



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
SECCCIÓN DE POST GRADO**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MEJORA DE LA
CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO DEL I.E.S.T PÚBLICO DE CASMA EN EL
AÑO 2012.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA**

AUTOR:

Ing. Claudio Roberto, Rondan Meza

NUEVO CHIMBOTE – PERU

2012

INDICE

1. Palabra clave.....	iv
2. Título.....	v
3. Resumen.....	vi
4. Abstract.....	vii
5.Introducción.....	1
5.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	1
5.2. Justificación de la investigación.....	7
5.3. Problema.....	8
5.4. Marco referencial.....	8
5.4.1.-Bases teóricas.....	8
5.4.1.1 Cultura Organizacional.....	8
5.4.1.1.1. Cultura de trabajo en equipo.....	9
5.4.1.1.2. Autonomía individual.....	10
5.4.1.1.3. Estilo de dirección.....	11
5.4.1.1.4. Direccionamiento estratégico.....	12
5.4.1.1.5. Valores y creencias compartidas.....	14
5.4.1.1.6. El talento humano.....	15
5.4.1.2.Calidad del desempeño del personal docente y administrativo del IESTPC.....	17
5.4.1.2.1. Atención al usuario.....	18
5.4.1.2.2. Desempeño Profesional.....	18
5.4.1.2.3. Imagen Institucional.....	19
5.4.2. Definición conceptual.....	20
5.4.3. Definición operacional.....	25

5.5. Hipótesis.....	27
5.6. Objetivos.....	27
6. Material y métodos.....	28
6.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
6.2. Población y muestra.....	29
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	29
6.4. Técnicas de procesamiento y análisis de información.....	29
7. Resultados.....	31
8. Análisis y discusión.....	49
9. Conclusión y recomendaciones.....	59
10. Agradecimiento.....	63
11. Referencias bibliográficas.....	64
12. Apéndice y anexos.....	66

1. PALABRAS CLAVE.

1.1.En Español

TEMA	: Calidad del desempeño del personal docente y administrativo del IESTPC.
ESPECIALIDAD	: Cultura Organizacional
OBJETIVO	: Describir
MÉTODO	: Descriptivo

1.2. En Inglés

TOPIC	: Quality of performance of teaching and Administrative staff IESTPC.
SPECIALTY	: Organizational Culture
OBJECTIVE	: Depict
METHOD	: Descriptive

2. TÍTULO

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DEL I.E.S.T PÚBLICO DE CASMA EN EL AÑO 2012.

ORGANIZATIONAL CULTURE AND IMPROVING THE QUALITY OF THE PERFORMANCE OF THE TEACHING AND ADMINISTRATIVE STAFF OF THE I.E.S.T AUDIENCE OF CASMA IN 2012.

3.-RESUMEN.

La presente investigación tiene como objetivo general “determinar de qué manera la Cultura Organizacional mejora la calidad del desempeño del personal docente y administrativo del IEST.PCASMA en el año 2012”; en la presente investigación se aplicó un cuestionario y una escala de Likert a una muestra de 10 docentes y 3 administrativos, el tipo de investigación es cualitativo de nivel descriptivo y el diseño es No experimental. En la variable Cultura Organizacional, los encuestados expresan buena satisfacción en relación a su trabajo en un 53.85 %, además expresan compañerismo y trabajo en equipo normal en un 53.85 %, autonomía individual en un 53.85 % y existe normal profesionales docentes capacitados. Expresaron también que el Directivo demuestra mucho interés por la formación continua del personal docente y administrativo, en estilo de dirección indicaron que es buena, existiendo un hecho concreto que une al trabajador con la institución, en componente de direccionamiento estratégico indicaron que un 69.23 % de los planes estratégicos son a largo plazo, en valores compartidos en el centro laboral un 38.46 % puede precisarlos sin pensar y en el talento humano un 46.15 % manifiesta que siempre ha existido confianza y satisfacción.

La escala de Lickert, muestra que un 61.53 % de los trabajadores demuestran una actitud laboral favorable y compromiso institucional.

En la variable Calidad del desempeño del personal, los administrativos demostraron buena atención al usuario en un 69.24 %, la atención en el IESTPC es excelente con calidad y calidez en un 84.62 %, los docentes informan sus notas a los estudiantes en un 69.23 %, en desempeño profesional los docentes utilizan tecnologías vigentes en un 92.31 %, los docentes aplican estrategias que favorece el aprendizaje y el trabajo en equipo en un 69.23 % y formulan proyectos de investigación en un 92.31 % , así mismo los administrativos cumplen con los procesos en un 92.31 % . y la imagen institucional la credibilidad de los docentes está respaldada por su competencia, el clima es atractiva y el logo, misión y visión se difunde por la web institucional. Según los indicadores expuestos como resultado de la investigación, presento una Propuesta de Cultura Organizacional al IESTPCASMA, como parte del tercer objetivo específico de la presente investigación.

4.-ABSTRACT.

This research has as a general objective "to determine how the Organizational Culture improves the quality of the performance of the teaching and administrative staff of the IEST.PCASMA in 2012"; In the present investigation a questionnaire and a Likert scale were applied to a sample of 10 teachers and 3 administrative staff, the type of research is qualitative of descriptive level and the design is non-experimental. In the Organizational Culture variable, respondents express good satisfaction in relation to their work in 53.85%, they also express companionship and normal teamwork in 53.85%, individual autonomy in 53.85% and there are normal trained teaching professionals. They also expressed that the Director shows a lot of interest in the continuous training of teaching and administrative staff, in management style they indicated that it is good, there is a concrete fact that unites the worker with the institution, in strategic management component they indicated that 69.23% of The strategic plans are long-term, in shared values in the workplace 38.46% can specify them without thinking and in human talent 46.15% state that there has always been trust and satisfaction.

The Lickert scale shows that 61.53% of workers demonstrate a favorable work attitude and institutional commitment.

In the variable Quality of staff performance, administrative staff showed good customer service in 69.24%, the attention in the IESTPC is excellent with quality and warmth in 84.62%, teachers report their notes to students in 69.23%, In professional performance, teachers use current technologies in 92.31%, teachers apply strategies that favor learning and teamwork in 69.23% and formulate research projects in 92.31%, as well as administrative staff comply with the processes in a 92.31%. and the institutional image, the credibility of teachers is backed by their competence, the climate is attractive and the logo, mission and vision is disseminated through the institutional web. According to the indicators presented as a result of the research, I present an Organizational Culture Proposal to IESTPCASMA, as part of the third specific objective of this research.

5.- INTRODUCCIÓN.

5.1.-Antecedentes y fundamentación científica.

La Educación Superior Tecnológica, se encuentran en estos últimos tiempos en constantes cambios de gestión Administrativa y Pedagógica, como es natural todo cambio trae consigo, oportunidades para organizaciones o personas que están preparadas y en otros casos desorientación cuando no se está preparado.

Vivir en un mundo globalizado exige a las personas y organizaciones ser competitivo, toda vez que debemos prepararnos para competir a nivel Local, Regional o Nacional, gracias a la no existencia de fronteras entre países en lo que se refiere al conocimiento hoy la competitividad es internacional y más aún cuando hablamos de la ACREDITACION de la Educación Peruana en todos sus niveles, me nace la idea de encarar la gestión de calidad a través de la **“La Cultura Organizacional y la Mejora de la Calidad del Desempeño del Personal Docente y Administrativo del I.E.S.T.P.C”** como tópico estratégico requerido e indispensable para crear sinergia al interior del Instituto de Educación Superior Tecnológicos, orientado al cambio, mejora continua, prácticas de valores y un liderazgo transformacional que sea capaz de transformar las ideas en realidad, pronosticar las variaciones que se avecinan y acomodarse para enfrentar los retos a fin de cumplir la Misión Organizacional.

La Cultura Organizacional es la base sobre la cual descansan las Instituciones Educativas modernas que se esfuerzan por alcanzar la calidad educativa, hacia el logro de la Calidad Total, de allí que es necesario considerar cuando un compañero nuevo ingresa a trabajar, trae consigo ideas preconcebidas sobre sí mismo y que poco a poco se irá acomodando en función a la convivencia diaria del trabajo compartido.

Estos preconceptos como es natural al momento de su aplicación encontrara resistencia entre sus integrantes por múltiples circunstancias que tienen que ver con el trabajo diario, el liderazgo asumido por los jerárquicos, las interrelaciones personales, estilo de dirección, los puntos de vistas individuales o de grupos. Estos aciertos o desacuerdos que tenga el trabajo diario con respecto a la

representación mental de las acciones preparadas o planificadas, que los trabajadores ejecutan durante las jornadas laborales y que estas van a determinar el clima laboral.

Se ha considerado al personal docente y administrativo del IESTPC para que, a través de la observación y la aplicación de los instrumentos, evidenciar el grado de controversias teóricamente formuladas como problema por el autor de la Propuesta. Los datos relacionados con la cultura organizacional han sido recolectados mediante un cuestionario, la aplicación de la escala de Lickert para evaluar el nivel de identificación entre el trabajador y la institución y finalmente con el propósito de recoger información sobre la calidad del desempeño del personal en las dimensiones de atención al usuario, desempeño profesional e imagen institucional, dichos instrumentos se aplicarán a los alumnos, que son los usuarios.

En preámbulo se describe las referencias, así como fundamentación científica, luego se sustenta la justificación de la investigación, se formula el problema, se sustenta las bases teóricas del estudio y se describe la operacionalización de la variable cultura organizacional y calidad de desempeño profesional, luego se define el objetivo general y los objetivos específicos: En Material y Métodos se presenta los tipos y diseño de investigación, se determina la población y muestra, se determina las técnicas e instrumentos de investigación y las técnicas y procesamiento y análisis de información del cual se obtiene los resultados, la misma que se analiza y discute y en base a ello se adjunta una propuesta de cultura organizacional.

La cultura es un intangible que desarrollado en una organización puede ser una ventaja debido a que compartir las mismas opiniones o actitud facilitan la comunicación, así como la toma de decisiones en las instituciones, es importante que exista alineamiento entre la cultura organizacional, plan estratégico y el tipo de gestión.

En el devenir del tiempo con el avance de la ciencia y la tecnología, solemos decir que ningún acontecimiento o fenómeno de la realidad es emprendido sin tener unos saberes anteriores previos que permita confrontar con la verdad, a esto no es ajeno nuestro tema, sin embargo merece aclarar que la propuesta de cultura organizacional a nivel de Educación Superior Tecnológico, al menos en el Perú no he podido encontrar antecedentes; lo que si he podido encontrar un trabajo aproximado de INO, a continuación describo algunos antecedentes:

Gallegos (2012) con su tesis titulada: Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral del personal docente de cuatro escuelas del Valle de los Chillos del Distrito Metropolitano de Quito. Con una población 115 docentes y 23 autoridades y una muestra de 54 docentes y 19 autoridades. Tipo de investigación cuantitativo.

Concluye que:

Los docentes a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de la labor cumplida no se sienten motivados, toda vez que el pago que ellos reciben de las escuelas es poco y no satisface las necesidades de los mismos, entonces podemos decir que el aspecto económico es importante cuando se trata de motivar la mejora del personal docente.

Sin embargo, el ambiente de trabajo lo consideran que es bueno y se sienten cómodos en el desarrollo de sus labores, lo que se percibe un grado de insatisfacción por la falta de un salario justo y una supervisión intransigente.

Vásquez (2009) con su tesis titulada. La cultura organizacional presente en Dayco Telecom. Con una población de 85 empleados y una muestra de 71 empleados. Tipo de investigación cualitativo.

Concluye que:

En la Daycohost está presente una cultura organizacional amistosa y colaboradora, cultura familiar y rasgos de una cultura agresiva. El compromiso, el cumplimiento, el aprendizaje y el respeto son valores escritos y divulgados en la empresa que se evidencian en el comportamiento y conducta de los trabajadores, los valores se refleja en la empresa toda vez que entre ellos se hacen favores porque se llevan bien, incluso cuando un compañero se retira de la

empresa ellos mantienen comunicación para saber cómo le va, internamente las personas se escudan unas a otras, sin olvidar la misión de la empresa.

Adicional a los valores otro elemento de importancia en la cultura de Daycohost es el producto, porque los empleados lo tienen claro en que termina el trabajo del compañero y en que inicia del otro. El símbolo colectivo está en todas partes de la organización e incluso es habitual llevarlo en los artículos personales. En Daycohost no se tolera el bajo rendimiento, por estos rasgos es que se considera una cultura agresiva.

Álvarez (2001) en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del (INO). Aplican un diseño no experimental, de tipo cualitativo, y nivel descriptivo, se aplicó varias herramientas para el recojo de información como el sondeo de opinión, observaciones estructuradas y cuestionarios. Concluye que:

- Analizando las teorías y términos se determina que la cultura es importante y se practica en la organización, igual importancia y practica se evidencia del clima organizacional.
- Interiormente la cultura funciona como un atractivo que une a todos los que trabajan en la organización, gracias a la cultura las personas cumplen sus funciones ordenadamente, además la cultura permite que las personas se comprometan y sean responsables con sus actividades laborales, todo ello es posible gracias a un clima organizacional favorable.
- La Cultura Organizacional del INO es desorientada, toda vez que no existe relación entre área operativa o explícita y el área implícita o inconsciente, esta última representada por las creencias y valores, lo que provoca en las personas actitudes diferentes.
- En la INO se advierte en sus integrantes una férrea oposición al cambio, esto se debe de forma especial por el estilo de liderazgo que se ejerce en la organización.
- El escaso desarrollo de la cultura en la INO ha acarreado a una gestión normalizada y reglamentada, olvidando que las personas necesitan satisfacer sus necesidades y desean que sus trabajos sean reconocidos.

- La ausencia de una proyección cultural y climas organizacionales tensos han generado el éxodo de personal contratado calificado, en busca de mejores oportunidades de trabajo, ello representa para el INO una gran pérdida, porque ellos se llevan su conocimiento que muy bien lo utilizaran en otras empresas.
- El desarrollo de una cultura y el liderazgo reflejan sobre el comportamiento conductual de sus integrantes, de allí que podemos decir que la particularidad del personal en general ha sido motivado y fomentada por la actual cultura y clima laboral.
- La actual cultura es endeble toda vez que sus jerárquicos no socializaron la misión, así como los valores básicos, sin olvidar el reconocimiento que se le debe dar al trabajador.
- En el INO no existe una visión a largo plazo y las acciones que suceden internamente en la INO son difundidas por los propios trabajadores.
- El trabajador percibe que los jerárquicos no lo consideran como personas que puedan aportar ideas creativas que mejore la calidad de su trabajo y por ende coadyuvar al cambio, además el sistema de ascenso es pésimo que motiva y desmotiva al trabajador.

Como fundamento científico de la presente investigación se ha considerado a Edgard Schein, al Dr. Felcman y sus colaboradores y a Senge (1990), que a continuación describimos sus teorías:

Schein (2004) el modelo de Edgard Schein se compone de tres capas: El primero comprende los artefactos y símbolos, que vienen a ser los elementos visible dentro de la organización como son los muebles, uniforme del personal, capacidad tecnológica que aplican en su trabajo, el lenguaje o estilo de comunicación, conducta expresada, entre otros elementos. La segunda capa comprende los valores fundamentales adoptados por sus integrantes y expresa el cómo deben relacionarse los trabajadores en el trabajo y finalmente tenemos la tercera capa comprendida por suposiciones básicas subyacentes, está arraigada a la cultura organizacional y es un comportamiento auto evidente, estas suposiciones subyacentes al inicio es una hipótesis sustentada por presentimiento

y en el tiempo gradualmente llega entenderse como una realidad por sus integrantes.

Felcman (2001) con Gustavo Blutman y Soledad Méndez parte del modelo de análisis de Cultura Organizacional que aporta Edgar Schein; considera que la cultura esta compuesto de elementos y manifestaciones evidentes visibles y consientes, se refiere a los uniformes del trabajo, estilo de comunicación, símbolos, distribución de la mueblería, tecnología que se usa, pisos, ss.hh, conductas , procedimientos, etc. Pero también tenemos en la cultura manifestaciones no visibles que residen en dimensiones profundas inconsciente y su principal elemento son los valores que son creencias compartidas entre sus integrantes y en base a ello se determina lo que es bueno o lo que es malo.

Como resultado del análisis de cultura organizacional, se considera: Valores laborales, tipos culturales y presunciones básicas.

Valores laborales, es la seguridad que los integrantes de una institución tienden a preferir ciertos estados de cosas por sobre otros; de acuerdo a la clasificación de Felcman se divide en: valores laborales básicos que son los sueldos o salarios, situación laboral, espacio físico y nivel emocional o estrés, valores laborales sociales que son las relaciones humanas con los jerárquicos, trabajo grupal colaborativo, valores laborales de reconocimiento que tiene que ver con el desarrollo de la carrera, valorar su trabajo, ser considerado por su superior, nivel de la empresa, valores laborales de autorrealización que significa que el trabajo que realiza el trabajador sea importante para la empresa, su trabajo implique retos, libertad en su trabajo, dejar huella y aprendizaje continuo.

Tipos culturales, según el análisis permite evidenciar las sensaciones que los trabajadores tienen sobre el estado actual de la cultural de la institución en la cual trabajan, así como conocer sus preferencias en una situación hipotética. Entre los tipos culturales tradicionales tenemos: paternalista, anónico y apático, así como tipos culturales modernos: exigente e integrativo.

Presunciones básicas, son creencias y valores que comparten grupos de trabajadores que integran una empresa, estas operan en el nivel inconsciente y

en el tiempo va definir la visión de la empresa, vienen a ser la esencia de la cultura de una organización.

Senge (1990) Vinculación de la cultura organizacional con el aprendizaje.

Peter Senge utiliza el concepto de Organización Inteligente, cuando describe a una empresa u organización que se encuentra en un proceso continuo y sistémico de aprendizaje en base a sus experiencias, estos conocimientos les permite sostenerse y desarrollarse en situaciones cambiantes y no solamente eso, también son capaces de modificar su realidad. Una organización en aprendizaje continuo, busca siempre que sus integrantes aprendan continuamente y que pongan en cada tarea todo su capacidad individual o grupal.

Según Senge en una organización el trabajador aprende utilizando cinco disciplinas: Dominio personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico; cada disciplina aporta a la construcción de una organización inteligente, aprender a ver con claridad la realidad actual y futura, concentración en los procesos para cumplir las metas, compromisos con la verdad, perfeccionar en forma continua las capacidades y habilidades individuales y de equipo a fin de lograr las metas y objetivos institucionales.

5.2.-Justificación de la investigación.

Los Institutos Tecnológicos en el país han ensayado cambios sustanciales en los últimos años sobre currículo, administrativos y organizacionales, todos ellos exigen a las comunidades educativas de Educación Superior un trabajo en equipo, nuevas formas de resolver sus problemas, cambiar, evolucionar y adaptarse a los nuevos modelos de desarrollo, para no perder actualidad en la función que le corresponde cumplir en la sociedad del Conocimiento.

Con esta propuesta de cultura organizacional se pretende mejorar la calidad de desempeño del personal docente y administrativo, que los miembros de la Comunidad Educativa tengan entendimientos comunes importantes, que coadyuven a la práctica de un estilo de valores y creencias compartidas, desde la comunidad educativa, constitución organizacional, los procesos pedagógicos,

administrativos y los sistemas de monitoreo y acompañamientos que interactúen entre sí para crear normas de comportamiento.

Logrando crear una fuerte cultura organizacional, estamos convencidos que aseguraremos un éxito a largo plazo del Instituto Tecnológico Público de Casma, toda vez que guiará la conducta o proceder y dará razón a las acciones de acuerdo a los roles que desempeña cada individuo o grupo en el cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales.

5.3.-Problema.

Según la problemática descrita, se formula el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera la cultura organizacional mejora la calidad del desempeño del personal docente y administrativo del I.E.S.T PÚBLICO DE CASMA en el año 2012?

5.4.-Marco referencial

5.4.1.-Bases teóricas.

5.4.1.1.-Cultura Organizacional.

Hill y Jones (2001) en una organización las personas o grupos de personas participan de un conjunto de valores y normas y estas determinan la forma como se relacionan entre ellos y ellos como se relaciona con el entorno; estos valores organizacionales están representados por creencias e ideas sobre los objetivos, así como debemos lograrlo. Los valores organizacionales son la base para elaborar normas, guías y esperanza que determina la conducta o proceder de los trabajadores y de los miembros de la organización entre ellos internamente.

Gómez (2008) en su investigación. La cultura organizacional y clima laboral, considera las siguientes componentes o dimensiones tales como:

5.4.1.1.1.-Cultura de trabajo en equipo. Es una cultura que se basa en la integración de sus miembros o equipo humano al interior de una organización, tienen como propósito alcanzar las metas y objetivos, la interrelación de sus

miembros siguen un flujo operacional muy bien coordinado y la dinámica se fundamenta en una línea de pensamiento de las personas.

En el trabajo en equipo o colaborativo, cada trabajador realiza una parte del todo, pero todos tienen un solo objetivo común. El trabajo para que sea exitoso debe tener una estructura organizativa que oriente o estimule el trabajo colaborativo y no el trabajo individual. Como resultado del trabajo en equipo en una organización se.

- Mejora las estrategias, los métodos y procedimientos, incrementando la calidad de los servicios o productos y por ende los indicadores de rendimiento y productividad.
- Mejora la toma de decisiones y reduce la supervisión, dado que se incrementa la flexibilidad del personal, porque todos colaboran aportando sus habilidades y responsabilidades que se requiere para llevar a cabo un determinado trabajo.

Los directivos o líderes deben promover el trabajo en equipo mostrando predisposición a procesos de trabajo colaborativo, para ello de implementar un modelo que permita la interacción entre los directivos y los demás trabajadores, como una política de la empresa, sin olvidar reconocer y premiar el esfuerzo del trabajo en equipo, así como los logros individuales que estimule al trabajador a seguir apostando por la empresa.

5.4.1.1.2.-Autonomía individual

Serna (1996) Entendida como un grado de independencia o libertad que goza cada persona al interior de la organización. Una empresa cuya estructura organizativa es centralizada desarrolla una cultura organizacional distinta a otra empresa de estructura organizativa descentralizada, toda vez que en la primera la toma de decisiones queda en manos de un individuo o de un pequeño grupo, mientras que en la segunda se delega la autoridad en todos los niveles de la organización, los trabajadores aplican sus iniciativas, se

sienten libres y aplican sus propias ideas en la realización de sus tareas haciendo una organización más eficiente.

5.4.1.1.3.-El estilo de dirección.

Serna (1996) el estilo de dirección influye en el sistema de comunicaciones, toma de decisiones, facilita las estrategias, asesora y forma a los líderes para que se comuniquen de forma más eficiente mediante encuentros, reuniones y espacio de dialogo, fijando las interacciones entre los trabajadores de la empresa.

En la organización empresarial se reconocen diferentes estilos gerenciales: el líder autocrático, el permisivo, el democrático y el integrador, estos estilos crean culturas organizacionales tales como: Cultura autocráticas, culturas permisivas, culturas democráticas y culturas integradoras, que conduce a los trabajadores de una empresa al cumplimiento de los objetivos de la organización. Cuando hablamos de estilo nos referimos a la capacidad creadora del líder y la forma como este se proyecta en interrelación de su trabajo con los demás trabajadores.

5.4.1.1.4.- Direccionamiento estratégico.

Serna (1996) ayuda a las empresas a diseñar la planeación estratégica como un enfoque sistémico que permita explorar y desarrollar nuevas oportunidades para el futuro en un entorno cambiante. En ese camino es que algunas organizaciones desarrollan planes estratégicos a corto plazo, otros a mediano plazo y otros con una visión de largo plazo, definiendo claramente su direccionamiento estratégico. La visión es una representación del futuro de las empresas que influye en la cultura organizacional, por lo tanto debe estar bien estructurado y alineado y que indique claramente el propósito y la meta a lograrse. En el caso específico del IESTPC es la acreditación de sus carreras que oferta.

Carapaica (2010) en el nuevo entorno en que se muevan las organizaciones sus gerencias deben ser más participativa, con menos niveles jerárquicos, sus diferentes áreas y las personas que la integran deben aprender a trabajar en

equipo, el líder o gerente debe impulsar la incorporación y la alineación de las áreas y su personal para lograr los objetivos y efectos esperados, para ello se debe mantener una interrelación personal y una relación con las diferentes áreas de la organización. Con el propósito de lograr los objetivos y metas propuestos.

5.4.1.1.5.- Valores y creencias compartidas.

Serna (1996) nuestros valores y creencias compartidas vienen a ser la fuente de inspiración de la vida institucional, es el marco en el que nos movemos al interior de una organización o grupo social, los principios y valores deben ser difundidos por los medios de comunicación de la organización, para que los trabajadores conozcan, internalicen y se identifiquen, los valores y las creencias determina nuestro comportamiento, forma de actuar, de pensar de acuerdo a los esquemas mentales que posee el grupo social.

En el IESTPCASMA, el marco axiológico está bien definido y divulgado en los documentos de gestión institucional y pagina web, define la conducta de los trabajadores del Instituto Tecnológico.

Diferencia entre valores y creencias:

Valores.- Los valores que practicamos todos los días provienen de nuestro entorno social que es nuestro hogar y sociedad, nuestra historia y nuestra cultura como país, estos están más unidos a la moral, la ética y la deontología.

Los valores son conscientes y poseen una fuerte carga emocional, guían el comportamiento de las personas o grupos de personas, por ejemplo los miembros de una sociedad en desarrollo practican y aceptan un conjunto de valores, mientras que sociedades desarrolladas tienen problemas con algunos valores de estas sociedades.

Creencias.- Es lo que todo ser humano posee en su estado mental, las creencias se van formando producto de las interacciones en explicaciones culturales, religiosas, científicas, experiencias y convicciones, es inconsciente pero actúa en la vida del hombre y determina el proceder de las personas y conocimiento del mundo que lo rodea.

5.4.1.1.6.-El talento humano.

Serna (1996) el nivel formativo, habilidades, destrezas, experiencias, aptitudes de la persona talentosa que pertenecen a una organización viene a ser un elemento de la cultura organizacional. El trabajador debe ser valorado, sentirse bien en la empresa y ésta debe brindarle oportunidades de desarrollo al trabajador, el trabajo individual o trabajo colaborativo son elementos que determinan el ambiente o clima laboral y la cultura organizacional.

Dirección talento humano.

La gestión del talento humano es un proceso que muchas empresas desarrollan porque se dan cuenta que su éxito empresarial depende de las habilidades, creatividad, inteligencia, experiencias, compromiso y aptitudes propias de personas talentosas que forman parte de su empresa. La dirección del talento humano no solo debe dejarse en manos del área de gestión humana, debe ser desarrollado en todas las áreas o niveles de la empresa. Tiene como objetivo desarrollar grupos de personas con habilidades, destrezas, estado emocional y satisfacción personal a fin de lograr los objetivos y las metas organizacionales.

Capacitación y desarrollo.

El nivel de competitividad en la cual se encuentran las empresas actualmente, les obliga a realizar actividades de capacitación orientado a su personal a fin de que estos obtengan habilidades y conocimiento que les permita ser más competitivo en el cumplimiento de sus funciones. En ese camino las organizaciones planifican capacitaciones según sus necesidades, sus trabajadores internalicen habilidades y conocimientos propio de su trabajo o función que lo convierte en diestros y respondan a las necesidades de la organización.

Podemos basar la gestión del talento humano, en tres aspectos fundamentales:

Belkis C. Rojas M. PP 8-22

- a. Las personas en una organización son el componente que marcan el nivel de competitividad, es el componente activo que mueve a las

organizaciones hacia el logro de sus objetivos en un entorno cambiante que requiere innovación continua.

- b. Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: las personas son elementos importantes en una organización, con su talento, aprendizaje e inteligencia dinamizan las actividades en una constante renovación y competitividad y hacen frente a los cambios y desafíos, en algunos casos son capaces de dotar de inteligencia a las organizaciones.
- c. Se considera a las personas como socios de la organización, porque ellos gracias a su capacitación y desarrollo están en la capacidad de llevarle a la calidad total y por ende al éxito, si bien es cierto que los trabajadores no invierten capital en la empresa, si invierten su talento y ellos esperan que la empresa reconozca esa inversión que ellos hacen, que se traduzca en salarios, incentivos, desarrollo personal que satisfaga plenamente sus necesidades personales y sociales.

5.4.1.2.-Calidad del desempeño del personal docente y administrativo del IESTPC.

Todo trabajador debe realizar su función o tarea de acuerdo a los objetivos de la organización, por estas razones los objetivos deben ser bien redactados de forma muy específica sin ambigüedad, debe contener una fecha de cumplimiento o límite y además debe ser claro en su contenido. Pero para que esto funcione los objetivos deben publicarse en todas las áreas de la organización a manera de motivación y hacer recordar al trabajador el cumplimiento de los objetivos.

Gómez (2008) en su investigación. La cultura organizacional y clima laboral, el trabajador al desempeñar su función o tarea demuestra su rendimiento laboral, este al ser evaluado puede ser alto, regular o bajo, se dice que un trabajador tiene un alto rendimiento cuando realiza su trabajo de manera eficaz, eficiente y efectiva, ósea sus resultados son de calidad, en el tiempo establecido y utiliza los recursos de forma óptima. En la práctica existen muchos factores que permiten mejorar la calidad del desempeño profesional y se puede resumir en: Disposición para el

trabajo (Actitud con que asume su trabajo), Capacidad de trabajo (Las capacidades y competencias profesionales de cada trabajador) y

5.4.1.2.1.- Atención al usuario.

Una cultura organizacional orientada hacia el cliente, establece puentes con sus clientes, orientado a mejorar sus servicios o productos, el trabajador responsable debe brindar mayor cuidado y trato amable al consumidor o cliente, en otras palabras, debe brindar una atención con calidad y calidez, de esa forma estará valorando su trabajo.

Vallejo (2011) para tener un servicio de calidad sobre atención al Usuario o cliente, entendiéndolo que este es prioridad para la empresa, que de ella depende su existencia o supervivencia, entonces la empresa debe diseñar su estrategia y organizar su estructura pensando en el usuario o cliente. La empresa debe dar importancia al área de atención al cliente, tan igual o más que otras áreas como producción, presupuesto, ventas, etc.

Según Vallejo al cliente le importa tres cosas: Claridad cuando le dicen que no, comunicación oportuna y reparación de los daños.

La Unidad de Atención del Usuario, tiene como objetivo específico proteger los derechos y deberes de los usuarios, mejorar el nivel de satisfacción del cliente o usuario en relación al servicio o producto, coadyuvar a la mejora continua de la atención, por medio del análisis ordenado, metódico de los niveles de complacencia y agrado de los usuarios.

Atención al cliente: el cliente es realmente la persona más importante para la empresa; por lo tanto el servicio que este debe recibir de parte de la empresa debe ser con calidad y calidez, en el momento de la comunicación directa con ellos.

En el Instituto de Educación Superior Tecnológico, los primeros usuarios son los estudiantes, se tiene en cuenta tanto el usuario interno (trabajadores) como el externo (estudiantes y padres). La razón de ser del Instituto Tecnológico son los estudiantes, pero hay que recordar que no

le estamos haciendo ningún favor al estudiante, sino que es nuestra responsabilidad por lo tanto la gestión administrativa y pedagógica está orientado a brindar un servicio de calidad al estudiante en toda su etapa de formación, incluyendo sus experiencias formativas en situación real de trabajo y finalmente el proceso de titulación.

5.4.1.2.2.-Desempeño profesional.

El desempeño profesional expresa el comportamiento del trabajador frente a su puesto de trabajo, desarrollando o cumpliendo en forma eficaz, eficiente y efectiva sus tareas u obligaciones. Concepto de autores:

Santiesteban (2003) desempeño es la suficiencia o competencia que posee un director para realizar acciones propias del cargo, donde queda de manifiesto su autoridad política-ideológico, técnico- profesional y el liderato, que desarrolle las competencias existenciales que le permita un saber ser, factores relacionados con su personalidad, como la actitud, comunicación, valores éticos y morales, mentalidad abierta, ósea va más allá del saber hacer.

Añorga (2006) considera al desempeño profesional como una capacidad para realizar tareas, deberes y obligaciones relacionadas al cargo que ostenta en una empresa, según el puesto de trabajo que desempeña y se expresa en el comportamiento y el proceder del personal en relación a otras tareas en el cumplimiento o ejercicio de su profesión.

Colectivo de Autores Cubanos del ICCP, (2005) el desempeño es una acción y naturalmente toda acción tiene un efecto, es la manera como un educador realiza su tarea, claro está que en ese proceso pone de manifiesto su saber saber, saber hacer y saber ser y ella determina la calidad de su trabajo, la labor educativa al ser, al saber y al hacer reflexivo del educador en el entorno donde se desempeña, independiente al cumplimiento de las obligaciones establecidas con la profesión.

La competencia profesional garantiza un desempeño profesional responsable y eficiente.

La competencia profesional integra en su estructura la competencia transversal y la competencia técnica, esta última propia de una profesión, en ese propósito tiene elementos cognitivos y motivacionales que se expresan en la actuación profesional.

En tal sentido para ser competente no solo es suficiente realizar un trabajo y hacerlo bien, sino también es necesario actuar con compromiso y asumir nuestros resultados responsablemente.

5.4.1.2.3.- Imagen institucional.

Las organizaciones inteligentes que orientan sus esfuerzos en busca de la calidad total o excelencia, desarrollan culturas organizacionales de éxito para responder a las exigencias de un mercado competitivo, creando una imagen institucional que es percibida por sus clientes.

La imagen institucional es una suma de opiniones y conexiones que poseen los clientes que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, u organizaciones. La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en opiniones y asociaciones; y la imagen configurada es siempre un hecho emocional. (Schmidt, 1995, p.59).

La imagen tiene sus génesis en el campo de marketing orientado en un principio al producto y sus marcas pues su teoría está firmemente arraigada en la noción de que el servicio y la actuación son tan buenos como el cliente piensan que lo son. Es por ello que, escuchar a los clientes constituye la regla de oro del marketing.

¿Cómo se mantiene la imagen? La imagen una vez lograda y permanezca viva como un hecho dinámico, debe ser estimulada,

comunidad y recordada en el tiempo, caso contrario corre el riesgo de ser afectada por otros hechos o acciones y perder vigencia como un símbolo de referencia de la organización.

Importancia de la imagen.

La imagen es la base fundamental para definir la actitud final de un producto o servicio. En caso de las empresas la imagen juega un rol importante, toda vez que estos son valorados por la imagen, porque solo tienen contacto con sus productos o servicios.

Si hablamos de imagen de personajes importantes sucede algo similar, porque a pesar de no conocerlo personalmente, se emiten juicios de valor solamente por imagen que ellos irradian con sus actos.

5.4.2.-Definición conceptual.

5.4.2.1.-Cultura. - Es el conjunto de valores, creencias, conocimientos y formas de pensar que sirven de guía, que comparten los miembros de una organización y que son transmitidos de generación en generación.

5.4.2.2.-Cultura Organizacional. -Conjunto de experiencias que desarrollan un grupo humano, comparten sus hábitos, costumbres, opiniones y valores, se dice también que la cultura organizacional establece criterios y reglas en el grupo.

Alabart y Portuondo (2001) “afirman que a lo largo de la vida de las organizaciones se desarrollan modelos, ejemplos o llamados también paradigmas, estos se forman a raíz de las interacciones entre los miembros con las estrategias, procesos, sistemas, estructuras y de la organización con su entorno, estos modelos o paradigmas serán validadas en la medida que garanticen la eficiencia y eficacia de la organización.

Schein (1992) “Las organizaciones son instituciones complejas integrados por individuos y grupos, que comparten creencias y presunciones básicas, los valores compartidos evidencian la forma en que cada individuo o grupo debe interrelacionarse, se establecen sistema de roles y un principio de autoridad, así como un sistema de comunicación

estructurado por un conjunto de normas y valores que forman parte de las actividades de sus integrantes, de acuerdo al orden programado según los fines establecidos y debe darse de forma estable y continua en la organización.

5.4.2.3.-Clima organizacional. - El clima organizacional o clima laboral, es lo que se percibe cuando ingresamos a una organización, este ambiente es generado por las emociones individuales y organizacionales, que se expresa en normas y en pautas de proceder de los trabajadores.

El clima organizacional es tarea de todos en las interacciones que se dan en los diferentes procesos de la organización, la mejora del clima organizacional es trabajada entre los directivos y mucho tiene que ver aspectos como: ambiente físico y social, así como las características estructurales y personales del trabajador.

Odalís (2007) el Clima organizacional es el resultado de las interacciones, actividades y experiencias de los trabajadores individuales y organizacionales y conforman un sistema eminentemente dinámico y tiene un impacto importante en los logros finales de la organización.

El clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, la calidad de su desempeño, productividad y satisfacción personal. Los modelos de estudio de clima de las organizaciones nos plantean que existe una relación entre clima organizacional y productividad de la organización.

Investigaciones mostradas en el libro de Daniel Goleman “El Líder Resonante crea más”, señalan: “...el impacto del clima emocional sobre el rendimiento es de un 20% a un 30%”; es por ello que las empresas clase mundial, buscan constantemente identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes, basándose en este tipo de estudios para cerrar las brechas de satisfacción entre la organización y su gente"

5.4.2.4.- La Investigación Cualitativa.

Es un método riguroso y sistematizado que busca resolver un problema social, identificando sus características y en base a los resultados tomar decisiones, propone evaluar e interpretar información recogida a través de instrumentos como entrevistas, registros, entre otros de las cosas en su espacio real o natural.

5.4.2.5.- Comportamiento Organizacional.

Es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. **Stephen Robbins.**

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relacionados al modo en que las personas actúan al interior de las organizaciones. Es una herramienta para beneficio de las personas y se aplica de manera general en toda clase de organización a la conducta de las personas. **Keith Davis y John Newstrom.**

5.4.2.6.- La Axiología.

Axiología, del griego axios, “lo que es valioso o estimable”, y logos, “ciencia”, se define como la teoría del valor o de lo que se considera valioso.

De acuerdo con Belkis C. Rojas Marín (1986) el valor es una cualidad que forma parte de la realidad, de allí que los objetos y sujetos son apreciados según los valores que poseen y que es difícil determinar o apreciar los valores.

Actualmente nuestra sociedad atraviesa una crisis de valores y es responsabilidad del sistema educativo encontrar una solución a la crisis de valores que nos ha tocado vivir **Salazar (2003)** la palabra valor viene del latín valor, valere (fuerza, salud, estar sano, ser fuerte). Cuando decimos que algo tiene valor afirmamos que es bueno, digno de aprecio

y estimación. En el campo de la ética y la moral, los valores son cualidades que podemos encontrar en el mundo que nos rodea. En un paisaje podemos contemplar la belleza natural del campo y la belleza de una ciudad, en un persona su actitud positiva, en una sociedad la cultura de su gente, en un sistema político la distribución justa de la riqueza, en una acción realizada por alguien su acción humanitaria, en una empresa (organización responsable), y así sucesivamente.

5.4.3.-Definición operacional

5.4.3.2. Cultura organizacional

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Cultura Organizacional	Cultura de trabajo en equipo	El compañerismo o trabajo en equipo en el centro laboral, en lo pedagógico y administrativo.	• ¿Qué grado de satisfacción le produce su trabajo en el IESTPC?
			• ¿Existe compañerismo en su centro laboral?
	Autonomía Individual	Los responsables de la institución desarrollan planes de innovación que permite construir un destino exitoso a la institución.	• ¿Existe profesionales altamente capacitados en el IESTPC y se estimula la iniciativa y la innovación pedagógica y tecnológica?
			• ¿Cuál es la actitud del responsable del IESTPC respecto a su formación profesional ?
	Estilo de Dirección	En el IESTPC, la administración es de estilo de grupo participativo en toda la comunidad educativa.	• ¿Qué imagen cree Ud. Que proyecta el IESTPC a la comunidad Casmeña?
			• ¿Existe algún hecho que te una más al IESTPC?
			• ¿La información y la comunicación que recibe para el desarrollo de su trabajo es?
	Direccionamiento estratégico	Los planes estratégicos contemplan actividades a largo plazo y son evaluados periódicamente.	• Los planes estratégicos contemplan actividades a largo plazo y son evaluados periódicamente
	Valores y creencias Compartidas.	Expresan los valores que se comparten en la Institución.	• ¿Precise algunos valores compartidos en su centro laboral del IESTPC?
			• ¿El IESTPC, mantiene un servicio de calidad a estudiantes, padres de familia y egresados en un clima de convivencia y armonía?.
Talento humano.	En el IESTPC, se respira un aire de confianza y satisfacción, que invita a sus integrantes a involucrarse en los objetivos institucionales.	• ¿En el IESTPC, se respira un aire de confianza y satisfacción, que invita a sus integrantes a involucrarse en los objetivos Institucionales?	
		▪ ¿El Clima Institucional de su centro laboral, le permite asumir un cambio de Actitud, con miras a ofrecer una formación profesional de Calidad?	

5.4.3.2. Calidad del desempeño profesional

VARIABLE		DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño del personal.		Atención al usuario	En el IESTPC, la cultura de servicio al usuario implica una estrategia corporativa.	• El personal administrativo del IESTPC, es negligente en la atención al
				• Los servicios que el IESTPC presta a sus usuarios son excelentes con calidad.
				• En el IESTPC los docentes informan puntualmente de sus notas a los a
		Desempeño profesional	En el IESTPC, la calidad del desempeño profesional está en función a la actitud y competencia del trabajador, así como a los recursos que ofrece el Instituto.	• Los docentes del IESTPC utilizan tecnologías y recursos vigentes para el desarrollo de competencias laborales propias de su especialidad.
				• Los docentes del IESTPC, aplican estrategias que favorezcan un clima propicio para el aprendizaje enfatizando el trabajo en equipo, la comunicación, la resolución de conflictos y el respeto a la diversidad c
				• La gestión administrativa del IESTPC, trabaja eficientemente en los pro modulares, titulación y seguimiento de egresados.
				• En el IESTPC, los docentes formulan proyectos de investigación, innovación tecnológica, emprendimiento productivo en el marco del PEI.
		Imagen Institucional	En el IESTPC, la imagen Institucional implica una estrategia corporativa.	• En el ESTPC, la credibilidad del trabajo de los docentes y administrati respaldada por su excelente competencia, flexibilidad ética y dinamismo profesional.
				• El clima organización en el IESTPC es atractiva y permite el trabajo en y altos niveles de productividad, rendimientos y logros de metas.
				• El IESTPC, proyecta mediante su página web el logo institucional, la la visión y sus objetivos institucionales.

5.5.-Hipótesis

La Cultura Organizacional mejora la calidad del desempeño del personal docente y administrativo del I.E.S.T Público de Casma en el año 2012.

5.6.-Objetivos.

5.6.1.-Objetivo General

Determinar de qué manera la cultura organizacional mejora la calidad del desempeño del personal docente y administrativo del I.E.S.T Público de Casma en el año 2012.

5.6.2.-Objetivos específicos

- Identificar el nivel de desempeño del personal docente y administrativo del I.E.S.T Público de Casma.
- Determinar los componentes de la Cultura organizacional que inciden en el desempeño docente y administrativo del I.E.S.T Público de Casma.
- Diseñar una propuesta de Cultura Organizacional para el mejoramiento de la Calidad del desempeño del Personal Docente y Administrativo del I.E.S.T Público De Casma.

6.- MATERIALES Y MÉTODOS

6.1. Tipo y diseño de investigación.

6.1.1.-Tipo de investigación.

La investigación se desarrolla siguiendo un enfoque **Cualitativo**, porque estudia el lado subjetivo de la vida humana, la manera como se sienten en su entorno, como se ven y como se interrelacionan. Busca descubrir en los fenómenos objeto de estudio, el sentido y el significado de los mismos. El método de investigación es **inductivo**.

El nivel de investigación es: **Descriptivo**. Tiene como propósito observar y describir los comportamientos de las personas sin influir sobre ellas. Sirve para analizar como es y cómo se manifiesta el fenómeno y sus componentes (**Hernández et Al, 1992**).

6.1.2.-Diseño de investigación.

El diseño de investigación es **NO EXPERIMENTAL**, con un solo grupo. Porque durante el estudio de investigación no se manipula, no se controla o altera a los sujetos, solo se basa en interpretación y observación. (**Hernández et Al, 1992**).

El esquema es el siguiente:

G1. M -----O

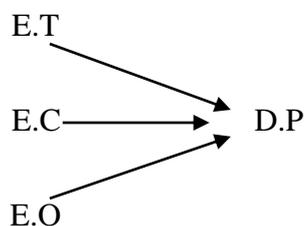
Dónde:

G1 = Grupo de trabajo

M = Muestra

O = Encuesta (observación)

Y es propositivo porque:



Dónde:

E.T = Estructura teórica

E.C = Estructura conceptual

E.O = Estructura operacional

D.P = Diseño de la propuesta

6.2. Población y muestra

6.2.1. Población.

La comunidad educativa del IESTPC está compuesta de (10 docentes y 03 administrativos). “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (**Hernández, 1992, p. 65**).

6.2.2. Muestra

La muestra es definida por (**Hernández et Al, 1992**), como un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto llamado población. En la presente investigación se dice que la muestra no existe, porque se trabaja con toda la población.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.

6.3.1. Técnicas de investigación.

- Encuesta.
- Test

6.3.2. Instrumentos de Investigación.

- Cuestionario
- Escala Likert

6.4. Técnicas de procesamiento y análisis de información

6.4.1. Técnicas de procesamiento.

6.4.1.1.- Procedimientos de recolección de datos.

Primero, se elabora un **cuestionario** con 12 Ítem, que se aplica a los 13 trabajadores, el objetivo es recoger información sobre: el trabajo en equipo, autonomía individual, estilo de dirección, direccionamiento estratégico, valores y talento humano, donde interactúan los docentes y administrativos en el cumplimiento de sus funciones y en base a ello planificar una propuesta de cultura organizacional. **ANEXO No. 02**. Los datos recogidos fueron organizados y clasificados en el **ANEXO N0. 03 y CUADRO No. 01**.

Segundo, con el propósito de recoger información sobre el nivel de identidad y actitud positiva hacia su centro laboral se aplica un cuestionario de la escala de Lickert a docentes y trabajadores. **ANEXO No.01-A**. Los datos recogidos fueron organizados y clasificados en **ANEXO N0. 04 y CUADRO No. 02**.

Tercero, con el propósito de recoger información sobre la variable “Desempeño del personal”, se aplica un cuestionario a alumnos y tiene como propósito recoger información sobre: atención al usuario, desempeño profesional e imagen institucional. **ANEXO No.01-B**. Los datos recogidos fueron organizados y clasificados en **ANEXO N0. 05 y CUADRO No. 03**.

6.4.1.2.-TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para organizar los datos recogidos por los instrumentos como el cuestionario y la escala de Likert, se hizo lo siguiente:

CUESTIONARIO:

- Se organiza los datos en cuadro de frecuencia y se les da un porcentaje. **ANEXO No. 03 CUADRO No. 01.**
- Con los datos se construyen graficas de barras para objetivar los datos significativos.
- Descifrar o interpretar los resultados por cada uno de las dimensiones, y en función a ella plantear una propuesta sobre Cultura organizacional.

ESCALA DE LIKERT:

- Con los datos recogidos se elabora un cuadro de doble entrada. **ANEXO No. 04 CUADRO No. 02.**
- Se calcula la media muestral y desviación típica.
- Se calcula la media teórica y se le da un nivel de confianza del 95 % y con un $Z = 1.96$.
- Se elabora una recta numérica dividida en cuartiles, donde se compara los puntajes alcanzados por cada encuestado.

7.- RESULTADOS.

7.1.- A nivel estadístico

7.1.1.- Resultado del diagnóstico de los componentes de la cultura organización aplicado a docentes y administrativos.

TABLA No. 01

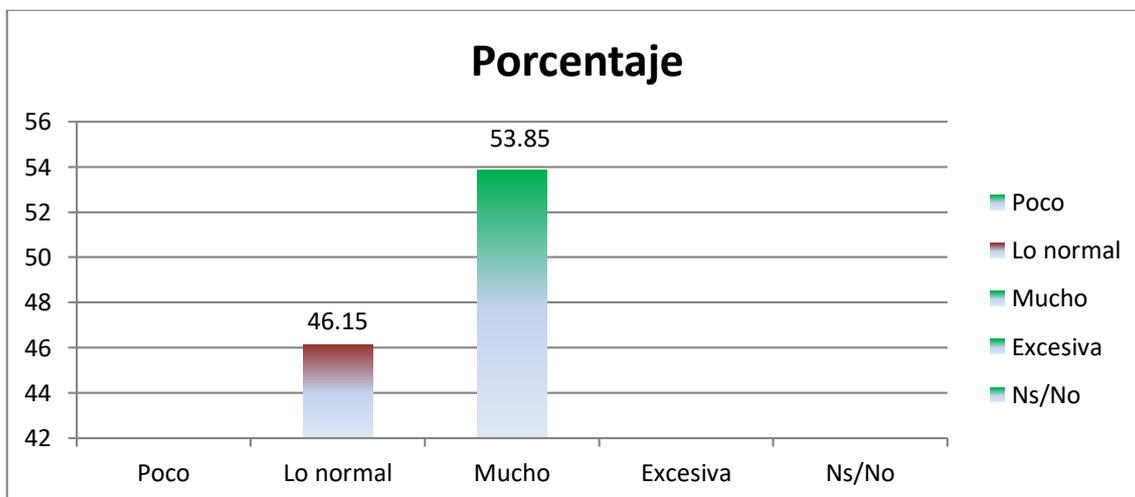
¿QUÉ GRADO DE SATISFACCIÓN LE PRODUCE SU TRABAJO EN EL IESTPC?

ITEM No. 01	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Qué grado de Satisfacción le produce su trabajo en el IESTPC?	Poco	-	-
	Lo normal	06	46.15
	Mucho	07	53.85
	Excesiva	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 01

¿QUÉ GRADO DE SATISFACCIÓN LE PRODUCE SU TRABAJO EN EL IESTPC?



FUENTE: TABLA No. 01

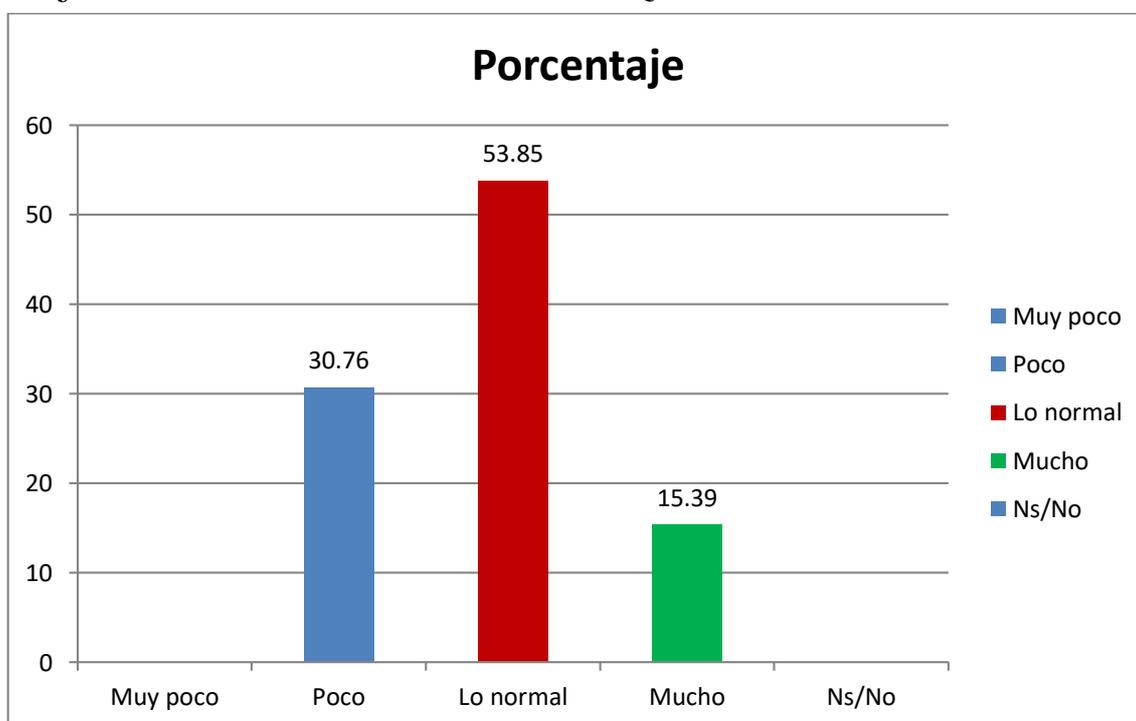
INTERPRETACION:-El gráfico No. 01 nos muestra el nivel de satisfacción que le produce su trabajo a los trabajadores del IESTPC, el 46.15 % manifiesta que el nivel de satisfacción que le produce su trabajo es lo normal y el 53.85 manifiesta que su trabajo le produce mucha satisfacción.

TABLA No. 02
¿EXISTE COMPAÑERISMO O TRABAJO EN EQUIPO EN SU CENTRO LABORAL?

ITEM No. 02	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Existe compañerismo y trabajo en equipo en su centro laboral?	Muy poco	-	-
	Poco	04	30.76
	Lo normal	07	53.85
	Mucho	02	15.39
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 02
¿EXISTE COMPAÑERISMO O TRABAJO EN EQUIPO EN SU CENTRO LABORAL?



FUENTE: TABLA No. 02

INTERPRETACION: -En el gráfico No. 02 sobre compañerismo o trabajo en equipo, el 30.76 % de los encuestados respondieron que existe poco compañerismo y trabajo en equipo, el 53.85 % respondieron que existe un compañerismo normal y trabajo en equipo y un 15.39 % manifestó que existe mucho compañerismo y trabajo en equipo.

TABLA No. 03

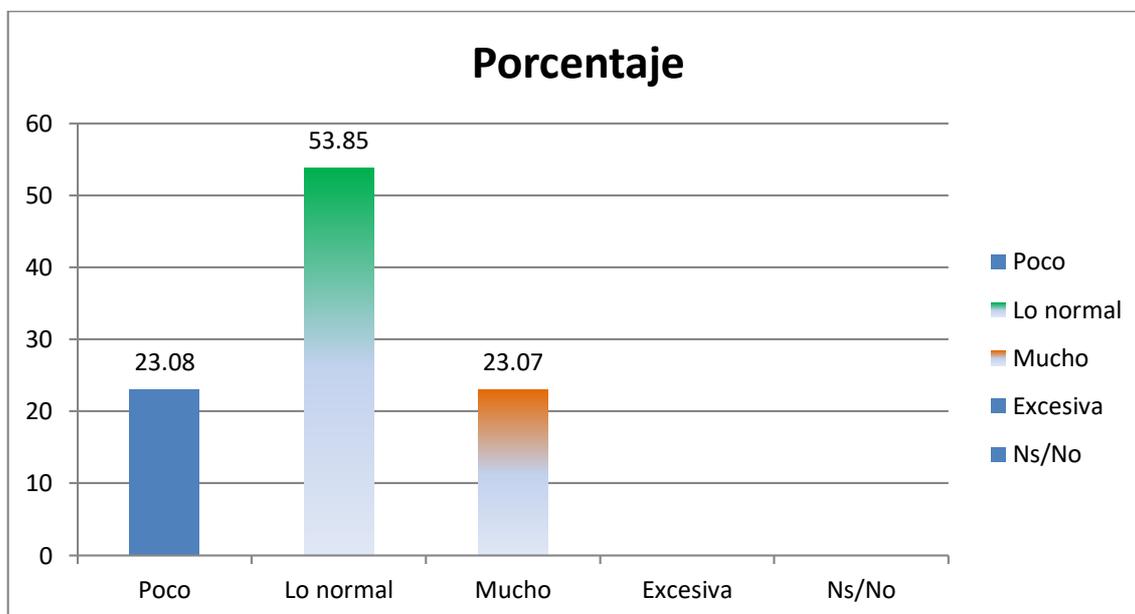
¿EXISTEN PROFESIONALES ALTAMENTE CAPACITADOS EN EL IESTPC, SE ESTIMULA LA INNOVACION PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA?

ITEM No. 03	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Existen profesionales	Poco	03	23.08
Altamente capacitados en	Lo normal	07	53.85
El IESTPC y se estimula la	Mucho	03	23.07
Innovación pedagógica y	Excesiva	-	-
tecnología?	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 03

¿EXISTEN PROFESIONALES ALTAMENTE CAPACITADOS EN EL IESTPC Y SE ESTIMULA LA INNOVACION PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA?



FUENTE: TABLA No. 03

INTERPRETACION: -En el gráfico No.03 se muestra el grado de capacitación de los trabajadores y la estimulación a la innovación pedagógica y tecnológica del IESTPC, ellos manifiestan en un 23.08 % que existe pocos profesionales altamente capacitados, un 53.85 % que existe normales profesionales capacitados y un 23.07 % manifiestan que existe mucho profesional capacitado.

TABLA No. 04

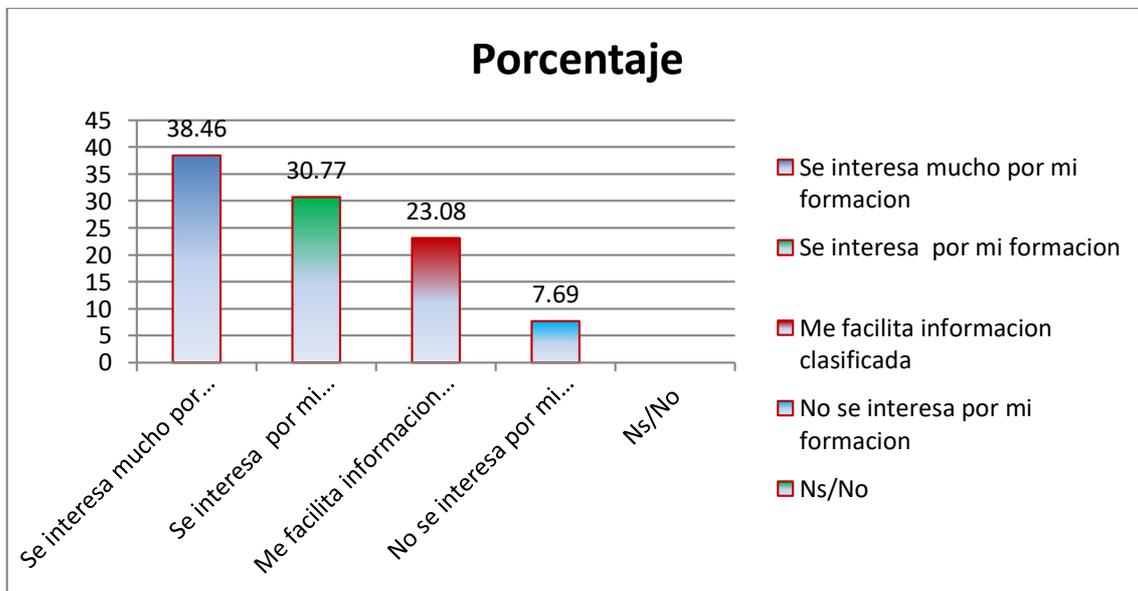
¿CUÁL ES LA ACTITUD DEL RESPONSABLE DEL IESTPC RESPECTO A SU FORMACIÓN?

ITEM No. 04	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Cuál es la actitud del responsable del IESTPC respecto a su formación?	Se interesa mucho por mi formación	05	38.46
	Se interesa por mi formación	04	30.77
	Me facilita información clasificada	03	23.08
	No se interesa por mi formación	01	7.69
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 04

¿CUÁL ES LA ACTITUD DEL RESPONSABLE DEL IESTPC RESPECTO A SU FORMACIÓN?



FUENTE: TABLA No. 04

INTERPRETACION:-El gráfico No. 04 la actitud que asume el responsable del IESTPC respecto a la formación de los trabajadores, el 38.46 % manifiesta que se interesa mucho, el 30.77 % manifiesta se interesa por su formación, el 23.08 % indica que se le facilita información clasificada y un 7.69 % manifestó que no se interesa por su formación.

TABLA No. 05

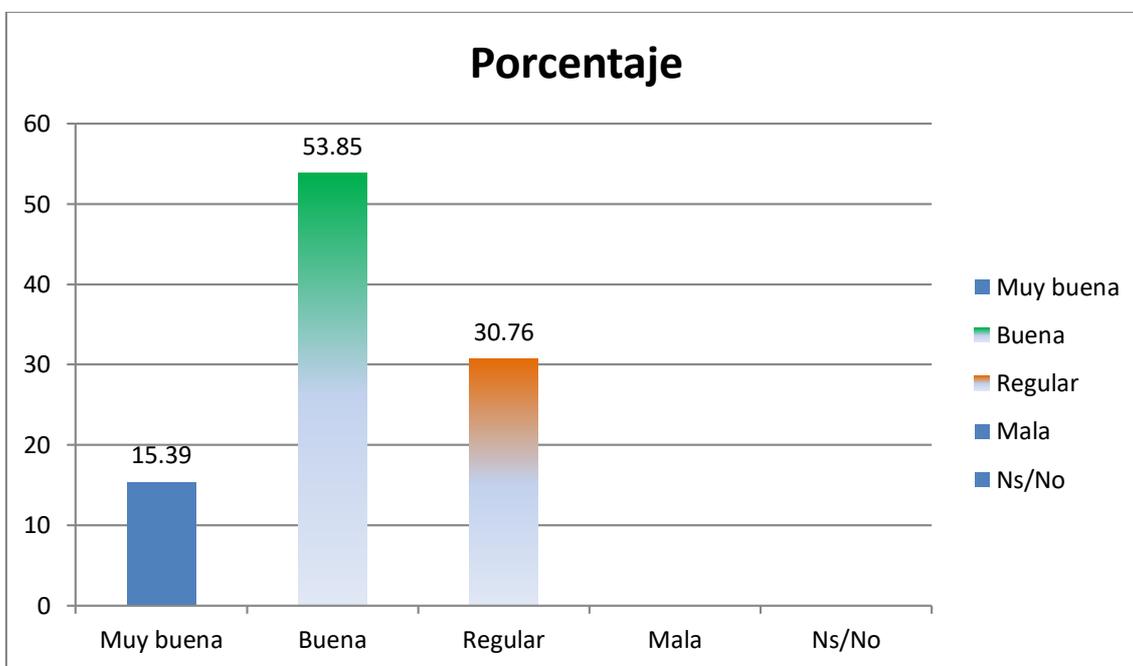
¿QUÉ IMAGEN CREE UD. QUE PROYECTA EL IESTPC A LA COMUNIDAD CASMEÑA SEGÚN SU ESTILO DE DIRECCION DE GRUPO PARTICIPATIVO?

ITEM No. 05	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Qué imagen cree Ud. Que proyecta el IESTPC a la comunidad Casmeña, según su estilo de dirección de grupo participativo?	Muy buena	02	15.39
	Buena	07	53.85
	Regular	04	30.76
	Mala	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 05

¿QUÉ IMAGEN CREE UD. QUE PROYECTA EL IESTPC A LA COMUNIDAD CASMEÑA SEGÚN SU ESTILO DE DIRECCION DE GRUPO PARTICIPATIVO?



FUENTE: TABLA No. 05

INTERPRETACION: -El gráfico No. 05 sobre la imagen que proyecta el IESTPC a la comunidad, el 15.39 % manifestaron que es muy buena, el 53.85 % indicaron que es buena y el 30.76 manifestaron que es regular.

TABLA No. 06

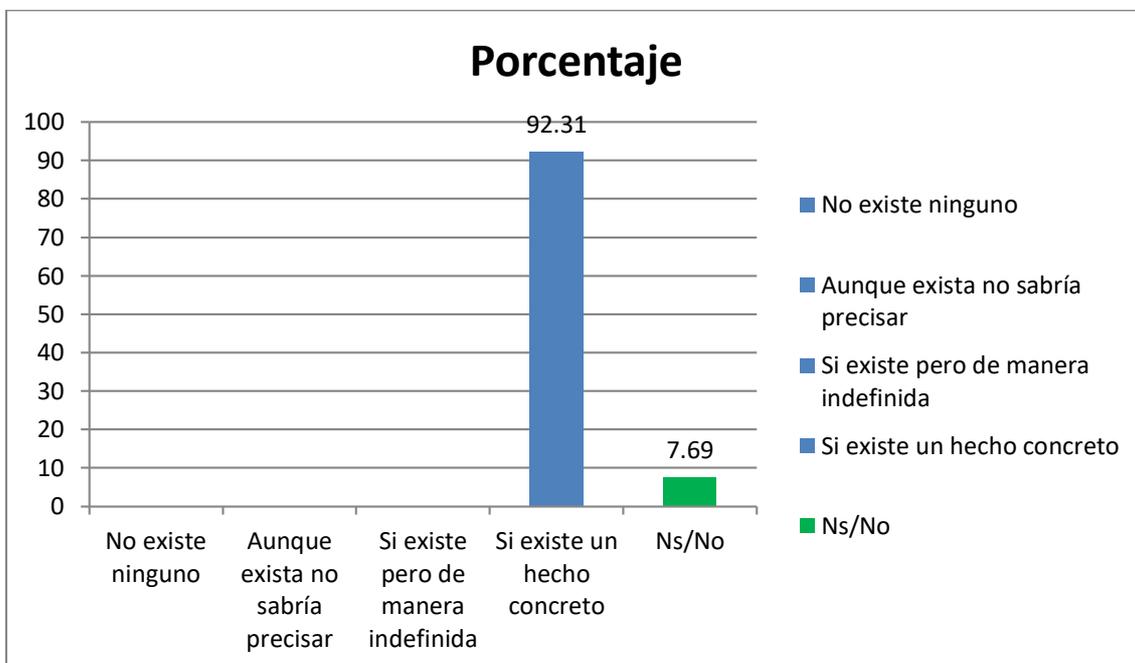
¿EXISTE ALGÚN HECHO QUE TE UNA MÁS AL IESTPC?

ITEM No. 06	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Existe algún hecho que te una más al IESTPC?	No existe ninguno	-	-
	Aunque exista no sabría precisar	-	-
	Si existe pero de manera indefinida	-	-
	Si existe un hecho concreto	12	92.31
	Ns/No	01	7.69
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 06

¿EXISTE ALGÚN HECHO QUE TE UNA MÁS AL IESTPC?



FUENTE: TABLA No. 06

INTERPRETACION:-El gráfico No. 06, muestra el hecho que une a los trabajadores con el IESTPC, el 92.31 % indican que si existe un hecho concreto que los une a la Institución y el 7.69 % manifiesta que no sabe y no opina.

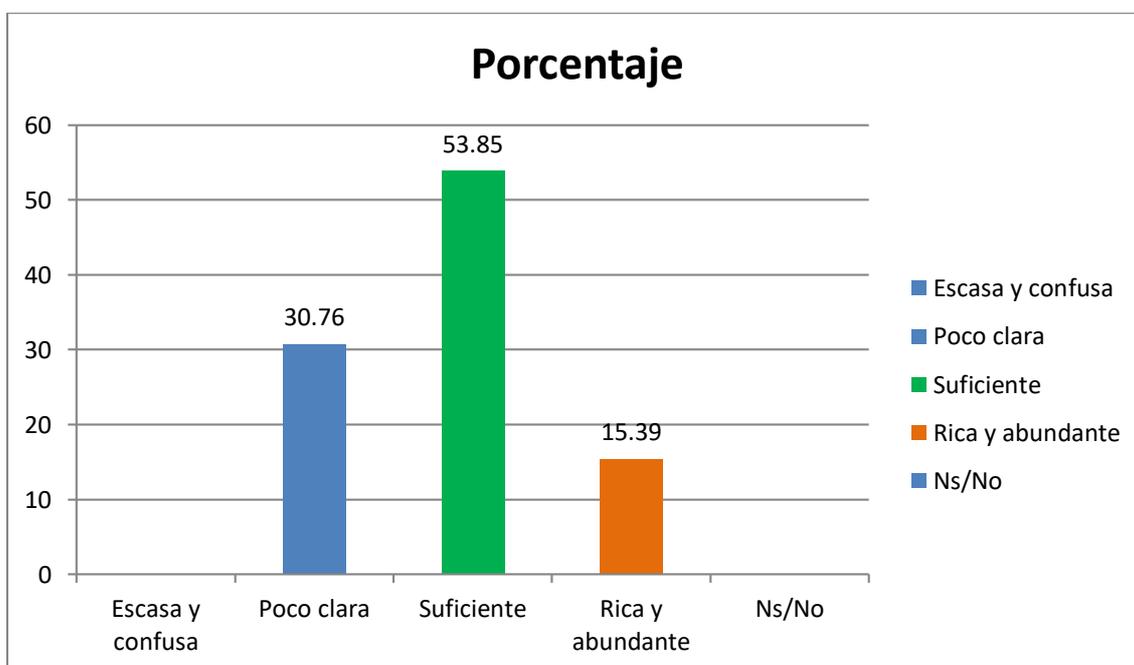
TABLA No. 07
**¿LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN QUE RECIBE PARA EL
 DESARROLLO DE SU TRABAJO ES?**

ITEM No. 07	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿La información y la comunicación que recibe para el desarrollo de su trabajo es?	Escasa y confusa	-	-
	Poco clara	04	30.76
	Suficiente	07	53.85
	Rica y abundante	02	15.39
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 07

**¿LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN QUE RECIBE PARA EL
 DESARROLLO DE SU TRABAJO ES?**



FUENTE: TABLA No. 07

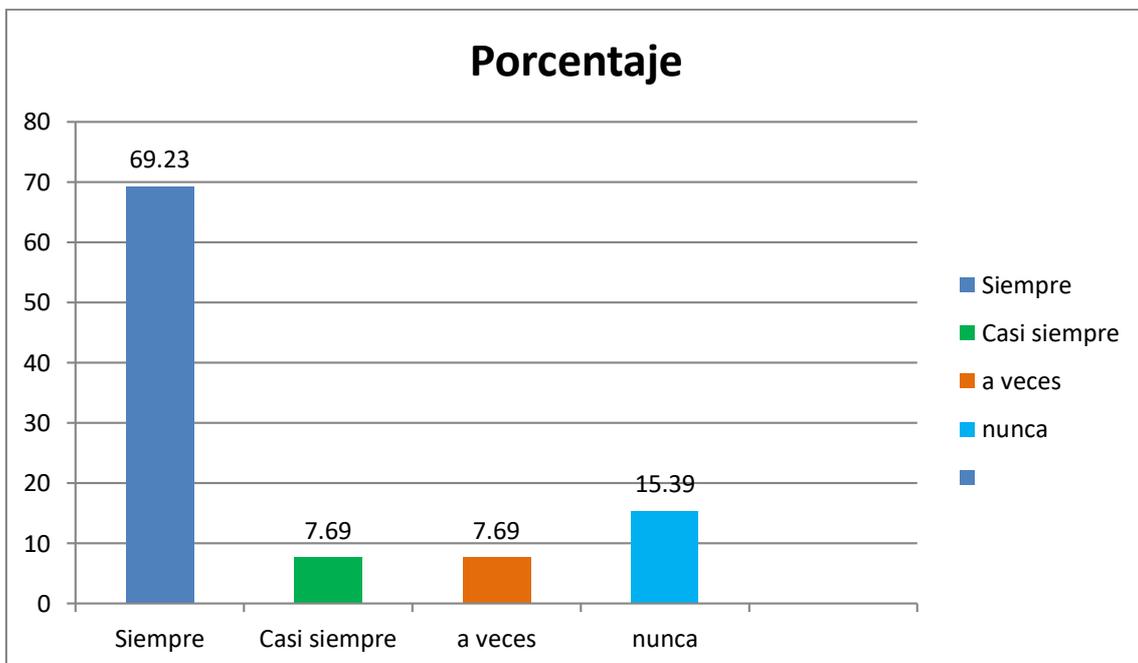
INTERPRETACION:- El gráfico No. 07 la calidad de información y comunicación que recibe el trabajador para el desarrollo de su trabajo, el 30.76 % manifiesta que es poco clara, el 53.85 % indica que es suficiente y el 15.39 % manifiesta que la información y la comunicación es rica y abundante.

TABLA No. 08
LOS PLANES ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES CONTEMPLAN
ACTIVIDADES A LARGO PLAZO Y SON EVALUADOS
PERIODICAMENTE.

ITEM No. 08	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Los planes estratégicos institucionales contemplan actividades a largo plazo y son evaluados periódicamente.	Siempre	09	69.23
	Casi siempre	01	7.69
	A veces	01	7.69
	Nunca	02	15.39
	N/O	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 08
LOS PLANES ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES CONTEMPLAN
ACTIVIDADES A LARGO PLAZO Y SON EVALUADOS
PERIODICAMENTE.



FUENTE: TABLA No. 08

INTERPRETACION:-El gráfico No. 08 compara los planes estratégicos en el tiempo, el 69.23 % manifiesta que siempre son a largo plazo, el 7.69 % manifiesta que es casi siempre, el 7.69 % indica que es a veces y el 15.39 % manifiesta que es nunca.

TABLA No. 09

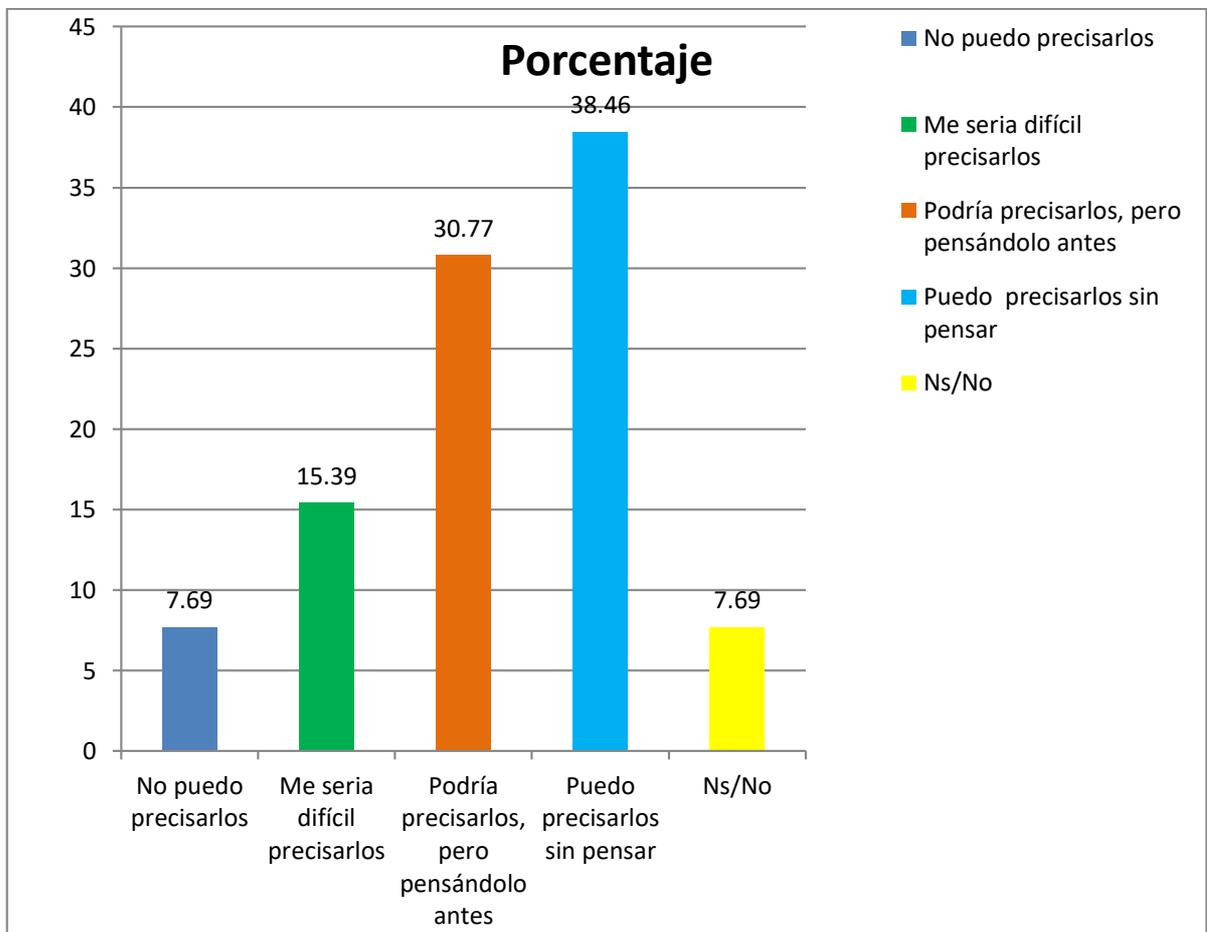
PRECISE ALGUNOS VALORES COMPARTIDOS EN SU CENTRO LABORAL DEL IESTPC

ITEM No. 09	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
Precise algunos valores compartidos en su centro laboral del IESTPC	No puedo precisarlos	01	7.69
	Me sería difícil precisarlos	02	15.39
	Podría precisarlos, pero pensándolo antes	04	30.77
	Puedo precisarlos sin pensar	05	38.46
	Ns/No	01	7.69
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 09

PRECISE ALGUNOS VALORES COMPARTIDOS EN SU CENTRO LABORAL DEL IESTPC



FUENTE: TABLA No. 09

INTERPRETACION:-El gráfico No. 09, los valores compartidos en el IESTPC, el 7.69 % indica que no puede precisarlos, al 15.39 le es difícil precisarlos, el 30.77 % manifiestan que podrían precisarlos, pero pensando antes, el 38.46 % puede precisarlos sin pensar y el 7.69 % no sabe no opina.

TABLA NO. 10

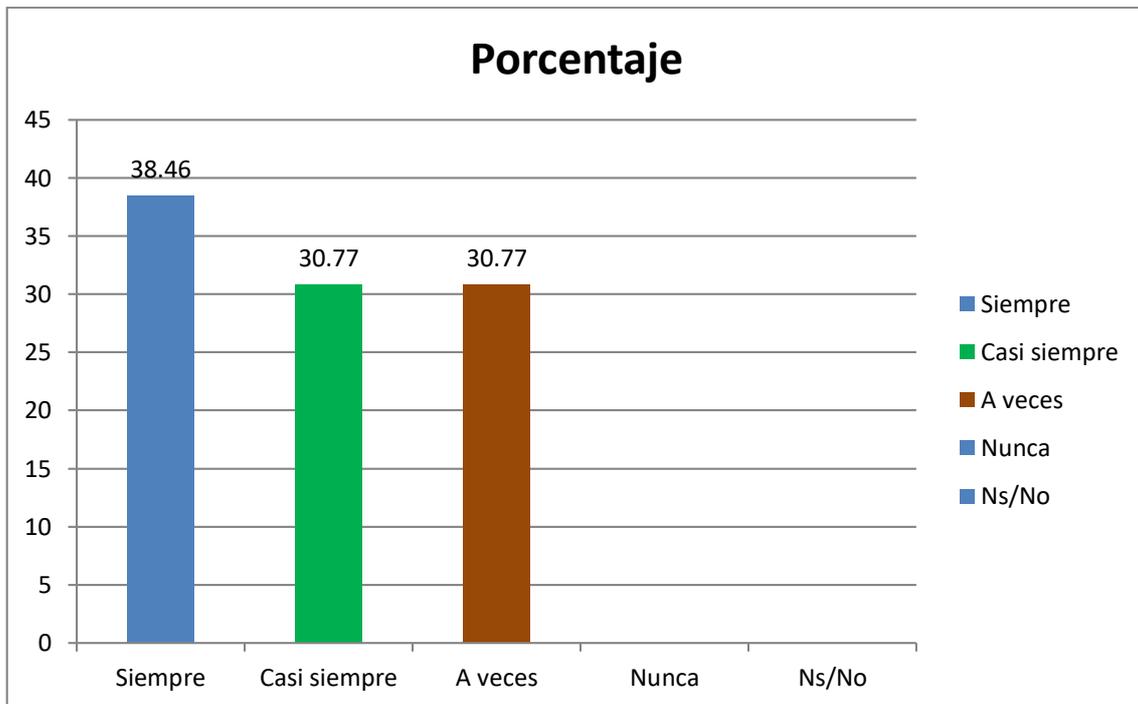
EL IESTPC MANTIENE UN SERVICIO DE CALIDAD A ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA Y EGRESADOS EN UN CLIMA DE CONVIVENCIA Y ARMONÍA.

ITEM No. 10	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
El IESTPC mantiene un servicio de calidad a estudiantes, padres de familia y egresados en un clima de convivencia y armonía.	Siempre	05	38.46
	Casi siempre	04	30.77
	A veces	04	30.77
	Nunca	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO NO. 10

EL IESTPC MANTIENE UN SERVICIO DE CALIDAD A ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA Y EGRESADOS EN UN CLIMA DE CONVIVENCIA Y ARMONÍA.



FUENTE: TABLA No. 10

INTERPRETACION:-El gráfico No. 10, muestra la calidad de servicio y clima laboral, el 38.46 % manifiestan que siempre ha existido un servicio de calidad y un buen clima laboral, el 30.77 % manifiestan que casi siempre ha existido o existe y finalmente un 30.77 % manifiestan que a veces existe.

TABLA NO. 11

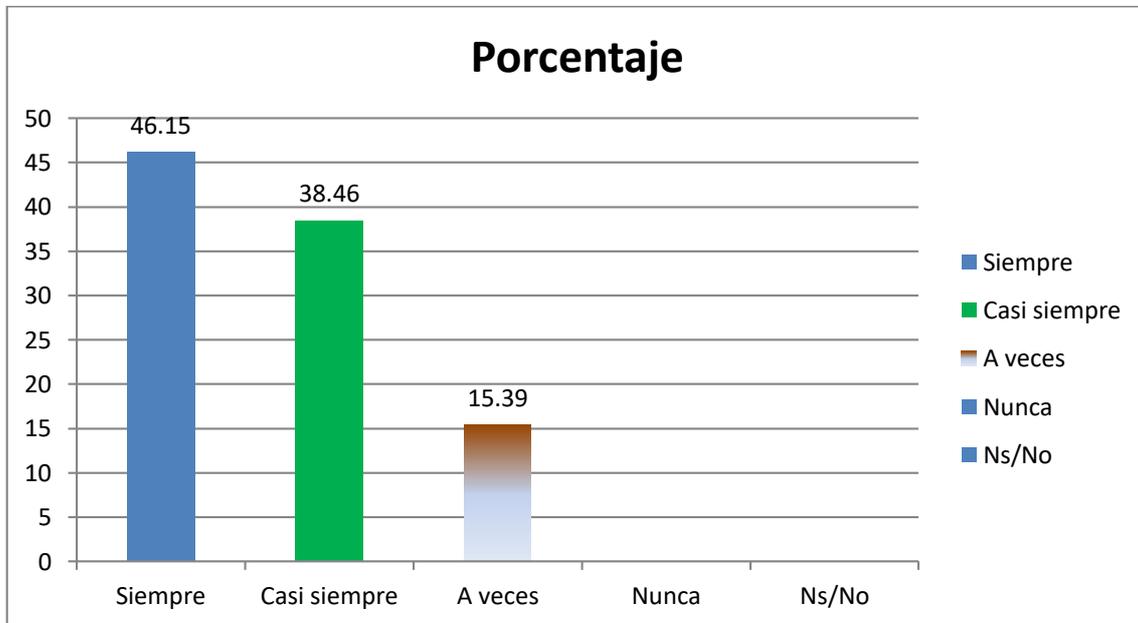
EL IESTPC, SE RESPIRA UN AIRE DE CONFIANZA Y SATISFACCIÓN, QUE INVITA A SUS INTEGRANTES A INVOLUCRARSE EN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

ITEM No. 11	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
El IESTPC, se respira un aire de confianza y satisfacción, que invita a sus integrantes a involucrarse en los objetivos institucionales	Siempre	06	46.15
	Casi siempre	05	38.46
	A veces	02	15.39
	Nunca	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO NO. 03

GRAFICO NO. 11

EL IESTPC, SE RESPIRA UN AIRE DE CONFIANZA Y SATISFACCIÓN, QUE INVITA A SUS INTEGRANTES A INVOLUCRARSE EN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES



FUENTE: TABLA No. 11

INTERPRETACION:- El Gráfico No. 11 expresa el aire de confianza que se respira en el IESTPC que invita a sus integrantes a involucrarse en los objetivos institucionales. De los encuestados el 46.15 % manifiestan que siempre a existido esa confianza que los invita a involucrarse en los objetivos, el 38.46 % indican que casi siempre a existido y un 15.39 % manifiestan que a veces existe.

TABLA NO. 12

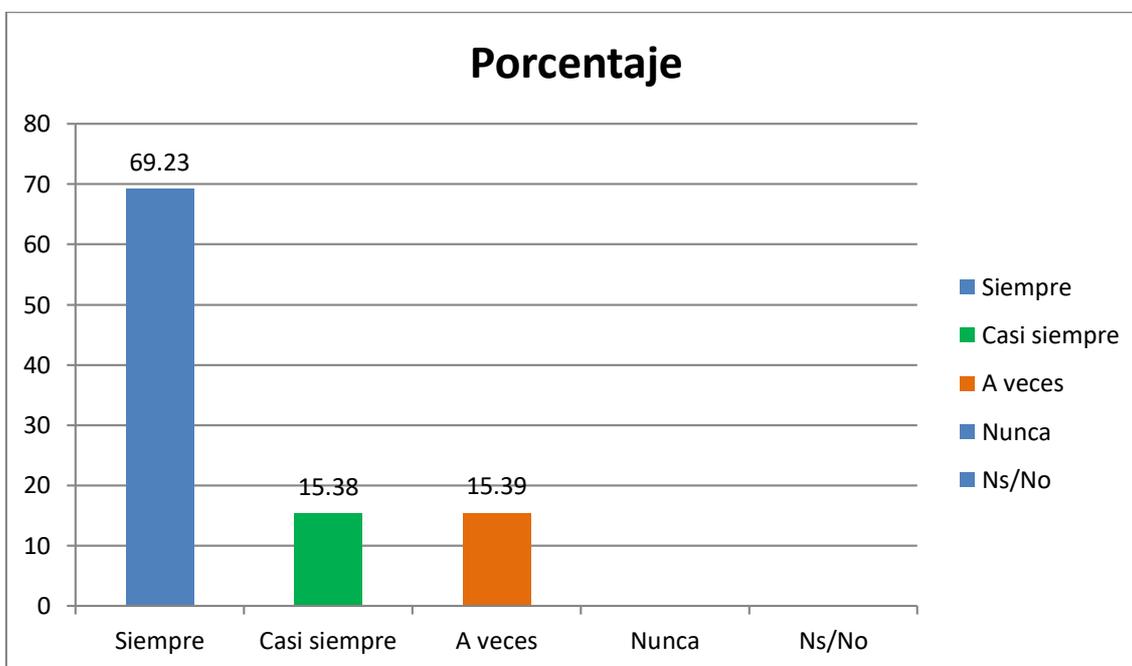
EL CLIMA INSTITUCIONAL DE SU CENTRO LABORAL, LE PERMITE ASUMIR UN CAMBIO DE ACTITUD CON MIRAS A OFRECER UNA FORMACIÓN PROFESIONAL DE CALIDAD.

ITEM No. 12	CATEGORIA	FRECUENCIA	%
El clima Institucional de su centro laboral, le permite asumir un cambio de actitud con miras a ofrecer una formación profesional de calidad.	Siempre	09	69.23
	Casi siempre	02	15.38
	A veces	02	15.39
	Nunca	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 03

GRAFICO No. 12

EL CLIMA INSTITUCIONAL DE SU CENTRO LABORAL, LE PERMITE ASUMIR UN CAMBIO DE ACTITUD CON MIRAS A OFRECER UNA FORMACIÓN PROFESIONAL DE CALIDAD.



FUENTE: TABLA No. 12

INTERPRETACION:- El gráfico No. 12 nos muestra el clima institucional y su influencia en el cambio de actitud en el docente para formar profesionales de calidad. El 69.23 % indican que siempre ha existido un buen clima institucional, un 15.38 % indican que casi siempre ha existido o existe y un 15.39 % manifiestan que a veces existe.

7.1.2.-Resultado del cuestionario de la Escala de Likert

Interpretación de los resultados: ANEXO N0. 04 - CUADRO No.02

SUMA DE PUNTUACIONES DADA POR CADA ENCUESTADO AL APLICARSE LA ESCALA DE LIKERT PARA MEDIR LA IDENTIDAD DE DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS Y EL IESTPC.

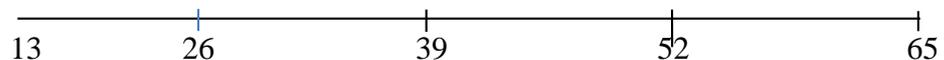
La obtención de la media y la desviación típica, nos ofrece un criterio sobre donde pueden agruparse los encuestados, así como el grado de dispersión de sus puntuaciones por encima o por debajo de la media. Ya que aunque teóricamente el abanico de posibilidades iría desde una puntuación de $(13 \times 1) = 13$, hasta $13 \times 5 = 65$. En este caso la posición media teórica es:

$$\bar{X} = \frac{13 + 65}{2} = 39$$

Se observa que la media muestral se encuentra dentro de la media teórica. Además, si consideramos un nivel de confianza del 95 % y $Z = 1.96$, podemos preveer que los encuestados se distribuirán normalmente entre los valores:

$$39.92 \pm 1.96 \times 5.02 = \begin{cases} 49.75 \\ 30.08 \end{cases}$$

Recta numérica en Cuartiles:



CATEGORIAS	PUNTOS	PORCENTAJE
Muy desfavorable	--	--
Desfavorable	31 – 32–36 – 38-37	38.45
Favorable	44-45-42-43-40-40-41-50	61.55
Muy favorable	--	--

De acuerdo a estas escalas, establecidas en base a los datos de la tabla No. 02, donde se registran las sumatorias de puntos por encuestado o trabajadores respecto a los parámetros analizados, se determina que:

- Una puntuación cercana a 26 puntos: Es una actitud laboral muy desfavorable; que si observamos en la tabla No.02 el encuestado No. 05 tiene 31 puntos, igual los encuestados No. 3, 6, 9 y 11, sus puntajes fluctúan entre 31 y 37, ósea no tenemos un trabajador con esa actitud.

Sin embargo debemos reconocer que los mismos trabajadores especialmente el No, 05 y el 06 que representan un 15.38 % manejan una actitud no tan buena y que se tiene que trabajar con ellos; los trabajadores No, 3, 9 y 11 que representan 23.07 % tienen una puntuación cercana a la media 39, significa que tienen una actitud neutra en relación a su centro laboral.

- De otro lado tenemos 8 trabajadores cuyas puntuaciones están cercanas a 52 puntos, ellos demuestran una actitud laboral muy favorable y representan el 61.53 % de todos los trabajadores.

7.1.3.- Resultado del cuestionario para medir las dimensiones de la variable 2, de docentes y administrativos. Anexo no. 05 – Cuadro No. 03

El resultado lo haremos por dimensión y por cada ítem:

Atención al usuario:

ITEM-1.- El personal administrativo del IESTPC, es negligente en la atención al usuario.

El 15.39 % están **muy de acuerdo** que el personal administrativo es negligente, el 15.39 % **estuvieron de acuerdo**, el 53.85 % estuvieron en **desacuerdo** con la afirmación y un 15.38 % estuvieron **muy en desacuerdo**.

ITEM-2.- Los servicios que el IESTPC presta a sus usuarios son excelentes con calidad y calidez.

El 23.08 % expresaron que estaban **muy de acuerdo con la afirmación**, el 61.54 % estuvieron **de acuerdo** que los servicios que reciben los usuarios son excelentes con calidad y calidez y el 7.69 % ni

de acuerdo ni en desacuerdo e igual porcentaje expresaron su **desacuerdo**.

ITEM-3.-En el IESTPC los docentes informan puntualmente de sus notas a los alumnos.

El 23.08 % estuvieron **muy de acuerdo** con la afirmación de que los docentes entregan notas puntualmente, el 46.15 % manifestaron estar de **acuerdo**, el 23.08 % expresaron estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo** y el 7.69 % estuvieron en **desacuerdo**.

Desempeño Profesional:

ITEM-4.-Los docentes del IESTPC utilizan tecnologías y recursos vigentes para el desarrollo de competencias laborales propias de su especialidad.

El 30.77 % expresaron estar muy de acuerdo que los docentes utilizan tecnologías vigentes, el 61.54 % expresan estar de acuerdo con la afirmación y el 7.69 % indican estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**.

ITEM-5.-Los docentes del IESTPC, aplican estrategias que favorezcan un clima propicio para el aprendizaje enfatizando el trabajo en equipo, la comunicación, la resolución de conflictos y el respeto a la diversidad cultural

El 7.69 % manifestaron estar **muy en desacuerdo**, el 23.08 % expresaron estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, el 53.85 % manifestaron estar de **acuerdo** y el 15.38 % estuvieron **muy de acuerdo**.

ITEM-6.- La gestión administrativa del IESTPC, trabaja eficientemente en los procesos modulares, titulación y seguimiento de egresados.

El 38.46 % **estuvieron muy de acuerdo** y el 61.54 % estuvieron de **acuerdo** con el trabajo eficiente de la gestión administrativa.

ITEM-7.-En el IESTPC, los docentes formulan proyectos de investigación, innovación tecnológica, emprendimiento productivo en el marco del PEI.

El 38.46 % manifestaron estar **muy de acuerdo** y un 61.54 % estuvieron de acuerdo con que los docentes formulan proyectos de investigación, innovación tecnológica y emprendimiento.

Imagen Institucional.

ITEM-8.-En el IESTPC, la credibilidad del trabajo de los docentes y administrativos está respaldada por su excelente competencia, flexibilidad ética y dinamismo profesional.

El 23.08 % estuvieron **muy de acuerdo** con la credibilidad del trabajo docente, el 61.54 % estuvieron de **acuerdo** y un 7.69 % expresaron estar **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, igual porcentaje se manifestaron en **desacuerdo**.

ITEM-9.- El clima organización en el IESTPC es atractiva y permite el trabajo en equipo y altos niveles de productividad, rendimientos y logros de metas.

El 38.46 % manifestaron estar **muy de acuerdo**, el 61.54 % manifestaron estar **de acuerdo** con que el clima organizacional es atractivo y permite trabajo en equipo.

ITEM-10.- El IESTPC, proyecta mediante su página web el logo institucional, la misión, la visión y sus objetivos institucionales.

El 15.38 % manifestaron estar muy en **desacuerdo**, el 53.85 % estuvieron en **acuerdo** y un 30.77 % estuvieron **muy de acuerdo**.

8.- ANALISIS Y DISCUSIÓN

8.1.-DISCUSION DE RESULTADOS.

8.1.1.-Análisis y discusión del diagnóstico de los componentes de la cultura organización aplicado a docentes y administrativos.

CULTURA DE TRABAJO EN EQUIPO:

ITEM 1.-¿Qué grado de satisfacción le produce su trabajo en el IESTPC?

El grafico No. 01 nos muestra el nivel de satisfacción que les genera su trabajo a los trabajadores del IESTPC, el 46.15 % manifiesta que el grado de satisfacción que le produce su trabajo es **normal** y el 53.85 manifiesta que le produce **mucha satisfacción**.

Los encuestados no han considerado la categoría “**poco**” ellos han considerado la categoría “**lo normal**” y “**mucha satisfacción**”.

A pesar de que los encuestados han expresado un nivel de **buena satisfacción en relación a su trabajo** en el IESTPC, la experiencia nos indica que debemos mejorar la estrategia de trabajo en equipo y el clima laboral para optimizar la productividad. **Álvarez (2001)** en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional, en una de sus conclusiones indica que en la INO el clima organizacional es tenso influye sobre la deserción del personal contratado calificado de la organización hacia otras fuentes de trabajo. Este indicador demuestra que la Cultura Organizacional influye positivamente en la calidad del desempeño del personal.

ITEM 2.- ¿Existe compañerismo o trabajo en equipo en su centro laboral?

En el grafico No. 02 el 30.76 % de los encuestados respondieron que existe **poco** compañerismo o trabajo en equipo, el 53. 85 %

respondieron que existe un compañerismo **normal** y un 15.39 % manifestó que existe **mucho compañerismo**.

En este ITEM, debemos tomar muy en cuenta la categoría “**poco**” cuyo indicador representa un 30.76 %

El compañerismo o trabajo en equipo indica un buen nivel de desempeño del personal, según los resultados obtenidos, sin embargo, la experiencia nos indica que amerita trabajar con valores de convivencia social, cristianos y éticos para mejorar la unidad institucional y establecer una comunicación más fluida al interior del centro laboral. Sin embargo, **Álvarez (2001)** en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional, en una de sus conclusiones indica que en la INO la Cultura Institucional es débil por falta de un compromiso verdadero de los trabajadores para su organización. Este indicador demuestra que la Cultura Organizacional influye positivamente en la calidad del desempeño del personal.

AUTONOMIA INDIVIDUAL:

ITEM 3.- ¿Existe profesionales altamente capacitados en el IESTPC, se estimula la innovación pedagógica y tecnológica?

En el grafico No.03 se muestra el grado de capacitación de los trabajadores del IESTPC. Un 23.08 % manifiestan que existe **pocos** profesionales altamente capacitados, un 53.85 % que existe **lo normal** profesionales capacitados, el cual indica un buen nivel de desempeño del personal y un 23.07 % manifiestan que existe **mucho** profesional capacitado.

Este componente de autonomía individual debemos considerarlo para trabajarlo en la propuesta, porque la categoría “**poco**” representa un 23.08 % especialmente en el personal docente contratado que es fácilmente superable, con un plan de capacitación en lo pedagógico y práctica de valores de

convivencia social, cristianos y éticos, sin embargo se debe considerar talleres de acuerdo a la teoría de Justicia de John Rawls: “cada persona debe gozar de un ámbito de libertades tan amplio como sea posible, compatible con un ámbito igual de libertades de cada uno de los demás. . Este indicador demuestra que la Cultura Organizacional influye positivamente en la calidad del desempeño del personal.

ITEM 4.- ¿Cuál es la actitud del responsable del IESTPC respecto a su formación?

El gráfico No. 04 la actitud que asume el responsable del IESTPC respecto a la formación de los trabajadores, el 38.46 % manifiesta que **se interesa mucho**, el 30.77 % manifiesta que **se interesa** por su formación, el 23.08 % indica que se le **facilita información clasificada** y un 7.69 % manifestó que **no se interesa por su formación**.

Los indicadores dan a entender que el responsable ha asumido la cultura del cambio y se preocupa por la capacitación de sus docentes y administrativos, de allí los porcentajes que se observan e indican un buen nivel de desempeño del personal. Si relacionamos con Gallegos (2012) con su tesis de maestría titulada: Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral del personal docente de cuatro escuelas del Valle de los Chillos del Distrito Metropolitano de Quito. Concluye: Los docentes a pesar que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de la labor cumplida no se sienten motivados, toda vez que el pago que ellos reciben de las escuelas es poco y no satisface las necesidades de los mismos. Este indicador demuestra que la Cultura Organizacional influye positivamente en la calidad del desempeño del personal.

ESTILO DE DIRECCION:

ITEM 5.-¿Qué imagen cree Ud. Que proyecta el IESTPC a la comunidad Casmeña, según su estilo de dirección de grupo participativo?

El grafico No. 05 muestra la imagen que proyecta el IESTPC a la comunidad, el 15.39 % manifestaron que es **muy buena**, el 53.85 % indicaron que es buena, el cual indica que el nivel de desempeño del personal es muy buena y el 30.76 manifestaron que es **regular**.

En este ITEM, debemos trabajar con ese 30.76 % que manifiestan que la imagen que se proyecta es regular, debemos mejorar el componente estilo de dirección elaborando planes estratégico de grupo participativo democráticamente. Álvarez (2001) en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional, en una de sus conclusiones indica que en la INO la Cultura organizacional es desequilibrada, puesto que el área operativa o explicita de la organización no guarda coherencia alguna con el área implícita de la misma (creencia y valores) y estilo de dirección. Este indicador demuestra que la Cultura Organizacional tiene incidencia positiva en la calidad del desempeño del personal.

ITEM 6.- ¿Existe algún hecho que te una más al IESTPC?

El grafico No. 06, muestra el hecho que une a los trabajadores con el IESTPC, el 92.31 % indican que existe un hecho concreto, este porcentaje expresa que este componente incide en la cultura organizacional y expresa un excelente nivel de desempeño del personal.

Los factores que une a una familia laboral es una fuerza intangible muchas veces indescriptible, pero susceptible de dejarse sentir y que invita a sus integrantes a mantenerse unidos y trabajar en equipo.

Considerando que el estilo de dirección y los valores determinan la fuerza intangible, entonces debemos trabajar ese 7.69 %, para que exista más identificación entre el trabajador y la institución. Relacionando con Vásquez (2009) con su tesis de maestría titulada:

La cultura organizacional presente en Dayco Telecom, donde el compromiso, el cumplimiento, el aprendizaje y el respeto son valores escritos y divulgados en la empresa que se evidencian en el comportamiento y conducta de los trabajadores. En la empresa los valores están reflejados, toda vez que entre ellos se hacen favores porque se llevan bien, incluso cuando un compañero se retira de la empresa ellos mantienen comunicación para saber cómo le va, internamente las personas se protegen unas a otras, sin olvidar la misión de la organización.

Adicional a los valores otro elemento de importancia en la cultura de Dayco Telecom es el producto, porque los empleados lo tienen claro que todo proyecto que se inicia se tiene que terminar, como que para ellos es claro el inicio y término del trabajo en cada uno de ellos. En los artículos personales y en las principales partes de la empresa está presente el logo corporativo. En Dayco Telecom no se tolera el bajo rendimiento, por estos rasgos es que se considera una cultura agresiva.

ITEM 7 .- ¿La información y la comunicación que recibe para el desarrollo de su trabajo es?

El gráfico No. 07 muestra la calidad de información y comunicación que recibe el trabajador para el desarrollo de su trabajo, el 30.76 % manifiesta que es **poco clara**, el 53.85 % indica que **es suficiente**, este porcentaje expresa que este componente incide en la cultura organizacional y expresa un excelente nivel de desempeño del personal. El 15.39 %

manifiesta que la información y la comunicación **es rica y abundante**.

Los resultados expresan indicadores motivadores, pero también expresan preocupación en un grupo minoritario, debemos mejorar el

sistema de información y comunicación interna y externa, esta última con la plataforma virtual y la página web y socializando los documentos de gestión pedagógica y administrativa muy en especial el PDI. Sin embargo, Álvarez (2001) en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional, en una de sus conclusiones indica que en la INO no existe una visión a largo plazo y la comunicación que existe es informal horizontal.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

ITEM 8.-Los planes estratégicos institucionales contemplan actividades a largo plazo y son evaluados periódicamente.

El grafico No. 08 compara los planes estratégicos en función al tiempo, el 62.23 % manifiesta que **siempre** es a largo plazo, este porcentaje expresa que este componente incide en la cultura organizacional y expresa un excelente nivel de desempeño del personal. El 7.69 % manifiesta que es **casi siempre**, el 7.69 % indica que es **a veces** y el 15.39 % manifiesta que es **nunca**.

Los resultados indican que los planes estratégicos generalmente son a largo plazo, sin embargo la experiencia nos enseña que no debemos olvidar la importancia de los planes a corto y mediano plazo porque ellos representan la MISION institucional y más aún si tomamos en cuenta “QUE LA UNICA CONSTANTE EN ESTA VIDA ES EL CAMBIO”. Sin embargo Álvarez (2001) en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional, en una de sus conclusiones indica que en la INO no existe una visión a largo plazo y la comunicación que existe es informal horizontal.

VALORES COMPARTIDOS:

ITEM 9.-¿Precise algunos valores compartidos en su centro laboral del IESTPC?

El gráfico No. 09, los valores compartidos en el IESTPC el 7.69 % indica que no puede precisarlo, al 15.39 me sería difícil precisarlos, el 30.77 % manifiestan que podrían precisarlo, pero pensando antes, el 38.46 % puede precisarlos sin pensar y el 7.69 % no sabe no opina.

Los porcentajes expresan que un alto porcentaje de integrantes de la comunidad educativa demuestran que no tienen preciso o claro los valores que se practican dentro de su centro laboral.

Los valores explicitados en la propuesta de cultura organizacional, tales como la Convivencia social, cristianos y éticos deben estar explicitados en avisos visibles, documentos de gestión, etc, de esta forma se internalice y socialice en toda la comunidad educativa a fin de mejorar el componente valores compartidos. Vásquez (2009) con tesis de maestría titulada: La cultura organizacional presente en Dayco Telecom. Concluye que los valores presente de la cultura organizacional destacan el compromiso, el cumplimiento, el aprendizaje y el respeto son valores escritos y divulgados en la empresa que se evidencian en el comportamiento y conducta de los trabajadores, los valores se refleja en la empresa toda vez que entre ellos se hacen favores porque se llevan bien, incluso cuando un compañero se retira de la empresa ellos mantienen comunicación para saber cómo le va, internamente las personas se escudan unas a otras, sin olvidar la misión de la empresa. El símbolo colectivo es usado en los artículos personales y está presente en toda la organización.

ITEM 10.-¿El IESTPC, mantiene un servicio de calidad a estudiantes, padres de familia y egresados en un clima de convivencia y armonía?

El gráfico No. 10, muestra la calidad de servicio y clima laboral, el 38.46 % manifiestan que **siempre** ha existido un servicio de calidad y un buen clima laboral, el 30.77 % manifiestan que **casi siempre** ha existido o existe, este porcentaje expresa que este componente incide en la cultura organizacional y expresa un excelente nivel de desempeño del personal y finalmente un 30.77 % manifiestan que **a veces**.

Este ITEM sobre convivencia y armonía como elemento necesario para mantener un servicio de calidad, los indicadores expresan que **siempre** ha existido, así como **casi siempre**.

Sin embargo, debemos mejorar los valores compartidos, especialmente, especialmente en la convivencia social a fin de dar un servicio de calidad a los estudiantes. Gallegos (2012) en su tesis de maestría titulada: Cultura Organizacional en el desempeño laboral del Personal docente de cuatro Escuelas. Quito. Concluye que la condición de trabajo es buena, los trabajadores reciben reconocimientos por sus logros.

TALENTO HUMANO:

ITEM 11.-¿En el IESTPC, se respira un aire de confianza y satisfacción, que invita a sus integrantes a involucrarse en los objetivos institucionales?

El Gráfico No. 11, de los encuestados el 46.15 % manifiesta que **siempre** ha existido esa confianza que los invita a involucrarse en los objetivos, el 38.46 % indican que **casi siempre** ha existido, este porcentaje expresa que este componente incide en la cultura organizacional y expresa un excelente nivel de desempeño del personal y un 15.39 % manifiestan que **a veces**.

- Cuando hablamos de aire de confianza y satisfacción, nos referimos a la confianza que se tiene cada trabajador en la toma de decisiones que lo hace más eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus

funciones y logro de los objetivos institucionales. Álvarez (2001) en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional, en una de sus conclusiones indica que en la INO los trabajadores perciben que los jerárquicos no lo consideran como personas que puedan aportar ideas creativas que mejore la calidad de su trabajo y por ende coadyuvar al cambio, además el sistema de ascenso es pésimo que motiva y desmotiva al trabajador.

ITEM 12.-¿El clima institución de su centro laboral, le permite asumir un cambio de actitud, con miras a ofrecer una formación profesional de calidad?

El gráfico No. 12 nos muestra el clima institucional y su influencia en el cambio de actitud en el docente para formar profesionales de calidad. El 69.23 % indican que **siempre** ha existido un buen clima institucional, este indicador expresa que este componente incide en la cultura organizacional y expresa un excelente nivel de desempeño del personal, un 15.38 % indican que **casi siempre** ha existido y un 15.39 % manifiestan que **a veces**.

- Debemos mejorar el clima institucional a fin de que los trabajadores desarrollen el componente talento **humano** a su máxima expresión a favor de la calidad educativa. Álvarez (2001) en su Tesis La Cultura y el Clima Organizacional, En la INO se advierte en sus integrantes una férrea oposición al cambio, esto se debe de forma especial por el estilo de liderazgo que se ejerce en la organización.

8.1.2.-Análisis Y discusión de resultados de la escala de Likert

En el Anexo No. 04, se observa que la media teórica es 39 y la media muestra es 39,92 ello significa que la media muestra está dentro de la media teórica, tal como se visualiza en la recta numérica dividida en cuartiles.

Además, si consideramos un nivel de confianza del 95 % y $Z = 1.96$, podemos prever que los encuestados se distribuirán normalmente entre los valores:

$$39.92 \pm 1.96 \times 5.02 = \begin{cases} 49.75 \\ 30.08 \end{cases}$$

De acuerdo a estas escalas, establecidas en base a los datos de la **tabla No. 02**, donde se registran las sumatorias de puntos por encuestado o trabajadores respecto a los parámetros analizados, se determina que:

- Una puntuación cercana a 26 puntos: Es una actitud laboral muy desfavorable; que si observamos en la tabla No.02 el encuestado No. 05 tiene 31 puntos, igual los encuestados No. 3, 6, 9 y 11, sus puntajes fluctúan entre 31 y 37, ósea no tenemos un trabajador con esa actitud.

Sin embargo debemos reconocer que los mismos trabajadores especialmente el No, 05 y el 06 que representan un 15.38 % manejan una actitud no tan buena y que se tiene que trabajar con ellos; los trabajadores No, 3, 9 y 11 que representan 23.07 % tienen una puntuación cercana a la media 39, significa que tienen una actitud neutra en relación a su centro laboral.

De otro lado tenemos 8 trabajadores cuyas puntuaciones están cercanas a 52 puntos, ellos demuestran una actitud laboral muy favorable y representan el 61.53 % de todos los trabajadores.

8.1.3.-Análisis y discusión del cuestionario de la variable “calidad del desempeño del personal” aplicados a los alumnos.

Atención al usuario:

El ITEM 1, sobre la **calidad de atención que presta el personal administrativo al usuario**, podemos concluir que la comunidad educativa tiene claro que la atención que presta el personal administrativo no es negligente en un 53.85 % , muy por el

contrario la atención es con calidez y calidad, sin embargo por experiencia sabemos que no debemos bajar la guardia en esta dimensión, muy por el contrario debemos trabajar para mejorarla en forma continua y sostenida.

El ITEM 2, sobre los servicios que presta el IESTPC a los estudiantes, podemos concluir que la comunidad educativa en la encuesta expresan que la atención es excelente con calidad y calidez en un 84.62 %, pero también debemos tener en cuenta por el grupo minoritario que expresa su desacuerdo, por experiencia sabemos que esta dimensión siempre debe ser una preocupación de cada trabajador.

El ITEM 3 sobre la **información de parte de los docentes a los alumnos de los avances académicos,** podemos concluir que la comunidad educativa en la encuesta expresan en un 69.23 % que los docentes informan sus notas a los alumnos, pero también debemos tener en cuenta por el grupo minoritario que expresa su desacuerdo. La experiencia administrativa indica que se debe considerar una supervisión permanente al docente en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en la atención al alumno, especialmente en sus notas y avances académicos.

Desempeño profesional:

El ITEM 4, sobre uso de tecnología vigente de parte de los docentes para el desarrollo de competencias laborales propia de su especialidad, podemos concluir que la comunidad educativa manifiesta su acuerdo en un 92.31 %. La institución debe esforzarse para innovar en forma permanente el sistema de apoyo pedagógico y administrativo.

El ITEM 5, sobre estrategias docentes que favorecen un ambiente propicio para el aprendizaje enfatizando el trabajo en equipo, en la encuesta la comunidad educativa manifiesta su acuerdo en un 69.23 %, además un 23.08 % expresan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Elaborar planes estratégicos para enfatizar el trabajo

en equipo en ambas especialidades y trabajar con los planes de consejería a fin de resolver problemas de conflicto.

El ITEM 6, sobre **la gestión administrativa** de los procesos modulares, titulación y seguimiento de egresados, han expresado entre las categorías muy de acuerdo y de acuerdo en un 100.00 %. Sin embargo debemos mejorar la atención al usuario en diferentes procesos.

El ITEM 7, sobre proyectos de investigación, innovación tecnológica y emprendimiento productivo de parte de los docentes, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo en un 100.00 %. El indicador expresa que los docentes desarrollan y promueven la investigación e innovación.

Imagen Institucional:

El ITEM 8, sobre la credibilidad del trabajo docente y administrativo está respaldada por su excelente competencia, flexibilidad ética y dinamismo profesional están de acuerdo en un 84.62 %. La credibilidad institucional es una imagen positiva que proyecta la institución y que es un trabajo corporativo.

El ITEM 9, sobre que el clima organizacional atractivo permite trabajo en equipo y altos niveles de productividad, los encuestados están de acuerdo un 100.00 %. El clima organizacional atractivo es una dimensión de la imagen institucional que implica un trabajo en equipo y practica de valores entre los integrantes.

ITEM 10, sobre proyección de **la imagen** mediante la página **web** indican estar de acuerdo en un 84.62 %, pero el 15.38 % expresan desacuerdo. El uso de la página como ventana para vender la imagen es un trabajo sostenido en el tiempo, porque las imágenes y contenidos se tienen que ir innovando cada periodo de tiempo.

8.2.- A nivel de propuesta

Al aplicarse el cuestionario considerando los componentes de la cultura organizacional, la escala de Likert que mide la actitud o identidad institucional y los ítem del cuestionario para medir las dimensiones de la variable desempeño del personal con las dimensiones atención al usuario, desempeño profesional e imagen institucional, aparecen las debilidades a tenerse en cuenta al momento de elaborar la propuesta de Cultura Organizacional que a continuación presento.

PROPUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PÚBLICO DE CASMA.

Anexo No. 06.

9.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1.-CONCLUSIONES

Diagnóstico de los componentes de la cultura organización aplicado a docentes y administrativos

- En la dimensión Cultura de trabajo en equipo los encuestados han expresado que su puesto de trabajo le produce mucha satisfacción en un 53.85 %, sin embargo, en el indicador trabajo en equipo un 53.85 % respondieron que existe trabajo en equipo normal. Este componente tiene mucha incidencia en el desempeño del personal docente y administrativo.

Sin embargo amerita trabajar con valores de convivencia social, cristianos y éticos para mejorar la unidad institucional y promover el aprendizaje en equipo tal como lo indica Senge (1990), mediante el intercambio de experiencia entre los integrantes a través del dialogo.

En la dimensión de **autonomía individual**, los encuestados han expresados que en el IESTPC el 53.85 % existe **lo normal** profesionales

capacitados con un alto nivel de desempeño en su labor docente y administrativo.

Así mismo expresan que el responsable del IESTPC expresa **mucho interés** por la capacitación continua de docentes y administrativos en un 38.46 %, el 30.77 % manifiesta que el responsable **se interesa** por su formación y superación personal, sin embargo se debe considerar talleres de fortalecimiento.

Este componente por el concepto antes mencionado incide directamente en el desempeño del personal docente y administrativo.

- En esta dimensión de estilo de dirección, el 53.85 % indicaron que es buena la imagen que proyecta según su estilo de dirección de grupo participativo; en cuanto a la información y comunicación que recibe para su trabajo indican que es suficiente y les permite desarrollar un trabajo de calidad con eficacia y eficiencia. En lo que se refiere a que si existe un hecho concreto que te una más a la Institución, el 92.31 % indicaron que si existe un hecho que los une, este indicador expresa que los trabajadores poseen una fuerte identidad institucional.

El estilo de dirección tiene una incidencia bien profunda sobre el desempeño del personal docente y administrativo.

- En cuanto al componente de direccionamiento estratégico, el 69.23 % de los encuestados expresan que nuestro plan estratégico siempre es a largo plazo. La elaboración de planes estratégicos es fundamental para fijar los procesos o actividades en el tiempo y así medir el avance de los objetivos institucionales.

El direccionamiento estratégico es una dimensión que incide directamente en el desempeño laboral, porque ellos tienen claro un puerto donde llegar.

- En lo que se refiere a los **valores compartidos** en el centro laboral, el 38.46 % puede precisarlos sin pensar, este indicador expresa un grado de identificación y compromiso institucional, estos indicadores expresan que en el IESTPC existen valores compartidos que permite

un buen clima laboral, así mismo expresan que siempre ha existido un servicio de calidad y un buen clima laboral.

- En cuanto a la dimensión **talento humano**, el 46.15 % manifiesta que siempre se ha respirado un aire de confianza que ha permitido a los trabajadores a involucrarse en los objetivos institucionales.

Además un 69.23 % indican que siempre el clima institucional les ha permitido desarrollar una actitud que les invita a ofrecer una formación profesional de calidad. Estos indicadores expresan que los trabajadores están motivados para el trabajo corporativo.

- **Diagnóstico de resultados de la escala de Likert.**
- También se ha encontrado un aceptable compromiso de identidad institucional.
- La escala de Lickert, nos muestra que un 15.38 % de los trabajadores demuestran un nivel de identidad no tan buena hacia la institución, el 23.07 % tiene una identidad neutra en relación al IESTPC y un 61.53 % demuestran un nivel de identidad favorable respecto al IESTPC.
- **Diagnóstico para medir las dimensiones de la “Desempeño del Personal”, de docentes y administrativos, aplicado a los alumnos.**
- En cuanto a la dimensión **atención al usuario**, los encuestados han expresado que los administrativos realizan una buena atención al usuario expresado en un 69.24 %, de la misma forma expresan que el IESTPC presta buena atención al usuario interno y externo en un 84.62 % y finalmente expresan que los docentes informan sus notas o avances del logro de los aprendizajes a los alumnos en un 69.23 %. Estos indicadores expresan que al interior del IESTP existe preocupación y trabajo en satisfacer la atención del cliente o usuario.
- En cuanto a la dimensión **desempeño profesional**, los encuestados expresan que los docentes utilizan tecnologías vigentes en el desarrollo de competencias en un 92.31 % , de igual manera expresan que el IESTPC los docentes aplican estrategias que favorece un clima

propicia para el aprendizaje en un 69.23 % , así mismo expresan que la gestión administrativa trabaja eficientemente en los procesos modulares, títulos y seguimiento de egresados en un 100.00 % y que los docentes formulan proyectos de investigación, innovación tecnológica y emprendimiento productivo en un 100.00 %.

- En cuanto se refiere a la dimensión **imagen institucional**, la credibilidad de los trabajadores está respaldada por su excelente competencia, flexibilidad ética y dinamismo profesional en un 84.62 %, así mismo expresan que el clima organizacional es atractivo y permite el trabajo en equipo permitiendo buenos rendimientos y logros de metas en un 100.00 % y finalmente expresan que la imagen institucional esta expresada en su página web en un 84.62 %.

9.2.-RECOMENDACIONES.

- Socializar con toda la comunidad educativa los documentos de gestión pedagógica y administrativa, los planes estratégicos por carrera, Proyecto Educativo Institucional igual que la propuesta de Cultura organizacional.
- Elaborar un plan estratégico para sensibilizar y socializar la aplicación de una cultura organizacional con la finalidad de lograr un óptimo clima laboral que permita a los integrantes mejorar sus relaciones interpersonales, adoptando una cultura de cambio, una cultura de trabajo en equipo y logremos finalmente una cultura de calidad que permita lograr los objetivos institucionales, cual es la acreditación de sus carreras.
- Trabajar para que los grupos de trabajo tengan identidad colectiva y se reconozcan como grupo, naturalmente gozando de libertad para que se sientan bien realizando su trabajo.
- Elegir un estilo de dirección democrático que crea una cultura institucional integradora en base a planes estratégicos a largo plazo, sin olvidar los cambios continuos.

- Se debe considerar valores alcanzables y aplicables a fin de establecer un clima laboral que permita trabajar en equipo colectivamente, a fin que los trabajadores desarrollen su talento a su máxima expresión.
- Trabajar la identidad institucional en cada grupo humano, difundiendo los logos institucionales mediante los documentos, bienes materiales y parte del vestido o uniforme diario.
- Hacer un análisis exhaustivo en atención al usuario a fin de elaborar un plan de mejoras monitoreando el desempeño profesional.
- Dotar a las carreras de medios y materiales educativos que sirva de apoyo a la labor pedagógica y administrativa.
- Anualmente considerar en los planes estratégicos anuales 03 valores de convivencia social, 03 valores cristianos y 03 valores éticos, los cuales deben ser elegidos en reunión ordinaria y todos deben asumir el compromiso de practicarlo en el quehacer diario a fin de internalizarlo y compartirlo como parte de la imagen institucional.
- Promover la credibilidad institucional y hacer de ella una institución atractiva en la formación de profesionales técnicos.

10.-AGRADECIMIENTO

En nombre de los Maestrandos de la Provincia de Casma, permítame agradecer a la prestigiosa Universidad San Pedro de Chimbote y en especial al Dr. William H. Cueva Valverde, que en su momento Coordinador de la Maestría en Educación, se dignó en escuchar la necesidad de un grupo de docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Casma, cual es, la de realizar en nuestra Provincia la Maestría con mención en: “Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica”, gracias a su capacidad de gestión se hizo realidad el sueño de muchos docentes Casmeños; siempre el tendrá un espacio especial en mi recuerdo, en gratitud a la oportunidad que nos brindó a los docentes de esta Casa Superior de estudios y de esta forma estemos en mejores condiciones para asumir la responsabilidad social de Acreditar las Carreras que ofertamos.

Espero, que la Dra. Olga Gabancho coordinadora de la Escuela de Postgrado en Educación, tenga la sabiduría y la capacidad de gestión, para que los cursos de Maestría tengan vigencia en nuestra Provincia, así otros docentes tengan la oportunidad que nosotros hemos tenido, que en verdad lo necesitan, toda vez que la sociedad del conocimiento del cual somos parte exige una capacitación continua del capital humano.

El autor

11.- REFERENCIA BIBLIOGRAFIA.

Carapaica, G.(2010). *Direccionamiento estratégico y cambio organizacional*. Venezuela: Universidad central de Venezuela. Recuperado de

<http://gerenciaycambio.blogspot.com/2010/03/direccionamiento-estrategico-y-cambio.html>.

Senge, P. (1992). *La quinta Disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Granica. Barcelona, España. Recuperado de

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/1843/1516>

Schein E. (2004). *Modelos de cultura organizacional, estructura, proceso y control*. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/modelos-cultura-organizacional-estructura-proceso-control-info_185337/

Felcman, I. (2001) en colaboración con Gustavo Blutman y Soledad Méndez Parnes, "Construcción de un marco teórico para el análisis de la cultura organizacional". Centro de Investigaciones en Administración Pública, Instituto de Investigaciones Administrativas, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/1/felcman_blutman_Mendez_parnes.htm

Davis, K. y Newstrom J. (1997) *Comportamiento organizacional*". Editorial Mc Graw Hill, México, pp. 322-327. Recuperado de

http://www.academia.edu/4595054/Comportamiento_Organizacional_-_Universidad_Veracruzana

Alabart, Y. y Portuondo, A. (1999). *La Cultura Organizacional. Una Variable a Considerar en la Competitividad Empresarial*. Folletos Gerenciales. No. 3. CCED, MES. Recuperado de

http://www.redpilares.org/sobre-la-red/Documents/ALABART_Modelo%20y%20herramientas%20para%20diagno%C3%B3stico%20cultura%20organizacional.pdf

Rojas M. y Belkis C.(2007).*La axiología como eje transversal, en la gestión del talento humano*. Revista Educación En Valores, Valencia: / Vol. 1 / Nº 7, (7), PP 8-22.

Recuperado de

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n7/v1n72007-1.pdf>

Chiavenato I. (2002) *Gestión del Talento Humano* 1ª Edición. Editora: Mc Graw Hill. Recuperado de

<http://www.chiavenato.com/espanol/publicaciones/gestion-del-talento-humano-716.html>

Alvarez, V.(2001).*La cultura y clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del INO*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Recuperado de

http://www.sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/.../alvarez_v_s/t_completo.pdf

Hernández S., Fernández C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. McGraw-Hill Interamericana. México, D. F. Recuperado de

<http://www.terras.edu.ar/aula/tecnicatura/15/biblio/SAMPIERI-HERNANDEZ-R-Cap-1-El-proceso-de-investigacion.pdf>

Montero L. (2007).*Estadística descriptiva*. España. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado de

<http://www.casadellibro.com/libro-estadistica-descriptiva/9788497325141/1148952>

Wilder B. (06/04/2012) *Como Construir Una Cultura De Trabajo En Equipo*. Recuperado de

<http://mundonegocios.net/como-construir-una-cultura-de-trabajo-en-equipo/>

Serna, G. (1996). *Planeación y gestión estratégica*. Ram Editores. Bogotá.

<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5805>

Serna, G. (1992). *Mercadeo Corporativo. El servicio al cliente interno*. 2ª. Ed. Legis. Bogotá.

Autonomía Individual(23/02/2008). Recuperado de

<http://www.eluniverso.com/2008/02/23/0001/21/0C4F3A8CDC21405C9FB54924B116792E.html>

Salazar, R. (2003) *Los valores como parte de la cultura organizacional*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/52/valcultorg.htm>

Felcman, I., Blutman, G. y Méndez, P. (1999). *Construcción de un marco teórico para el análisis de la cultura organizacional*. Recuperado de <http://search.babylon.com/?q=EL+DR.+FELCMAN+Y+SUS+COLABORADORES>

Rojas, O. (2007). *Mujeres de empresa.com. Clima laboral*. El estado de ánimo de la organización. Recuperado de http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/070201-clima-laboral.asp. Consultado: 3-10-2008.

Rojas, O. (21.Febrero.2007) *Clima laboral: El Estado de Ánimo de la Organización*. Recuperado de http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/070201-clima-laboral.asp

Orellana, L (2001) *Estadística descriptiva*. Recuperado de http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf

Goleman, D. y Boyatzis, R. (2004). *El Líder Resonante Crea más*. Recuperado de: <http://www.casadellibro.com/libro-el-lider-resonante-crea-mas/9788499087115/1813920>

2. Añorga J. (1995) *Una teoría para el mejoramiento profesional y humano*. La Habana, Cuba: Boletín del CENESEDA. No 1. Recuperado <http://www.scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf170316.pdf>

Hill y Jones (2001) *Cultura Organizacional* <https://itszadmon3.files.wordpress.com/2008/.../cultura-organizacional.p...>

Gómez, M. (2008). *La cultura organizacional y clima laboral*.

<https://comorg.files.wordpress.com/2008/10/cultura-organizacional.ppt>

Santiesteban, 2003. *La acción y efecto de desempeñar o desempeñarse*

www.gestiopolis.com/desempeno-profesional-del-tutor-y-su-mejoramien...

Colectivo de Autores Cubanos del ICCP, 2005). *Desempeño profesional*

www.gestiopolis.com/desempeno-profesional-del-tutor-y-su-mejoramien... en-
cuba/

12.-APENDICES Y ANEXOS.

ANEXO No. 01 - A

INSTRUCCIÓN: Marque la respuesta que Usted crea correcta, según el Ítem y la realidad de su centro laboral.

ESCALA DE LIKERT PARA MEDIR LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL DE DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS APLICADOS A DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS.

- 1.-El personal administrativo del IESTPC, es negligente en la atención al usuario.
 - 1.-Muy de acuerdo
 - 2.-De acuerdo
 - 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - 4.-En desacuerdo
 - 5.-Muy en desacuerdo
- 2.- Los servicios que el IESTPC presta a sus usuarios son excelentes con calidad y calidez.
 - 5.-Muy de acuerdo
 - 4.-De acuerdo
 - 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - 2.-En desacuerdo
 - 1.-Muy en desacuerdo
- 3.-En el IESTPC los docentes informan puntualmente de sus notas a los alumnos.
 - 5.-Muy de acuerdo
 - 4.-De acuerdo
 - 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - 2.-En desacuerdo
 - 1.-Muy en desacuerdo
- 4.-El IESTPC, se identifica porque sus funcionarios son corruptos.
 - 1.-Muy de acuerdo
 - 2.-De acuerdo
 - 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - 4.-En desacuerdo
 - 5.-Muy en desacuerdo
- 5.-El IESTPC, no presta atención en facilitar los medios y materiales educativos a los docentes.
 - 1.-Muy de acuerdo
 - 2.-De acuerdo
 - 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
 - 4.-En desacuerdo
 - 5.-Muy en desacuerdo
- 6.-La gestión pedagógica en el ISTPC es un trabajo en equipo que busca la excelencia educativa.

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| 5.-Muy de acuerdo | 2.-En desacuerdo |
| 4.-De acuerdo | 1.-Muy en desacuerdo |
| 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
- 7.-El IESTPC, este camino a convertirse en un centro de excelencia, gracias al alto nivel de competitividad y empleabilidad de su comunidad educativa.
- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| 5.-Muy de acuerdo | 2.-En desacuerdo |
| 4.-De acuerdo | 1.-Muy en desacuerdo |
| 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
- 8.-El ESTPC, se encarga de informar a toda la comunidad educativa de decisiones y planificaciones futuras realizadas y programadas.
- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| 5.-Muy de acuerdo | 2.-En desacuerdo |
| 4.-De acuerdo | 1.-Muy en desacuerdo |
| 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
- 9.-El clima organización en el IESTPC es excelente y permite el trabajo en equipo y altos niveles de productividad, rendimientos y logros de metas.
- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| 5.-Muy de acuerdo | 2.-En desacuerdo |
| 4.-De acuerdo | 1.-Muy en desacuerdo |
| 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |
- 10.-El IESTPC, tiene una imagen deteriorada en su entorno, por la inmoralidad de su comunidad educativa.
- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| 1.-Muy de acuerdo | 4.-En desacuerdo |
| 2.-De acuerdo | 5.-Muy en desacuerdo |
| 3.-Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |

ANEXO No. 01- B

INSTRUCCIÓN: Marque la respuesta que Usted crea correcta, según el ítem y la realidad de su centro laboral.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DEL PERSONAL APLICADOS A LOS ALUMNOS

ATENCIÓN AL USUARIO:

1.-El personal administrativo del IESTPC, es negligente en la atención al usuario.

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | d) En desacuerdo |
| b) De acuerdo | e) Muy en desacuerdo |
| c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |

2.- Los servicios que el IESTPC presta a sus usuarios son excelentes con calidad y calidez.

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | d) En desacuerdo |
| b) De acuerdo | e) Muy en desacuerdo |
| c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |

3.-En el IESTPC los docentes informan puntualmente de sus notas a los alumnos.

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | d) En desacuerdo |
| b) De acuerdo | e) Muy en desacuerdo |
| c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |

DESEMPEÑO PROFESIONAL:

4.-Los docentes del IESTPC, utilizan tecnologías y recursos vigentes para el desarrollo de competencias laborales propias de su especialidad.

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | d) En desacuerdo |
| b) De acuerdo | e) Muy en desacuerdo |
| c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |

5.- Los docentes del IESTPC aplican estrategias que favorezcan un clima propicio para el aprendizaje enfatizando el trabajo en equipo, la comunicación, la resolución de conflictos y el respeto a la diversidad cultural.

- | | |
|------------------------------------|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | d) En desacuerdo |
| b) De acuerdo | e) Muy en desacuerdo |
| c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | |

6.-La gestión administrativa del ISTPC, trabaja eficientemente en los procesos modulares, titulación y seguimiento de egresados

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

7.-En el IESTPC, los docentes formulan proyectos de investigación, innovación tecnológica, emprendimiento productivo en el marco del PEI.

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

IMAGEN INSTITUCIONAL.

8.-En el ESTPC, la credibilidad del trabajo de los docentes y administrativos está respaldada por su excelente competencia, flexibilidad ética y dinamismo profesional.

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

9.-El clima organizacional en el IESTPC es atractiva y permite el trabajo en equipo y altos niveles de productividad, rendimientos y logros de metas.

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

10.-El IESTPC, proyecta mediante su página web el logo institucional, la misión, la visión y sus objetivos institucionales.

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

ANEXO No. 02

CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR LOS COMPONENTES DE LA CULTURA ORGANIZACIÓN APLICADO A DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO.- El presente documento tiene como propósito recoger información sobre el ambiente y clima laboral donde interactúan los docentes y administrativos en el cumplimiento de sus funciones y en base a ello planificar una propuesta de cultura organizacional.

INSTRUCCIONES.-Le solicitamos ser objetivo y veraz en sus respuestas. Lea con atención cada pregunta y marque con un aspa la alternativa que considere conveniente. Responda una pregunta solo si esta corresponde a su apreciación en relación a su trabajo y la Institución.

CULTURA DE TRABAJO EN EQUIPO:

1.-¿Qué grado de satisfacción le produce su trabajo en el IESTP?

- a) Poco b) Lo normal c) Mucho d) Excesiva e)Ns/No

2.-¿Existe compañerismo en su centro laboral?

- a) Poco b)Lo normal c)Mucho d) Excesiva e)Ns/No

AUTONOMIA INDIVIDUAL:

3.-¿Existe profesionales altamente capacitados en el IESTPC y se estimula la iniciativa y la innovación pedagógica y tecnológica?

- a) Poco b) Lo normal c) Mucho d) Excesiva e)Ns/No

4.-¿Cuál es la actitud del responsable del IESTPC respecto a su formación profesional ?

- a) Se interesa mucho por mi formación. b) Se interesa por mi formación.
c) Me facilita información clasificada d) No se interesa por mi formación
e) Ns/No

ESTILO DE DIRECCION:

5.- ¿Qué imagen cree Ud. Que proyecta el IESTPC a la comunidad Casmeña

- a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Ns/No

6.- ¿Existe algún hecho que te una más al IESTPC?

- a) No existe ninguno b) Aunque exista no sobria precisar c) Si existe pero de manera indefinida d) Si existe un hecho concreto e) Ns/No

7.- ¿La información y la comunicación que recibe para el desarrollo de su trabajo es?

- a) Escasa y confusa b) Poco clara c) Suficiente d) Rica y abundante
e) Ns/No

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

8.- Los planes estratégicos contemplan actividades a largo plazo y son evaluados periódicamente.

- a) Siempre b) Casi siempre c) a veces d) nunca

VALORES COMPARTICOS:

9.- ¿Precise algunos valores compartidos en su centro laboral del IESTPC?

- a) No puedo precisarlos b) Me sería difícil precisarlos
c) Podría precisarlos, pero pensándolo antes d) Puedo precisarlos sin pensar
e) Ns/No

10.-¿El IESTPC, mantiene un servicio de calidad a estudiantes, padres de familia y egresados en un clima de convivencia y armonía?.

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

TALENTO HUMANO:

11.-¿En el IESTPC, se respira un aire de confianza y satisfacción, que invita a sus integrantes a involucrarse en los objetivos Institucionales?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

12.-¿El Clima Institucional de su centro laboral, le permite asumir un cambio de actitud, con miras a ofrecer una formación profesional de Calidad?

- a)** Siempre **b)** Casi siempre **c)** A veces **d)** Nunca

ANEXO No. 03

CUADRO No. 01

ANALISIS DEL CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR LOS COMPONENTES DE LA CULTURA ORGANIZACIÓN APLICADO A DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS

CULTURA DE TRABAJO EN EQUIPO:

ITEM No. 01	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Qué grado de Satisfacción le produce su trabajo en el IESTPC?	Poco	-	-
	Lo normal	06	46.15
	Mucho	07	53.85
	Excesiva	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

ITEM No. 02	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Existe compañerismo y trabajo en equipo en su centro laboral? Ns/No	Poco	-	-
	Lo normal	04	30.76
	Mucho	07	53.85
	Excesiva	02	15.39
	-	-	-
TOTAL		13	100.00

AUTONOMIA INDIVIDUAL:

ITEM No. 03

CATEGORIAS	FRECUENCIA	%	
¿Existen profesionales Altamente capacitados en El IESTPC y se estimula la Innovación pedagógica y tecnología?	Poco	03	23.08
	Lo normal	07	53.85
	Mucho	03	23.07
	Excesiva	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL	13	100.00	

ITEM No. 04	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Cuál es la actitud del responsable del IESTPC respecto a su formación?	Se interesa mucho por mi formación	05	38.46
	Se interesa por mi formación	04	30.77
	Me facilita información clasificada	03	23.08
	No se interesa por mi formación	01	7.69
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

ESTILO DE DIRECCION:

ITEM No. 05	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Qué imagen cree Ud. Que proyecta el IESTPC a la comunidad Casmeña, según su estilo de Dirección de grupo participativo?	Muy buena	02	15.39
	Buena	07	53.85
	Regular	04	30.76
	Mala	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

ITEM No. 06	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Existe algún hecho que te una más al IESTPC?	No existe ninguno	-	-
	Aunque exista no sabría precisar	-	-
	Si existe pero de manera indefinida	-	-
	Si existe un hecho concreto	12	92.31
	Ns/No	01	7.69
TOTAL		13	100.00

ITEM No. 07	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿La información y la comunicación que recibe para el desarrollo de su trabajo es?	Escasa y confusa	-	-
	Poco clara	04	30.76
	Suficiente	07	53.85
	Rica y abundante	02	15.39
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

ITEM No. 08	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
¿Los planes estratégicos institucionales contemplan actividades a largo plazo y son evaluados periódicamente.	Siempre	09	69.23
	Casi siempre	01	7.69
	A veces	01	7.69
	Nunca	02	15.39
	N/O	-	-
TOTAL		13	100.00

VALORES COMPARTIDOS:

ITEM No. 09	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
Precise algunos valores Compartidos en su centro laboral del IESTPC	No puedo precisarlos	01	7.69
	Me sería difícil precisarlos	02	15.39
	Podría precisarlos, pero pensándolo antes	04	30.77
	Puedo precisarlos sin pensar	05	38.46
	Ns/No	01	7.69
TOTAL		13	100.00

ITEM No. 10	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
El IESTPC mantiene un servicio de calidad a estudiantes, padres de familia y egresados en un clima de convivencia y armonía.	Siempre	05	38.46
	Casi siempre	04	30.77
	A veces	04	30.77
	Nunca	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

TALENTO HUMANO:

ITEM No. 11	CATEGORIAS	FRECUENCIA	%
El IESTPC, se respira un aire de confianza y satisfacción, que invita a sus integrantes a involucrarse en los objetivos institucionales	Siempre	06	46.15
	Casi siempre	05	38.46
	A veces	02	15.39
	Nunca	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

ITEM No. 12	CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Siempre		09	69.23
El clima Institucional de su centro laboral, le permite asumir un cambio de actitud con miras a ofrecer una formación profesional de calidad.	Casi siempre	02	15.38
	A veces	02	15.39
	Nunca	-	-
	Ns/No	-	-
TOTAL		13	100.00

FUENTE: ANEXO No. 02

ANEXO N0. 04

CUADRO No.02

SUMA DE PUNTUACIONES DADA POR CADA ENCUESTADO AL APLICARSE LA ESCALA DE LIKERT PARA MEDIR LA ACTITUD DE DOCENTES Y ADMINISRATIVOS Y EL IESTPC.

ITEM	ENCUESTADOS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A	5	5	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4
B	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4
C	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4
D	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2
E	4	5	4	5	1	3	4	4	4	4	3	3	4
F	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4
G	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
H	4	5	3	5	2	4	4	4	3	4	3	5	4
I	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	4	2	4
j	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
	44	50	36	45	31	32	42	43	38	40	37	41	40

FUENTE: ANEXO No. 01 - A

Cálculo de la media muestral:

$$\bar{X} = \frac{519}{13} = 39.92$$

Cálculo de la Varianza:

$$S_x = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{N}} = \sqrt{\frac{(44 - 39.92)^2 + \dots + (40 - 39.92)^2}{13}}$$

$$S_x = 5.02$$

ANEXO No. 05
CUADRO No. 03

**ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA DIMENSIONES DE
LA VARIABLE DESEMPEÑO DEL PERSONAL APLICADOS A
ESTUDIANTES**

ATENCIÓN AL USUARIO:

ITEM-1	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
El personal administrativo del IESTPC, es negligente en la Atención al usuario.	Muy de acuerdo.	02	15.39
	De acuerdo.	02	15.38
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	--	--
	En desacuerdo.	07	53.85
	Muy en desacuerdo.	02	15.38
Total		13	100.00

ITEM-2	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
Los servicios que el IESTPC Presta a sus usuarios son Excelentes con calidad y Calidez.	Muy de acuerdo.	03	23.08
	De acuerdo.	08	61.54
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	01	7.69
	En desacuerdo.	01	7.69
	Muy en desacuerdo.	--	--
Total		13	100.00

ITEM-3	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
En el IESTPC los docentes Informan puntualmente de Sus notas a los alumnos.	Muy de acuerdo.	03	23.08
	De acuerdo.	06	46.15
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	03	23.08
	En desacuerdo.	01	7.69
	Muy en desacuerdo.	--	--
Total		13	100.00

DESEMPEÑO PROFESIONAL:

ITEM-4	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
Los docentes del IESTPC Utilizan tecnologías y recursos Vigentes para el desarrollo de competencias laborales propias de su especialidad.	Muy de acuerdo.	04	30.77
	De acuerdo.	08	61.54
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	01	7.69
	En desacuerdo.	-	-
	Muy en desacuerdo.	-	-
Total		13	100.00

ITEM-5	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
Los docentes del IESTPC, aplican estrategias que favorezcan un clima propicio para el aprendizaje enfatizando el trabajo en equipo, la comunicación, la resolución de conflictos y el respeto a la diversidad cultural.	Muy de acuerdo.	02	15.38
	De acuerdo.	07	53.85
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	03	23.08
	En desacuerdo.	-	-
	Muy en desacuerdo.	01	7.69
Total		13	100.00

ITEM-6	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
La gestión administrativa del IESTPC, trabaja eficientemente en los procesos modulares, titulación y seguimiento de egresados.	Muy de acuerdo.	05	38.46
	De acuerdo.	08	61.54
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	-	-
	En desacuerdo.	-	-
	Muy en desacuerdo.	-	-
Total		13	100.00

ITEM-7	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
En el IESTPC, los docentes formulan Proyectos de investigación, innovación Tecnológica, emprendimiento productivo en el marco del PEI.	Muy de acuerdo	05	38.46
	De acuerdo	08	61.54
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	-	-
	En desacuerdo	-	-
	Muy en desacuerdo.	-	-
Total		13	100.00

IMAGEN INSTITUCIONAL

ITEM-8	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
En el IESTPC, la credibilidad del trabajo de los docentes y Administrativos está respaldada por su excelente competencia, flexibilidad ética y dinamismo profesional.	Muy de acuerdo	03	23.08
	De acuerdo	08	61.54
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	7.69
	En desacuerdo	1	7.69
	Muy en desacuerdo	--	--
Total		13	100.00

ITEM-9	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
El Clima organizacional en el IESTPC es atractiva y permite el trabajo en equipo y altos niveles de productividad, rendimientos y logros de metas.	Muy de acuerdo.	05	38.46
	De acuerdo.	08	61.54
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo.	-	-
	En desacuerdo.	-	-
	Muy en desacuerdo	-	-
Total		13	100.00

ITEM-10	CATEGORÍAS	Frecuencia	%
El IESTPC, proyecta mediante Su página web el logo institucional,	Muy de acuerdo	04	30.77
	De acuerdo.	07	53.85
La misión, la visión y sus objetivos institucionales.	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	04	30.77
	En desacuerdo	02	15.38
	Muy en desacuerdo	02	15.38
Total		13	100.00

FUENTE. CUESTIONARIO DEL ANEXO No. 01- B

ANEXO No. 06

PROPUESTA DE CULTURA
ORGANIZACIONAL PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE
EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO
PÚBLICO DE CASMA.

Ing. Claudio Roberto Rondan Meza

CASMA – ANCASH
PERU

INDICE

PRESENTACION

INTRODUCCION

CAPITULO I

FUNDAMENTOS TEORICOS Y FILOSOFICOS DE LA PROPUESTA

1.1.-BREVE EXPOSICION DE MOTIVOS

1.2.-FUNDAMENTACION FILOSOFICA

1.3.-FILOSOFIA DE LA GESTION DEL MODELO

1.3.1.-MISION-VISION

1.3.2.-ESTRUCTURA ORGANIZATIVA - Ley 29394

1.4.-VALORES RECTORES A PRACTICARSE DENTRO DE LA
INSTITUCION.

1.5.-MARCO AXIOLOGICO DE LA PROPUESTA DEL MARCO TEORICO.

CAPITULO II

OBJETIVOS Y ESTRATEGIA DE LA PROPUESTA

2.1.-OBJETIVOS ESTRATEGICOS DELA PROPUESTA DE LA CULTURA
ORGANIZACIONAL.

2.2.-ESTRATEGIA DELA PROPUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

2.3.-FACTIBILIDAD DEL MODELO TEORICO DE CULTURA
ORGANIZACIONAL.

2.4.-CREACION Y SOSTENIMIENTO DE LA CULTURA
ORGANIZACIONAL.

2.5.-INDICADORES DE AVANCES Y RESULTADOS

CAPITULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PRESENTACION

La propuesta, se basa en los resultados obtenidos en la investigación sobre las variables de cultura organización y calidad del desempeño profesional al interior del instituto, estos indicadores obtenidos me permiten guiar el logro de la visión institucional en el mediano y largo plazo, entendiendo que el progreso de la cultura organizacional se da en el tiempo.

La investigación llego a las siguientes conclusiones, tales como: Los encuestados en un pequeño grupo demostraron dificultad para expresar los valores compartidos, la cultura del trabajo en equipo es buena, pero se necesita mejorar, que existe profesionales capacitados y que el responsable de la institución se preocupa por la capacitación de integrantes de la comunidad educativa, el estilo de dirección es buena, pero se tiene que trabajar, el 61.53 % demostraron buena identidad institucional y que existe un fuerte compromiso de identidad, el 69.23 % demostraron que existe buena atención al usuario, el 92.31 % expresan que el IESTPC presta apoyo mediante medios y materiales a los docentes en las tareas pedagógicas, el 84.62 % expresan que la imagen del IESTPC es buena, de la misma forma expresan sobre el clima laboral en un 69.23 % ; con estos resultados, y otros considerandos presento una propuesta de Cultura Organizacional, donde están claros los conceptos teóricos, la teoría de gestión, valores rectores y objetivos estratégicos, cada uno de estos elementos servirá de insumo a fin desarrollar una cultura organizacional al interior del IESTPCASMA, promoviendo conocimientos y costumbres, trabajo en equipo y en especial el desarrollo de habilidades blandas.

Estoy convencido que la presente ayudara a mejorar la calidad del trabajo pedagógico y administrativo de esta casa superior de estudio, considerando que el trabajador laborara en un ambiente y clima laboral apropiado que motiva al trabajador empeñarse por el desarrollo y sostenibilidad de su institución.

INTRODUCCION

Mi experiencia en Educación Superior data de 1991, año en que incursione como docente, tanto en Institutos Tecnológicos y Universidades, encontrándome con realidades que difieren en algunas peculiaridades académicas y administrativas propias de su nivel, encontrando que ambos sistemas adolecían de una gestión humana y cultura organizacional desarrollada, los sistemas de gestión se manejaba de manera simple y empírica y , peor aún, se dejaba en manos de alguna persona que solo con buena voluntad y pocos componentes técnicos operaba y dirigía la institución, agregando a esto el manoseo político para encargaturas y contrato de personal, especialmente en los tecnológicos públicos.

En el contexto social llamado sociedad del conocimiento y la presencia de la acreditación ha hecho despertar a los responsables de Institutos Tecnológicos y Pedagógicos del País y entender que estos deben apostar por una gestión por resultados, sistematizar sus procesos académicos y administrativos, apostando por un servicio de calidad, para ser exitosos en una sociedad que exige una educación Superior Tecnológica Licenciada institucionalmente y Acreditada sus programas de estudios que oferta y en este propósito la gestión humana, clima organizacional y cultura organizacional, son nociones o pensamientos que se vienen posicionando al interior de los Institutos Tecnológicos Líderes del País, toda vez que son pensamientos que interactúan recíprocamente y de manera inseparable en las organización o instituciones de Educación Superior, nuestro objetivo es promover una cultura organizacional al interior del IESTPC, a fin de que esté preparada para adaptarse a los cambios constantes que se viene dando en la Educación Superior en el Perú y que logre las condiciones básicas de calidad, generalmente para este propósito se debe contar con un capital humano involucrado, competente y motivada, que trabaje en equipo buscando el resultado de la misión y visión de la organización, sin olvidar que estos logros deben satisfacer las necesidades personales y laborales de los trabajadores, todo esto dentro de un clima laboral deseable.

En la presente propuesta de Cultura Organizacional, conceptos y teorías están explicitados de forma clara y sencilla que no exige interpretaciones si no

entendimientos exclusivos, generalmente que tratándose de Cultura organizacional, un tema tan complejo y poco aplicado en las organizaciones públicas del estado Peruano y considerando la manera de pensar y sentir de la persona, seguramente quien lea la presente descubrirá vacíos de estructura y de conceptos, no por haberse obviado algún tema, sino por teorías del conocimiento o análisis filosóficos de cada lector según su realidad o especialidad.

El autor.

CAPITULO I

FUNDAMENTOS TEORICOS Y FILOSOFICOS DE LA PROPUESTA

1.1.-BREVE EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

La cultura organizacional es difícil de conceptuar, pero la experiencia nos enseña que en una organización interactúan personas y grupos existentes compartiendo valores, actitudes, hábitos, emociones y sentimientos, estas interacciones son internas y con el entorno al amparo de una estructura organizacional. En nuestro caso al interior del IESTPC interactúan los docentes, administrativos y alumnos, y estos últimos con el sector productivo desde las practica profesionales y en las labores mismas como profesionales técnicos, nuestros egresados demuestran una excelente capacidad profesional técnica y una actitud proactiva y manejo excelente de competencias blandas frente al trabajo.

Mediante esta humilde propuesta se ofrece unos aportes racionales expresados en objetivos estratégicos que se tienen que considerar en el Plan Operativo Anual para su respectiva programación y ejecución, como una forma de sensibilización y optimización el desempeño docente y administrativo en el IESTPC.

Preciso que los objetivos estratégicos se verán reflejados en un cambio de mentalidad, actitudes y nuevo enfoque de ver la mejora continua del trabajo pedagógico y administrativo en los IES, la búsqueda de la calidad nos obliga a romper viejos paradigmas; desarrollando competencias blandas, trabajo en equipo, la innovación continua de los procesos académicos y administrativos.

Nuestra presencia en la comunidad o entorno estará expresada en las cualidades, virtudes, capacidades y aptitudes de las personas que integran la institución, nuestro propósito es que las personas vivan y convivan en un mundo cada vez más humanizado, naturalmente que es todo un desafío dado al contexto actual, impregnado de corrupción y crimen organizado que nos ha tocado vivir.

1.2.-FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

La filosofía Institucional u organizacional invita a la comunidad educativa a la reflexión personal de nuestro quehacer diario en las diferentes áreas, también podemos decir que expresa nuestros valores, nuestras creencias y aspiraciones, cada organización tiene un nivel de definición de su filosofía y por lo tanto sus integrantes deben acatar o cumplir los principios filosóficos organizacionales.

Nuestra filosofía organizacional nos orienta lo que queremos y hacia donde debemos ir a fin de lograr nuestras metas y nuestros objetivos, así como el desarrollo personal e institucional.

Los elementos filosóficos

En la presente propuesta están expresados los elementos filosóficos como la misión, visión y valores que definirá el desarrollo de un plan estratégico y que este debe mantenerse en el tiempo a fin de generar un proceso de superación y competitividad constante entre los trabajadores.

La propuesta de Cultura Organizacional para el Mejoramiento de la Calidad del desempeño Docente y administrativo en el IESTPC, atenderá a las dimensiones: **Cultura de trabajo en equipo, autonomía individual, Estilo de dirección, Direccionamiento estratégico, Valores compartidos y talento humano, así como la de identidad institucional**, así como las dimensiones de; **atención al usuario, desempeño profesional e imagen institucional** y tendencias de los cambios que el Estado PERUANO y el contexto nacional educativo e internacional (Educación Superior Tecnológico) pueden tener sobre ese nivel educativo, y que de alguna manera la influyen.

1.3.-FILOSOFÍA DE GESTIÓN DE LA PROPUESTA.

Expresa en forma clara los propósitos, así como la razón de ser de toda organización, tales como: misión, visión, los objetivos y la estructura organizativa. Indica la dirección a aplicarse en la gestión, por ejemplo una

gestión por resultados, los objetivos estratégicos generales o específicos institucionales o por áreas, así como las políticas que guían la organización.

Cuando hablamos de filosofía de gestión nos referimos a nuestros valores, nuestras creencias y aspiraciones, las cuales practica la comunidad educativa y que expresa nuestro comportamiento personal, corporativo y es compartido por todos y el cimiento de la cultura organizacional.

El organigrama estructural y funcional expresa la línea de autoridad y responsabilidad de sus miembros, que se relacionan entre si estableciendo canales de comunicación, sin embargo cada nivel mantiene una autonomía relativa que le invita a la innovación y mejora continua de su labor, a fin de lograr mejores productos o brindar un mejor servicio de calidad.

La filosofía de gestión de la propuesta esta expresado en: misión, visión, objetivos estratégicos, línea de autoridad, responsabilidad y valores de la propuesta de la cultura organizacional.

1.3.1.-MISION - VISION.

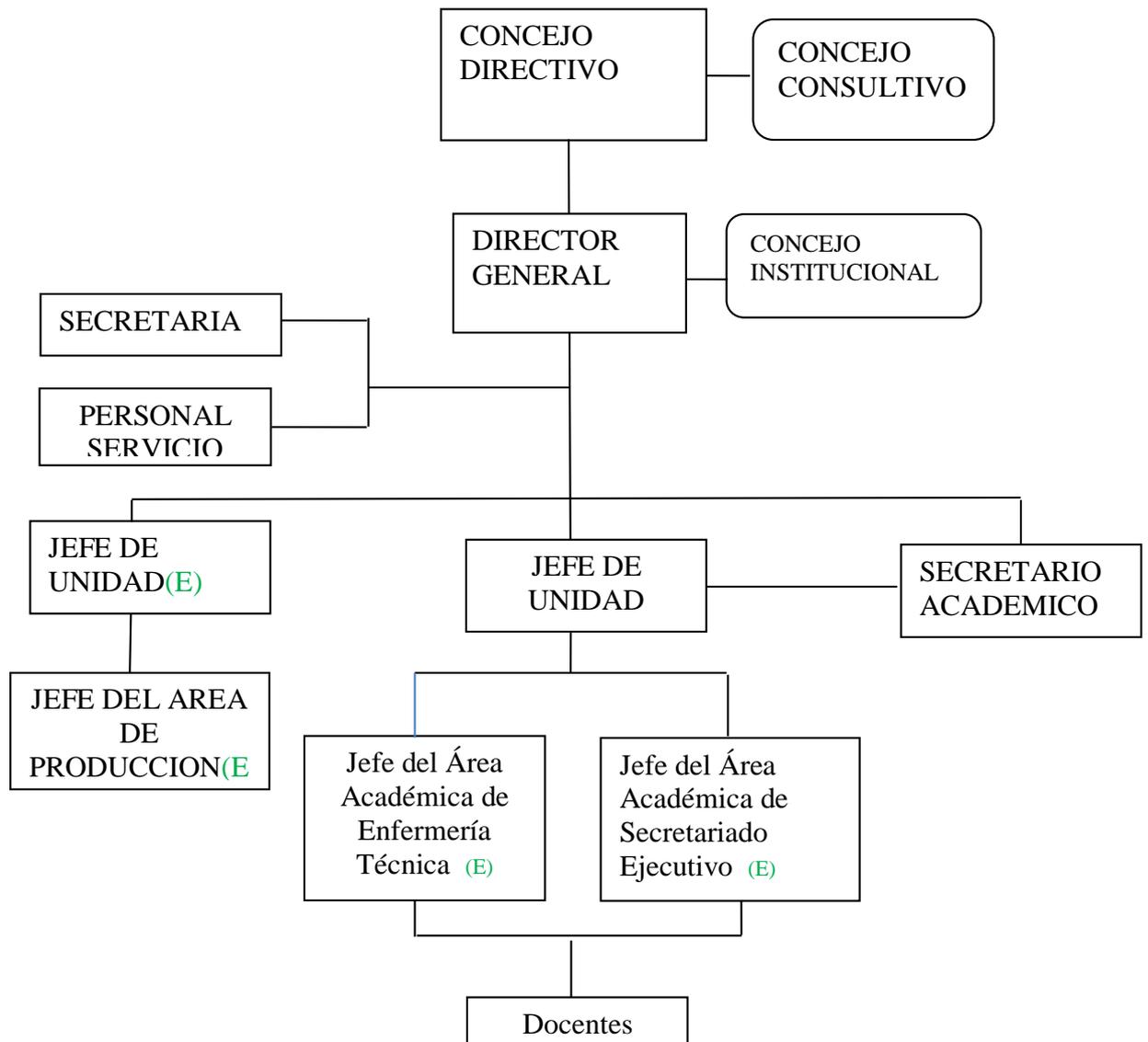
MISIÓN.

Somos un Instituto de Educación Superior Tecnológico que aplica la calidad en sus servicios en forma continua, brindamos una formación integral a través del enfoque por competencia, impartiendo sólidos conocimientos científicos, tecnológicos y éticos, concentrando esfuerzos y recursos al logro de las competencias coherente con el perfil profesional técnico y exigencias del mercado laboral.

VISIÓN.

Líder al 2021 en la formación profesional técnica, acreditado bajo parámetros de calidad y excelencia académica, organizacional y tecnológica, desarrollando competencias en las personas para que aporten innovación y cambio en el mundo laboral, industrial, social y medio ambiental.

1.3.2.-ESTRUCTURA ORGANIZATIVA - Ley 29394



1.4.-VALORES RECTORES A PRACTICARSE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.

Los valores rectores a fomentarse corporativamente en el IESTPCASMA según la propuesta, deben ser elementos dinámicos que la comunidad educativa debe poner en práctica en el día a día.

Los valores rectores de la propuesta son:

- a.-Valores de convivencia social
- b.-Valores éticos
- c.-valores cristianos

A los responsables de la aplicación de la propuesta, se les recomienda al inicio consideren unos tres valores como máximos, para que la comunidad Educativa del IESTPC internalicen y pongan en práctica dentro de un proceso de acomodación y actitud de cambio, por un periodo de un año, entendiendo que la propuesta es un proceso de largo plazo. Ejemplo:

Primer año:

- Puntualidad.
- Responsabilidad
- Liderazgo

1.5.-MARCO AXIOLOGICO DE LA PROPUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL.

1.5.1.-Valores de convivencia social

- Lealtad
- Justicia
- Respeto
- Tolerancia
- Urbanidad
- Democracia
- Liderazgo
- Paz

1.5.2.- Valores éticos

- Verdad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Autenticidad
- Disciplina
- Trabajo
- Puntualidad

1.5.3.-Valores cristianos

- Solidaridad
- Fraternidad
- Defensa de la vida
- Ecología
- Fe
- Esperanza

CAPITULO II

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA

2.1.-OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DELA PROPUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL.

Con el propósito de consolidar nuestra propuesta en el tiempo y que esta sea el cimiento de la cultura organizacional del IESTPCASMA, se establecen los siguientes objetivos estratégicos:

- En reunión ordinaria conformar un comité de ética y valores al inicio de año y elegir 03 valores rectores y considerar los valores del marco axiológico de acuerdo al nivel de compromiso y responsabilidad de la comunidad educativa.
- Elaborar un plan de talleres con el personal docente y administrativo para trabajar temas sobre atención al usuario interno y externo.
- Elaborar un Plan de formación continua de acuerdo a las normas vigentes, a fin de mejorar las competencias profesionales y de empleabilidad de docentes y administrativos del IESTPCASMA.
- Promover tareas para que los Jefes de Área de cada especialidad motiven a sus docentes el trabajo en equipo con eficacia, eficiencia y efectividad, fomentando una cultura de cambio constante dentro de un proceso de gestión por resultados.
- Garantizar la sostenibilidad y las condiciones básicas de calidad del IESTPC en la formación de profesionales técnicos.
- Utilizar medios de verificación que permitan evidenciar el cumplimiento de la misión en el IESTPC.

2.2.-ESTRATEGIA DE LA PROPUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL.

- **Socialización**, para lograr el fortalecimiento de la cultura organizacional, se debe iniciar un proceso de socialización en la comunidad educativa, involucrando en el proceso especialmente a los

directivos y jerárquicos, estos últimos sean los que fomenten y evalúen su aplicación en el día a día del quehacer institucional..

- **Presupuesto**, como todo proyecto es necesario que el IESTPCASMA destine un presupuesto para su ejecución, especialmente en los materiales de difusión, talleres y comité de ética y valores, a fin de consolidar la cultura organizacional.
- **Comité de ética y valores**, este grupo humano será uno de los responsables de fomentar y consolidar la cultura organizacional al interior del IESTPCASMA, involucrando a todos los miembros en la ejecución de la propuesta.

En tal sentido, los responsables de fomentar y consolidar la ejecución de la propuesta serían:

- a) Comité de ética y valores institucional.
- b) Jefe de Áreas de cada especialidad (Calidad y desempeño profesional de docentes).
- c) Concejo Directivo (Calidad de atención al usuario, articulación horizontal, estilo de dirección, clima laboral, ambiente e imagen institucional,...)
- d) Concejo estudiantil.

2.3.-FACTIBILIDAD DEL MODELO TEÓRICO DE CULTURA ORGANIZACIONAL.

Desde el punto de vista económico, es factible o viable su implementación de la propuesta de Cultura Organizacional, toda vez que no requiere un presupuesto elevado para su ejecución, según evaluaciones presupuestales el IESTPCASMA posee los recursos económicos para su implementación. y como tal la presente propuesta está inmerso dentro del proceso de acreditación.

Desde el punto de vista del capital humanos podemos decir que la comunidad educativa, está motivada porque vienen trabajando los estándares calidad que exige el proceso de acreditación y la presente propuesta vendría a ser una

fortaleza que ayudaría a mejorar la calidad de los servicios para con nuestros usuarios (estudiantes).

Las afirmaciones antes dichas se sustentan en los resultados de investigación: Existe compañerismo y trabajo en equipo en un 69.24 % , los trabajadores se sienten satisfechos con su centro laboral en un 53.85 % , se estimula la innovación en un 53.85 % , al interior de la institución existe un aire de confianza y satisfacción en un 84.75 % , existe una buena atención al usuario en un 53.85 % , etc, y según la escala de Lickert existe una actitud laboral muy favorable en un 61.53 % . Estos indicadores expresan que al interior del instituto existe condiciones para implementar dicha propuesta.

Podemos concluir que si es factible su aplicación desde el punto de vista económico, así como es factible su aplicación desde el punto de vista del capital humano, porque la comunidad educativa ya viene trabajando hacia una cultura de cambio continuo y que esta se está posicionando fuertemente al interior del IESTPCASMA.

2.4.-CREACIÓN Y SOSTENIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Los fundamentos filosóficos y la filosofía de gestión serán difundidos al interior del IESTPCASMA por el Comité de ética y valores, por el concejo directivo, jefes de área y concejo estudiantil a fin de promover la sostenibilidad de la cultura organizacional. Acciones a considerarse.

- Difusión de la misión y visión, valores, organigramas y objetivos estratégicos. Estas pueden difundirse o declararse mediante revistas, pagina web, trípticos, medallas, llaveros, gigantografías, etc.
- Construcción de espacios físicos, talleres, laboratorios, etc.
- Sistematización de los procesos académicos y administrativos, planificar y programar la formación continua de los líderes del proceso.
- Brindar estímulos y reconocimiento a docentes y administrativos innovadores con excelentes resultados.

- Registro de evidencias de verificación de las actividades pedagógicas y administrativas y acontecimientos más importantes con el sector productivo.

¿Qué hacer para el posicionamiento y la sostenibilidad de la cultura organizacional?:

- ❖ Entender que una cultura organizacional es un proceso en el tiempo y requiere el compromiso de toda la comunidad educativa.
- ❖ Fomentar una cultura de cambio continuo, promoviendo una gestión por resultados.
- ❖ Promover el trabajo en equipo a nivel de docentes y administrativos, y en forma especial con los estudiantes, a fin de mejorar las habilidades blandas, especialmente el de la comunicación, inteligencia emocional y el liderazgo.
- ❖ Desarrollar capacitaciones y talleres sobre gestión de conflictos, a fin de superar las diferentes culturas y estilos de vida que poseen cada uno de sus integrantes y que muchas veces originan enfrentamientos, resquebrajando las relaciones humanas.

2.5.-INDICADORES DE AVANCES Y RESULTADOS

La implementación y sostenibilidad de una Cultura organizacional en una organización es un proceso en el tiempo y por lo tanto se debe preparar con mucho cuidado los instrumentos de evaluación que recoja con cierto grado de precisión las evidencias de verificación de cada factor. Naturalmente los datos recogidos serán indicadores que nos orienten a establecer una mejora continua en el tiempo, hasta lograr una cultura organizacional fuerte donde sus integrantes sean capaces de crecer de manera personal y colectiva.

CAPITULO III

RECOMENDACIONES

3.1.-RECOMENDACIONES:

- Socializar con la comunidad educativa los documentos de gestión pedagógica y administrativa, los planes estratégicos por carrera, proyecto curricular institucional al igual que la propuesta de Cultura Organizacional. Los cambios se verán en el tiempo, toda vez que sus integrantes tendrán que aprender a desaprender, entendiendo que la cultura es un proceso de cambio y desarrollo que se acuña entre sus integrantes en un tiempo determinado.
- El reconocimiento de los méritos académicos, trabajos de investigación e innovación pedagógica, mediante la capacitación continua, especialmente en la obtención de grados, igual reconocimiento a los administrativos que demuestren productividad. La sostenibilidad de la propuesta será realidad en la medida que cada integrante internalice en su interior los valores, normas, creencias y entendimientos propuestos en el modelo.

