali. 1, 79 – 92.
- Villasmil (2006). Las Estrategias Gerenciales del Director y el Desempeño Laboral de los Docentes de las Escuelas Bolivarianas. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo- Venezuela.
- Vizcaino (2009). Inteligencia Emocional del Personal Directivo y Clima Organizacional en los Planteles de Educación Media y Diversificada. Universidad “Rafael Urdaneta”. Maracaibo.
- Zapata, A. y Rodriguez, A. (2008). Gestión de la Cultura Organizacional, Bases Conceptuales para su Implementación. Cali, Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle.
- [www.google.com](http://www.google.com)
- [www.aguaholistic.clg](http://www.aguaholistic.clg)
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com).

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA I.E. EMBLEMÁTICA "AURELIO CÁRDENAS LA UNIÓN 2018.						
AUTOES: WALTER JHON NIEO DIEGO- CARMEN RAQUEL VALDIVIA ROSALES						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios Educativos en los Estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?"</p> <p><b>ESPECÍFICOS.</b></p> <p>¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: <b>clima organizacional</b> y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?"</p> <p>¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: <b>participación de padres</b> y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?"</p> <p>¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: <b>proyectos educativos</b> y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?"</p> <p>¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: <b>inserción de la escuela con la comunidad</b> y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?"</p> <p>¿Qué relación significativa existe entre la cultura organizacional en su dimensión: <b>información de los resultados</b> y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2018?"</p>	<p>Determinar la relación significativa de la cultura organizacional y la satisfacción de los servicios en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p><b>ESPECÍFICOS.</b></p> <p>Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y el clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p>Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y la participación de los padres en la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2016"</p> <p>Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y los proyectos educativos en la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p>Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y la inserción de la escuela con la comunidad en la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p>Identificar la relación significativa de la cultura organizacional y los resultados en la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los servicios Educativos a los alumnos del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: clima organizacional y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: participación de padres y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: proyectos educativos y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: inserción de la escuela con la comunidad y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional en su dimensión: información de los resultados y la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes del 3er grado de la I.E.E. "Aurelio Cárdenas la Unión 2016 del nivel secundaria de la Institución Educativa Emblemática Aurelio Cárdenas 2018</p>	<p>CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS.</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>PARTICIPACIÓN DE LOS PADRES</p> <p>PROYECTO EDUCATIVO</p> <p>INSERCIÓN DE LA ESCUELA CON LA COMUNIDAD</p> <p>INFORMACIÓN DE LOS RESULTADOS</p> <p>UNIDAD DE APRENDIZAJE</p> <p>METODOLOGIA</p> <p>INFRAESTRUCTURA</p> <p>DESEMPEÑO DOCENTE</p> <p>ESTUDIANTE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra compromiso con los valores institucionales</li> <li>• Promueve un clima de igualdad de oportunidades y políticas de puertas abiertas</li> <li>• Promueve una cultura organizacional.</li> <li>• Grupos de trabajos individuales adoptan acciones que permiten alcanzar las metas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en los procesos de aprendizaje de los estudiantes</li> <li>• Desarrollan y mantienen relaciones de colaboración y comunicación</li> <li>• Desarrollan redes para el apoyo para los estudiantes dentro de la comunidad</li> <li>• Evalúan constantemente la relación escuela alumno para mejorar La realidad socioeducativo de los alumnos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporan la influencia de la cultura local en los procesos educativos</li> <li>• El rol que juega la educación en el contexto de su localidad</li> <li>• Conoce y comprende las condiciones y dinámicas propias de la comunidad</li> <li>• Actividades orientadas a identificar las relaciones de la comunidad</li> <li>• Gestiona la organización escolar como parte integral de la comunidad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construye las relaciones de cooperación con otros líderes de la comunidad</li> <li>• Involucra al establecimiento con instituciones académicas profesionales para establecer redes de trabajo</li> <li>• Se relacionan con instituciones gubernamentales para potenciar los resultados de aprendizaje.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informan a los padres y apoderados sobre los aprendizajes individuales a los estudiantes</li> <li>• Establecen un sistema de difusión de las actividades y proyectos del establecimiento</li> <li>• Informan acerca de los aspectos administrativos y desarrollan el PEI</li> <li>• Trabajan cooperativamente con el sostenedor para potenciar el PEI</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se explicaron claramente los objetivos de las sesiones de aprendizaje?</li> <li>• ¿Se cumplieron los objetivos establecidos?</li> <li>• ¿Se comprendió el contenido de la sesión de aprendizaje y el uso del material didáctico?</li> <li>• ¿El contenido de la sesión de aprendizaje es relevante y aplicable en mi programa académico?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo practico, laboratorio y tareas durante la sesión</li> <li>• Los ejercicios son adecuados</li> <li>• Hay debate la sesión</li> <li>• Material audiovisual</li> <li>• Bibliografía disponibles</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuadas instalaciones</li> <li>• Los laboratorios son adecuados</li> <li>• Los equipos usados cumplen sus objetivos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y dominio del tema</li> <li>• Presenta los aprendizajes de forma clara</li> <li>• Promueve el diálogo entre los estudiantes</li> <li>• Responde las preguntas de los alumnos</li> <li>• Realiza dinámicas</li> <li>• Asiste puntualmente a la clase</li> <li>• Mantiene al grupo enfocado en el tema</li> <li>• Usa el tiempo de manera efectiva</li> <li>• El comportamiento del docente</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a la motivación</li> <li>• Asiste puntualmente a clases</li> <li>• Cumple con todas las tareas</li> <li>• Dedicar tiempo extra a las clases</li> <li>• Consultas bibliografías</li> <li>• Utiliza la tecnología para aprende</li> </ul>	<p>ENCUESTA</p> <p>ENCUESTA</p>