

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EL CLIMA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO DE LOS ESTUDIANTES DEL 5° Y 6° DE PRIMARIA
DE LA I. E. N° 20321 SANTA ROSA – 2017.**

PRESENTADO POR:

LIZBETH YPARRAGUIRRE ABARCA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE LA
EDUCACIÓN**

ASESOR:

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY

HUACHO - 2018

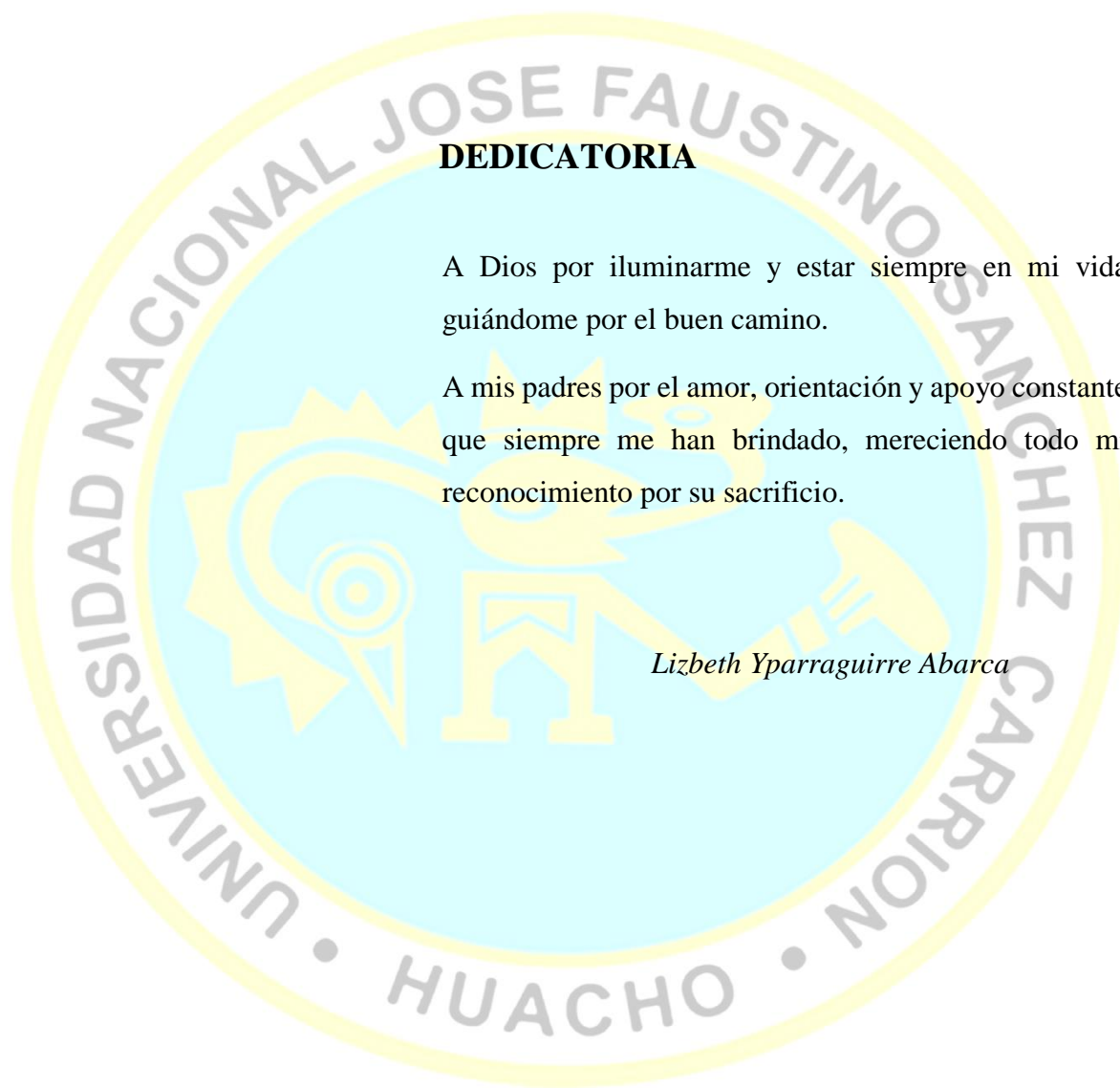
**EL CLIMA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO DE LOS ESTUDIANTES DEL 5° Y 6° DE PRIMARIA
DE LA I. E. N° 20321 SANTA ROSA – 2017**

LIZBETH YPARRAGUIRRE ABARCA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN
HUACHO
2018**



DEDICATORIA

A Dios por iluminarme y estar siempre en mi vida guiándome por el buen camino.

A mis padres por el amor, orientación y apoyo constante que siempre me han brindado, mereciendo todo mi reconocimiento por su sacrificio.

Lizbeth Yparraquirre Abarca

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de la UNJFSC por sus enseñanzas, a donde quiera que esté llevaré siempre en alto el honor de haber pertenecido a tan ilustre institución.

A mí estimado asesor por el tiempo, dedicación y paciencia para la elaboración de esta tesis y por las enseñanzas aprendidas.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	9
2.2 Bases teóricas	11
2.2.1. Clima institucional	11
2.2.2. Calidad del servicio educativo	25
2.3 Bases filosóficas	33
2.4 Definición de términos básicos	34
2.5 Hipótesis de investigación	38
2.5.1 Hipótesis general	39
2.5.2 Hipótesis específicas	39

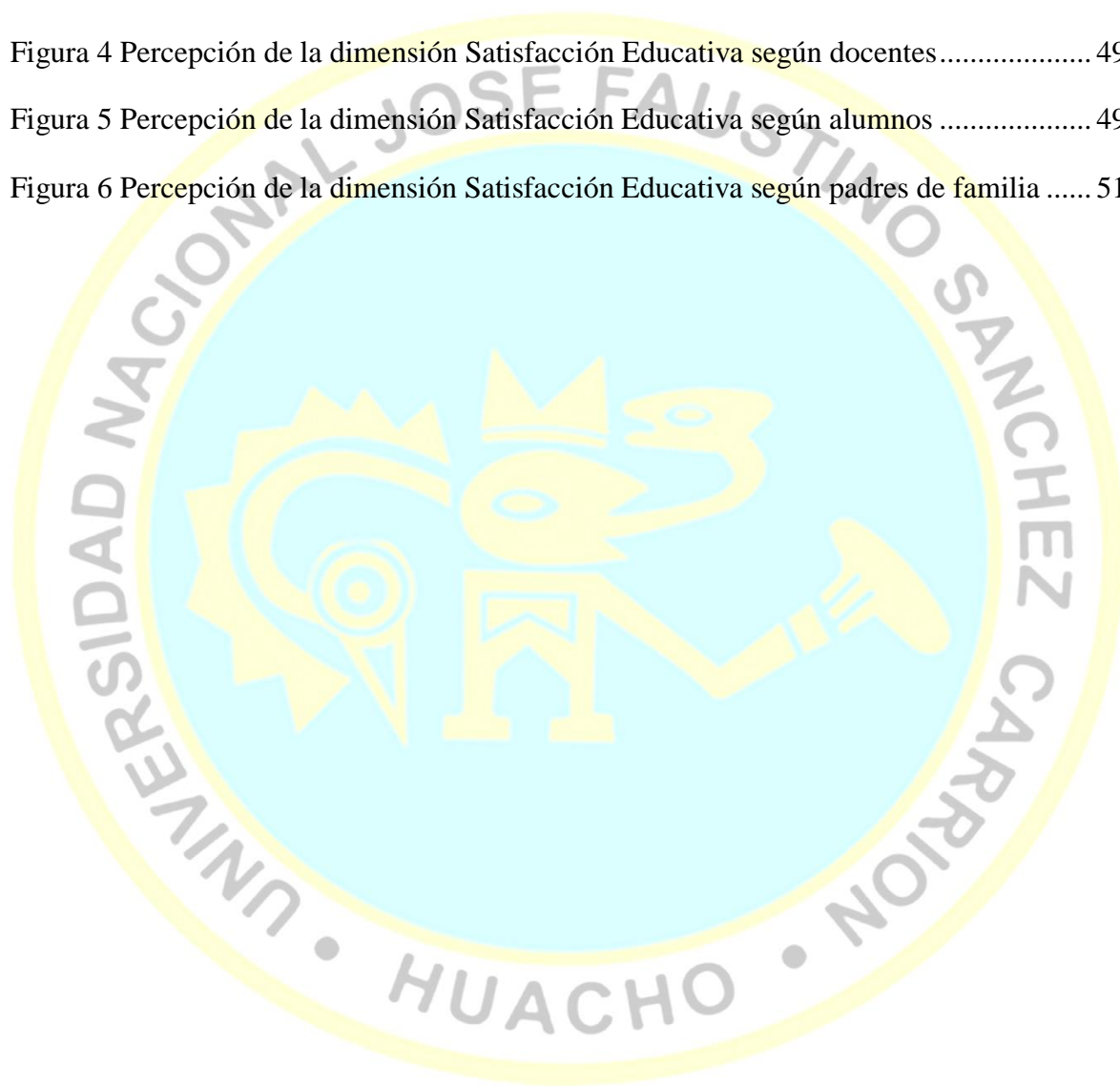
2.6 Operacionalización de las variables	39
CAPÍTULO III	41
METODOLOGÍA	41
3.1 Diseño metodológico	41
3.2 Población y muestra	42
3.2.1 Población	42
3.2.2 Muestra	42
3.3 Técnicas de recolección de datos	43
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	44
CAPÍTULO IV	45
RESULTADOS	45
4.1 Análisis de resultados	45
4.2 Contrastación de hipótesis	51
CAPÍTULO V	55
DISCUSIÓN	55
5.1 Discusión de resultados	55
CAPÍTULO VI	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
6.1 Conclusiones	59
6.2 Recomendaciones	60
REFERENCIAS	62
7.1 Fuentes documentales	62
7.2 Fuentes bibliográficas	62
7.3 Fuentes hemerográficas	64
7.4 Fuentes electrónicas	64
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Detalle de las seis calidades de Senlle y Gutierrez.	26
Tabla 2: Percepción en clima institucional según docentes.	45
Tabla 3: Percepción en clima institucional según alumnos.	46
Tabla 4: Percepción en clima institucional según padres de familia.	47
Tabla 5: Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según docentes	48
Tabla 6: Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según alumnos	49
Tabla 7: Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según padres de familia	50
Tabla 8: Medida de correlación de la variable clima institucional y sus dimensiones con la variable Calidad del Servicio Educativo, expresada en la dimensión Satisfacción Educativa, según docentes.	51
Tabla 9: Contrastación de Hipótesis general	52
Tabla 10: Contrastación de Hipótesis específica 1	52
Tabla 11: Contrastación de Hipótesis específica 2	53
Tabla 12: Contrastación de Hipótesis específica 3	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Percepción de clima institucional según Docentes	45
Figura 2 Percepción en clima institucional según alumnos.....	47
Figura 3 Percepción en clima institucional según padres de familia.....	48
Figura 4 Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según docentes.....	49
Figura 5 Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según alumnos	49
Figura 6 Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según padres de familia	51



RESUMEN

El propósito de la investigación desarrollada en la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, de la ciudad de Huacho, jurisdicción de la UGEL N° 09 – Huaura. En la entidad educativa se aprecia una conducción de estilo ordenado, una planificación pertinente que permite formular documentos que constituyen la expresión de un trabajo colectivo de los actores educativos, un clima institucional que permite superar los diversos conflictos basados en intereses de grupo; hay brotes de indisciplina en las alumnas que se controla con el apoyo de docentes y padres de familia; y por otro lado se cuenta con una infraestructura adecuada, de construcción de material noble, laboratorios, salas de informática y mobiliario; el rendimiento educativo que registran sus educandos se manifiesta entre regular y destacado.

El objetivo general que se considera en la investigación es establecer la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

La hipótesis de la investigación, existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

La metodología utilizada fue descriptiva correlacional y sus resultados se expresan de forma cuantitativa. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron cuestionarios sobre el clima institucional y calidad de servicios educativo; los que se han procesado y permitido tener los resultados cuyas conclusiones describimos a continuación:

Primera: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

La prueba estadística de las variables clima institucional y calidad del servicio Educativo arrojó un valor de r_s igual a .363 y un nivel de significación p de .003, el cual es menor que el nivel de significación p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre variables. El coeficiente de correlación es de 0,363 lo que significa que existe una correlación directa.

Segunda: Existe relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Para el caso de la percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor rs igual a .267 y un nivel de significación p de .034, el cual es menor que el nivel p de .05, lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,267 lo que significa que existe una correlación directa.

Tercera: Existe relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

La correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo arrojó un valor rs igual a .305 y un nivel de significación p de .015, el cual es menor que el nivel p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,305 lo que significa que existe una correlación directa.

Cuarta: Existe relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor rs igual a .206 y un nivel de significación p de .105, el cual es mayor que el nivel p de .05, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,206 lo que significa que existe una correlación directa.

Palabras clave: Clima institucional, calidad de servicio, atención, docentes, estudiantes

ABSTRACT

The purpose of the research developed in Educational Institution No. 20321 - Santa Rosa, in the city of Huacho, jurisdiction of UGEL N ° 09 - Huaura. In the educational entity, an orderly style conduction can be seen, a pertinent planning that allows to formulate documents that constitute the expression of a collective work of educational actors, an institutional climate that allows to overcome the different conflicts based on group interests; there are outbreaks of indiscipline among the students; and on the other hand it has an adequate infrastructure, construction of noble material, laboratories, computer rooms and furniture; the educational performance recorded by their students is manifested between regular and outstanding.

The general objective that is considered in the research is to determine the relationship that exists between the institutional climate and the quality of the educational service to the students of the 5th and 6th grades of the Educational Institution No. 20321 - Santa Rosa, 2017.

The general hypothesis formulated proposes to verify if there is a significant relationship between the institutional climate and the quality of the educational service to the students of the 5th and 6th grades of the Educational Institution No. 20321 - Santa Rosa, 2017.

The methodology used was descriptive correlational and its results are expressed quantitatively. The questionnaires on the institutional climate and quality of educational services were used to collect the information; those that have been processed and allowed to have the results whose conclusions we describe below:

First: There is a significant relationship between the institutional climate and the quality of the educational service to the 5th and 6th grade students of the Educational Institution No. 20321 - Santa Rosa, 2017.

The statistical test of the variables institutional climate and quality of the Educational service showed a value of r_s equal to .363 and a significance level p of .003, which is lower than the level of significance p of .05, so that rejects the hypothesis of no correlation between variables. The correlation coefficient is 0.363, which means that there is a direct correlation.

Second: There is a relationship between the perception of the institutional climate of teachers and the quality of educational service of the students of the 5th and 6th grades of the Educational Institution No. 20321 - Santa Rosa, 2017.

In the case of the perception of the institutional climate of teachers and quality of the educational service, the statistical test showed a r_s value equal to .267 and a significance level p of .034, which is lower than the p level of .05, what is rejected is the null hypothesis of no correlation between the perception of the institutional climate of teachers and the quality of the educational service. The correlation coefficient is 0.267, which means that there is a direct correlation.

Third: There is a relationship between the perception of the institutional climate of students and the quality of educational service of the students of the 5th and 6th grades of the Educational Institution No. 20321 - Santa Rosa, 2017.

The correlation between the perception of the institutional climate of students and the quality of the educational service showed a value r_s equal to .305 and a significance level p of .015, which is lower than the p level of .05, so it is rejected the null hypothesis of no correlation between the perception of the institutional climate of students and the quality of the educational service. The correlation coefficient is 0.305 which means that there is a direct correlation.

Fourth: There is a relationship between the perception of the institutional climate of parents and the quality of educational service of the students of the 5th and 6th grades of the Educational Institution No. 20321 - Santa Rosa, 2017.

Between the perception of the institutional climate of parents and the quality of the educational service, the correlation showed a value r_s equal to .206 and a level of significance p of .105, which is greater than the p level of .05, so that The null hypothesis of no correlation between the perception of the institutional climate of parents and the quality of the educational service is not rejected. The correlation coefficient is 0.206 which means that there is a direct correlation.

Keywords: Institutional climate, quality of service, attention, teachers, students

INTRODUCCIÓN

La investigación está basada en la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, de esta manera se podrá visualizar la problemática que surge por la relación directa o indirecta que surge entre las dos variables en su aplicación práctica en las aulas.

La tesis propone la investigación de tipo descriptivo correlacional entre la variable 1: clima institucional y, la variable 2: calidad de servicio educativo, orientado a la atención a estudiantes del quinto y sexto grado de educación primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa.

Se estructura en seis capítulos, según lo estipula la Escuela de Posgrado de la Universidad.

Capítulo I: se considera al planteamiento del problema que relacionan a las variables de investigación.

Capítulo II: conformado por el marco teórico que relacionan a las variables de investigación.

Capítulo III: la que define la metodología a implementar en la investigación.

Capítulo IV: se considera los resultados estadísticos de la investigación, al haberse procesado la información recolectada al aplicarse los instrumentos planteados en el proyecto de tesis.

Capítulo V: se muestra la discusión de resultados, que se contrastan con otras investigaciones.

Capítulo VI: considera las conclusiones y recomendaciones de la tesista después de obtenidos tras la contrastación de los resultados.

La tesista recibió el apoyo de los integrantes de la comunidad educativa de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa de Sucre, en el distrito de Huacho, para la obtención de la información requerida para la contrastación de la hipótesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La gestión educativa en la actualidad relaciona a las personas que interactúan en una institución educativa (directivos, docentes, estudiantes, padres de familia), el propósito es asumir la direccionalidad de la Institución, determinando la política, la visión, la misión, los principios y valores de eficiencia y eficacia de los resultados a lograr. Pero es el director de la institución educativa, al ser el líder pedagógico debe asumir responsabilidades de gestión para desarrollar las acciones y alcanzar metas y lograr los objetivos propuestos.

La calidad de servicio educativo, es brindar a los usuarios condiciones de calidad. En una institución educativa son los agentes educativos (directivos, docentes, estudiantes y padres de familia), que deben brindar la atención de un servicio de calidad, además se debe considerar la infraestructura, el mobiliario, los recursos didácticos, entre otros, que permitirá el bienestar y satisfacción de todos los usuarios.

Según los investigadores la gestión educativa comprende tres aspectos: gestión institucional, administrativa y pedagógica. Para lograr un adecuado desarrollo organizacional se deben potenciar los tres aspectos, de esta manera la institución educativa logrará desarrollarse adecuadamente y alcanzar los objetivos educativos de calidad que se haya propuesto.

Para la gestión educativa es importante mantener el equilibrio a la hora de dirigir los tres aspectos, porque las instituciones educativas en su gran mayoría ponen énfasis en la dirección administrativa, descuidando los otros aspectos. Lo que sí está claro es que para que nuestro nivel de calidad de la educación sea el que actualmente tenemos como país es porque tanto la gestión institucional como la pedagógica no adquieren un papel relevante para los directivos que tienen la responsabilidad de dirigir la institución educativa.

Las consecuencias de una ineficiente gestión educativa son diversas, pero lo que más va a afectar la formación de los educandos es la poca capacidad de gerenciar, especialmente con los recursos humanos. Probablemente ello esté relacionado con la falta de liderazgo, como lo señala (Rincón, 2005), citando a Chiavenato, Davis y Tannemboum, quienes afirman que el “liderazgo es el conjunto de cualidades que posee el individuo y que le ayudan a comunicarse mejor con los demás, para obtener el éxito y alcanzar el logro de los objetivos de una empresa”. (p. 52).

O quizá con la falta de una buena administración, como lo expresa (Buitrón, 2006) “al mejorar la gestión administrativa del Centro Educativo se mejorará correlativamente la calidad educativa del mismo” (p. 34).

En muchos lugares del país encontramos instituciones educativas con una precaria infraestructura, que no alcanzan niveles de calidad educativa, ni logran satisfacer las demandas educativas de padres de familia, no pueden alcanzar estándares que exigen la prueba ECE, que miden los aprendizajes de los estudiantes. En este contexto otras instituciones educativas funcionan en sentido inverso, cuentan con una excelente infraestructura y los logros de aprendizaje son más destacados.

Esta situación lleva a pensar que en la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, de la ciudad de Huacho, correspondiente al ámbito jurisdiccional de la UGEL 09 Huaura, presenta relación entre las variables gestión institucional y la calidad del servicio educativo. En la institución educativa se aprecia una conducción de estilo ordenado, una planificación pertinente que permite formular documentos que constituyen la expresión de un trabajo colectivo de los actores educativos, un clima institucional que permite superar los diversos conflictos basados en intereses de grupo; hay brotes de indisciplina entre las alumnas; y por otro lado se cuenta con una infraestructura adecuada, de construcción de material noble, laboratorios, salas de informática y mobiliario; el rendimiento educativo que registran sus educandos se manifiesta entre regular y destacado.

Las condiciones planteadas permiten orientar la investigación que busca relacionar el clima institucional y la calidad del servicio educativo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017?

¿Cuál es la relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017?

¿Cuál es la relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Establecer la relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Establecer la relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación se justifica porque aporta un marco conceptual y práctico para analizar situaciones organizacionales, de gestión, pedagógicas y didácticas con fines de desarrollo del clima institucional y la calidad del servicio educativo para estudiantes del nivel primario, para visualizar la mejora de los logros de aprendizaje, relacionándolo con la gestión de los directivos.

Del mismo modo, contribuye en la toma de conciencia de los agentes de la educación, quienes buscan actitudes y formas positivas para procesar la información para una adecuada gestión para la enseñanza y por parte de los estudiantes la satisfacción de la atención.

Los resultados aportan información actualizada del clima institucional y la atención a los usuarios expresado en calidad de servicio en la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, de Huacho.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial.

El estudio investigativo tuvo como escenario principal a la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa de Sucre, que corresponde a la jurisdicción de la UGEL N° 09, en el distrito de Huacho.

Delimitación poblacional.

El grupo social objeto de la investigación son los directivos, docentes, personal administrativo y estudiantes del 5° y 6° grado de la Institución Educativa Pública N° 20321 – Santa Rosa, de Huacho.

Delimitación Temporal.

La investigación permitirá el análisis situacional del año 2017, relacionado con las variables clima institucional y calidad del servicio.

Delimitación temática.

Se realizó la investigación de las condiciones de gestión institucional que permitió contrastar las variables de estudio: por un lado el clima institucional y por otro lado la calidad del servicio educativo, orientado a la satisfacción de los usuarios de la institución educativa.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad de la presente investigación se basa en el hecho que existen las condiciones sociales, políticas, económicas, de apoyo de la institución educativa, y de tiempo para poder realizarla sin ningún inconveniente, además de la preparación académica del autor del estudio. Por lo tanto:

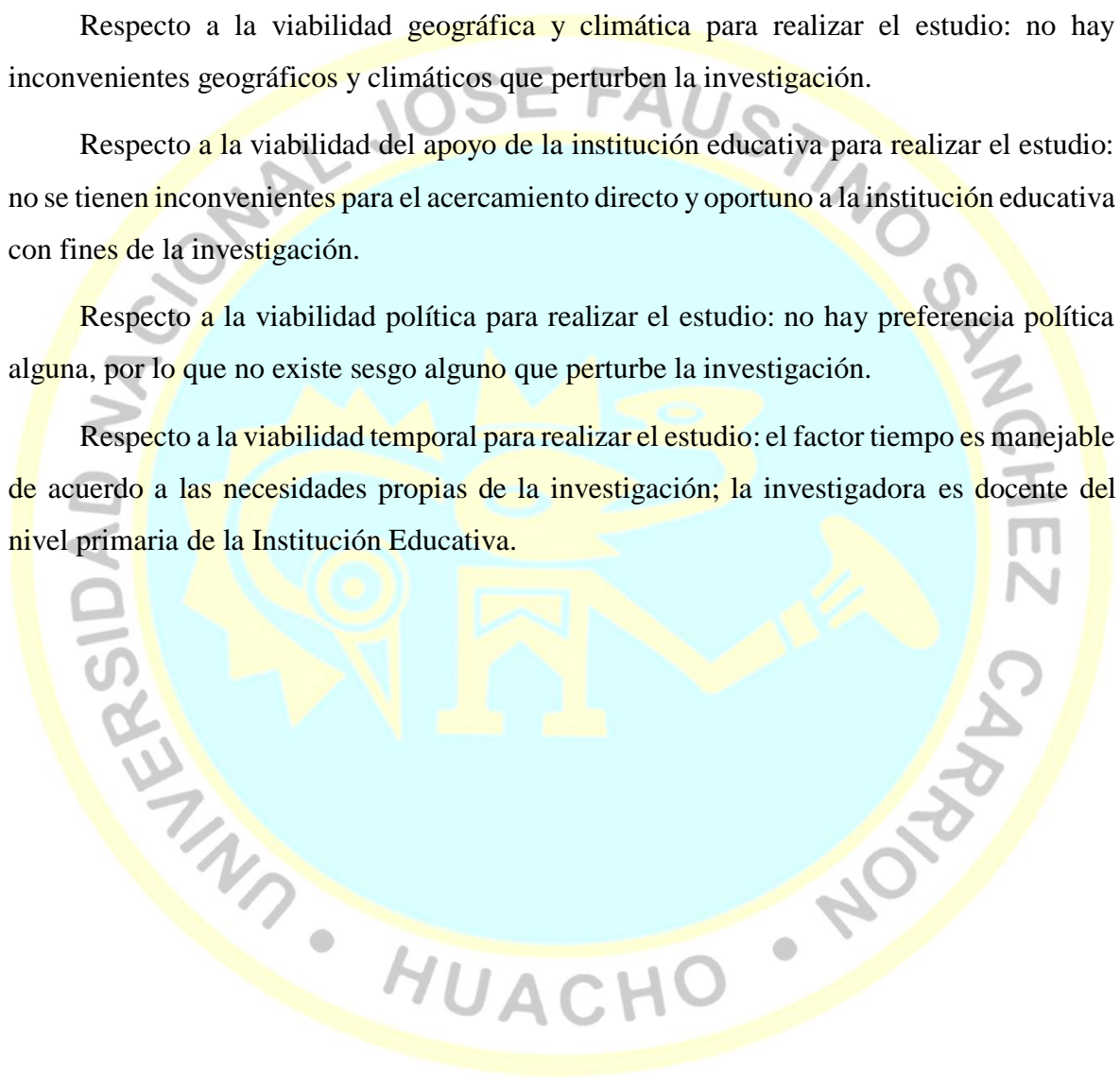
Respecto a la viabilidad económica del estudio: se cuentan con los recursos necesarios para llevar adelante la investigación.

Respecto a la viabilidad geográfica y climática para realizar el estudio: no hay inconvenientes geográficos y climáticos que perturben la investigación.

Respecto a la viabilidad del apoyo de la institución educativa para realizar el estudio: no se tienen inconvenientes para el acercamiento directo y oportuno a la institución educativa con fines de la investigación.

Respecto a la viabilidad política para realizar el estudio: no hay preferencia política alguna, por lo que no existe sesgo alguno que perturbe la investigación.

Respecto a la viabilidad temporal para realizar el estudio: el factor tiempo es manejable de acuerdo a las necesidades propias de la investigación; la investigadora es docente del nivel primaria de la Institución Educativa.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Entre las investigaciones que abordan temáticas similares al presente trabajo, hemos escogido tesis que nos han permitido tomar conocimiento de los escenarios y los aportes de los autores.

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Cavalcante, 2004), realizó la investigación que tuvo como objetivo:

Diagnosticar las satisfacciones del trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la región Jacobina -Bahía-Brasil”, con el fin de evaluar el trabajo del administrador escolar y también para comprender las deficiencias, dificultades e impases de la enseñanza -aprendizaje en su proceso de gestión.

La investigación de tipo descriptiva se realizó con una muestra no probabilística de 40 directores de escuelas secundarias públicas y 30 especialistas en gestión educacional. (Cavalcante, 2004, p. 14).

Administrar la organización escolar no es tarea fácil y que es necesario una comprensión de la micro y macro política en la que está inmersa”; y que “a semejanza con las organizaciones en general, la institución escolar posee especificidades y particularidades bien diferenciadas”. (p. 18).

La organización escolar está socialmente constituida por una serie de actores que tienen formación, caminos y perspectivas diferenciadas; verificándose una percepción, una evaluación y una valorización diferenciada de los objetivos de la organización por los diferentes actores.

En este marco el ejercicio del poder por parte de los directivos es más complejo aún, debido a que los dirigentes y los profesores tienen el mismo tipo de formación y el mismo estatus. Por otro lado, es importante la acotación que hace acerca de que los directivos deben realizar una reflexión constante acerca de la micro política de la organización escolar para lograr crear posibilidades de fortalecimiento de alianzas y negociaciones entre grupos que tienen ideas divergentes, con el objetivo de una mejor calidad del proceso de la gestión de un centro educativo. Asimismo, considera que el buscar desvelar lo que denomina “el lado oculto de la organización escolar, comprender sus dimensiones –estructura, relaciones, procesos, valores, contexto, cultura- y su micro política del poder”, logrará dar a la función directiva un mejor entendimiento del proceso educacional, con posibilidades de una mayor satisfacción en el trabajo que ejecuta. Finalmente, concluye que, “los directores de las escuelas secundarias públicas para adaptarse a los desafíos del cambio y de la incertidumbre, necesitan suscitar el espíritu de iniciativa y de cuestionamiento, de la capacidad de resolución de problemas y de la toma de decisiones, a través de una creciente autonomía, en conciliación permanente con el trabajo cooperativo, bien como competencias para comunicar y ser creativo y en un contexto de nuevas realidades tecnológicas. (p. 378 – 379).

(Borja, A. y Gaibor, J., 2007), realizaron un estudio para determinar el impacto que produce el liderazgo educativo en la gestión institucional para mejorar la formación de los estudiantes, cuyas variables fueron: Liderazgo educativo y gestión institucional. En la conceptualización de gestión institucional ellos la definen como la capacidad y el proceso de dirección para la construcción, afirmación o desarrollo de una institución educativa para la innovación permanente.

También afirman que a través de la gestión institucional se facilita el despliegue de todo el aparato comunicacional con el personal, el cual tiene por objeto: promover la comunicación entre los integrantes de la institución, facilitar la integración entre los intereses personales y los de la institución, reducir los focos de conflicto interno mediante el

fortalecimiento de la cohesión de los miembros y contribuir a la creación de espacios de información, participación y libre opinión. (p. 33).

Fue una investigación bibliográfica – descriptiva que se realizó en la escuela Manuel de Echeandía de Guarandá, Ecuador, en un universo de 27 docentes y 464 estudiantes, con una muestra donde participaron los docentes y 217 estudiantes. Se utilizó una encuesta a estudiantes y una encuesta a docentes como instrumentos para recoger información.

Entre las conclusiones del estudio mencionan que la puesta en práctica del liderazgo educativo da buenos resultados en la gestión institucional, que la aplicación del liderazgo educativo ocasionará un impacto favorable en la sociedad y que en la institución educativa investigada se evidencia la existencia del liderazgo educativo. (p. 76).

(Berigüete, J.; Segura, E., 2008), realizaron una investigación para determinar el impacto de la gestión institucional y pedagógica en la eficiencia de la educación media. Fue una investigación exploratoria-descriptivo-correlacional. La investigación se realizó en 5 centros educativos del distrito 02-04, El Cercado, de San Juan de la Maguana, República Dominicana. Con una población de 1422 estudiantes, 51 docentes, 5 directores, 36 personal de apoyo, 13 personal administrativo y 316 padres de familia; de la cual se extrajo una muestra de 302 estudiantes y 88 padres, tomándose toda la población para el resto de estratos.

Los investigadores señalan que (diversos) “cuestionamientos han llegado a afirmar que la educación dominicana es poco eficiente, que los centros educativos son poco efectivos y que esto afecta significativamente la calidad de los resultados”. Asimismo, informan que “la gestión institucional y pedagógica, parece ser el elemento responsable de este bajo nivel de eficiencia y por ende del rendimiento, ya que es la responsable de administrar todos los elementos de la vida del centro. (p. 19).

Después de la aplicación de los cuestionarios se observa que los alumnos en términos globales de los indicadores manifestaron en 52% que están poco o nada satisfechos con su centro de estudios. Sobresalen negativamente con 81% de insatisfacción el indicador de si la opinión o propuesta de los estudiantes es tomada en cuenta en las decisiones del centro; 74% están entre nada y poco satisfechos con la puntualidad y

asistencia de los docentes; 73% están poco o nada conforme como se dirige su centro de estudios; 67% respondieron que el ambiente en que se desarrolla la clase es negativo y 52% manifiesta que está poco o nada satisfecho con lo que aprenden. Tres de los indicadores son valorizados positivamente por los alumnos: con 78% por el trato que reciben del personal de apoyo, 63% por el trato que reciben de los maestros y 62% por el trato de la dirección. (p. 76)

Estos indicadores son importantes para conocer la percepción que tienen particularmente los educandos de estos centros educativos de República Dominicana con respecto a la satisfacción educativa.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Centeno, 2005), en su investigación que tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión de los directores y la calidad educativa de los centros educativos estatales de la UGEL 06 de Lima, sostiene que:

Su investigación transversal correlacional comprende la variable Gestión de los directores y la variable Calidad de la educación, cada una con sus respectivas dimensiones. El diseño de la muestra fue no probabilístico de tipo intencionado. Trabajó con una población de 5 colegios públicos de la UGEL 06 Ate-Vitarte y la muestra fue de 106 docentes y 245 alumnos. Los instrumentos a través de los cuales recogió los datos fueron: inventario de gestión educativa a los docentes e inventario de calidad académica a los alumnos de 5° de secundaria de las instituciones educativas seleccionadas. Entre las conclusiones a las cuales llega a través del análisis de los datos, es de resaltar que respondiendo a la hipótesis principal la gestión de los directores de los centros educativos estatales de la UGEL 06 de Lima tiene una correlación significativa con la variable calidad de la educación, pero por otro lado existe correlación significativa y negativa entre el liderazgo y la calidad docente y calidad administrativa, así como entre el desarrollo personal y la calidad docente. (p. 85).

(Boy Barreto, 2008), realizó una investigación para conocer la correlación existente entre la gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San

Agustín de San Juan de Lurigancho. Trabajó con una muestra no probabilística de 4 directivos y 57 docentes, a los cuales aplicó una encuesta tipo cuestionario.

La variable gestión institucional se operacionalizó con las dimensiones: planificación del PEI, organización e implementación para la gestión, dirección estratégica y gestión de la evaluación y control; y la variable calidad educativa lo hizo a través de: nivel académico de docentes, índice de promoción, aplicación de los niveles de tecnología educativa y el uso de equipos y laboratorios. En las conclusiones de su trabajo señala que el 96.5% de los docentes percibe que la gestión institucional de los directivos es poco satisfactoria debido a que no se promueve un clima favorable en las relaciones humanas, ni se motiva la participación de los docentes. No obstante que el análisis de resultados arrojó que “se evidencian fallas de los directivos en el cumplimiento de las funciones gerenciales, no se cumplen los objetivos establecidos, la planificación de las actividades, en la comunicación y en la ausencia de liderazgo”, indica que “existe una correlación directa y positiva entre las variables gestión institucional y calidad educativa a partir de la percepción de los directivos y docentes.

Con el objetivo de determinar cómo se relaciona el planeamiento estratégico con la calidad de las instituciones educativas, Santos realizó un estudio el 2007 en las instituciones educativas públicas de educación básica regular, nivel secundario, en el distrito de Bellavista – Callao. Trabajó con una muestra de 343 alumnos de 3301 que constituyen la población de las cinco instituciones en las cuales aplicó los instrumentos encuesta que utilizó para recoger datos. La variable planeamiento estratégico se midió a través de las dimensiones: visión y misión, objetivos de gerencia, comunicación y feedback estratégico, mientras que la variable calidad de las instituciones educativas se hizo a través de las dimensiones: manual interno de calidad y reconocimiento de la calidad de la institución educativa. En las conclusiones ella suscribe que “el planeamiento estratégico se relaciona significativamente en 49% con la calidad de las instituciones educativas”, que “la visión y la misión se relaciona significativamente en 43,9% con la calidad”, que los objetivos de gerencia no se relacionan significativamente con la calidad, pues alcanza 27,5%,

que la comunicación no se relaciona significativamente con la calidad y que “el feedback estratégico no se relaciona con la calidad”. Y finalmente menciona que “para lograr un planeamiento estratégico en la institución educativa se debe gestionar a través de la administración por objetivos, es decir todos los miembros de la organización definen responsabilidades en cada área para alcanzar objetivos y metas. (p. 114 – 115).

(Berrocal, 2007), realizó la investigación sobre la relación entre clima institucional y la calidad del servicio educativo de instituciones educativas públicas del Callao. El realizó un estudio donde utilizó un diseño descriptivo correlacional transversal y trabajó con una muestra de 272 personas, distribuidos en 228 alumnos, 7 administrativos, 34 docentes, y 3 directivos de las instituciones educativas investigadas. Entre los resultados encontrados destaca:

Que en las instituciones educativas de la urbanización Dulanto-Callao, la identidad institucional, las relaciones interpersonales y la dinámica institucional, que son dimensiones de la variable clima institucional, se expresan en un nivel medio. Igualmente, se expresa en un nivel medio la variable calidad del servicio educativo; para finalizar indicando que todas las dimensiones del clima institucional se relacionan con la calidad del servicio educativo en forma positiva. Entre sus conclusiones menciona el hecho de que el servicio educativo arroje una percepción de nivel medio significa que no se ha logrado ofertar un servicio educativo de calidad, que satisfaga las expectativas del alumnado en tanto no responde a sus intereses y necesidades. Lo cual indica que no existe un diagnóstico que permita recoger las necesidades reales de aprendizaje del alumnado, así como las necesidades del entorno inmediato. (p. 83).

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Clima institucional

Se refiere al ambiente que se produce como resultado de las interacciones entre las personas que trabajan en la institución. Crear un clima organizacional adecuado es función de todo cuerpo directivo y del director en especial. Esto significa desarrollar un ambiente

donde las personas se sientan verdaderamente comprometidas con los objetivos de la institución educativa, lo cual es posible si hay respeto, participación y buena comunicación.

Según (Berrocal, 2007), el clima institucional:

Viene a ser la percepción colectiva de la organización en su conjunto, constituyéndose en el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir de la cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada organización educativa. Entendida en esta dimensión el clima institucional puede ser vínculo u obstáculo para el desempeño de la organización, constituyéndose en un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran; expresión que se manifiesta en términos de compromiso con la institución: cohesión entre el personal, participación, cooperación y ayuda, confianza, responsabilidad, etc. (p. 32).

El clima institucional es un elemento subjetivo que corresponde al ámbito de las relaciones interpersonales en la vida de una determinada institución. Forman parte de él las personas que integran una organización y corresponde a los directivos el velar por el mantenimiento del adecuado clima organizacional.

También, el clima institucional involucra una serie de elementos cuyo conocimiento contribuirá al mejor manejo. Podemos mencionar las relaciones humanas, la personalidad, la motivación, las actitudes, el entorno físico, etc. Lo difícil de todo esto es cómo gestionar para satisfacer las expectativas de los usuarios internos, donde los actores educativos orienten su trabajo profesional y técnico hacia los objetivos que se han establecido en la planificación estratégica.

Sobre gestión (Alvarado, 1999), afirma que “puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales” (p. 17)

(Sovero, 2007), estima que el clima institucional “se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (p. 228). Menciona entre las principales actividades de dirección a la planificación, organización, comunicación, control y participación.

También (Sovero, 2007), sostiene que la gestión institucional debe basarse en las siguientes estrategias:

Liderazgo: considerado como la habilidad para hacer que las personas que forman parte de la organización se movilicen, con el propósito de lograr los objetivos institucionales. Reingeniería: entendida como modernizar, reorientar o rediseñar las operaciones o procesos educativos con el fin de mejorar la calidad de la educación. A la reingeniería también se le puede considerar como innovación. Dirección con creatividad: aspecto que implica que el director y el cuerpo directivo deben ser creativos en el desarrollo de la gestión educativa. (p. 235).

Estos planteamientos permiten señalar que la gestión institucional es de importancia porque sus fortalezas desarrollan un papel estratégico frente a las debilidades de la gestión tradicional. Comparando el modelo de gestión tradicional y el modelo de gestión institucional moderna, se tiene que coincidir con los estudiosos del tema en que el modelo tradicional nos presenta alumnos receptores y pasivos, no participativo de su aprendizaje e indiferente de su entorno social, siendo el eje de la clase es el docente que ejerce una postura autoritaria, lo cual no contribuye a fomentar las relaciones positivas entre los actores educativos. Frente a esto la gestión institucional moderna se orienta a formar un alumno activo que experimenta, investiga y construye su propio aprendizaje, se identifica con su entorno social y posee una visión crítica del mundo, cuestión que es antagónica con una visión conformista y supersticiosa del mundo. El docente debe desarrollar los procesos de aprendizaje con calidez y entusiasmo mediante el método activo, propiciando el trabajo en equipo ya que los programas curriculares se adecuan y enriquecen a través de la diversificación, de acuerdo con la realidad objetiva del contexto.

Para (Farro, 2001), gestión institucional

Es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico, a través de los presupuestos institucionales que abarque el mismo, desagregando considerablemente los resultados de estos últimos, mediante los planes operativos anuales. (p.186).

Una característica muy importante en la gestión de una organización es el adecuado clima institucional en el que se reconoce, apoya y fomenta los proyectos innovadores de los docentes, así como las propuestas de los alumnos y padres de familia, constituyendo con éxito los equipos y proyectos de desarrollo educativo.

Algunos investigadores plantean que el eje básico de desarrollo de la gestión institucional lo constituye la organización junto a una eficaz administración del recurso humano capacitado y actualizado, y el uso óptimo de los recursos financieros. Se considera, asimismo, de gran importancia las alianzas estratégicas entre la institución educativa y las empresas privadas, ya que permitirán ofrecer oportunidades de trabajo, así como apoyo a los proyectos educativos y desarrollo institucional.

Al respecto (Buitrón, 2006), señala que los factores que determinan la calidad de los centros de enseñanza son:

Los recursos materiales disponibles, los recursos humanos, la dirección y gestión administrativa y académica del centro, el desarrollo de los aspectos pedagógicos como la evaluación, objetivos y contenidos y el tratamiento diverso de la metodología didáctica. (p. 86).

Plantea que de mejorar la gestión administrativa del centro educativo se mejorará correlativamente la calidad educativa del mismo, pero surge una discrepancia, pues nuestro actual sistema educativo se pone el énfasis en lo administrativo y no obstante ello la calidad educativa sigue siendo de preocupación en nuestro sistema educativo.

La gestión institucional se refiere pues a la conducción de los recursos humanos que integran una institución educativa, hacia el logro de determinados objetivos y metas, y constituye un aspecto de gran importancia para la formación de las nuevas generaciones de educandos del país o de una determinada sociedad.

Los instrumentos del Clima Institucional

Para el desarrollo de la gestión institucional expresado en un adecuado clima institucional, existen instrumentos que sirven para orientar el rumbo de las acciones de dirección en las instituciones educativas. Según el MINEDU los instrumentos son: el Proyecto Educativo Institucional PEI, el Proyecto Curricular Institucional PCI, el Plan Anual de Trabajo PAT y los Proyectos de innovación. Estos deben formularse con la participación activa de los agentes educativos, en un proceso de práctica democrática de propuestas que involucre la participación, la reflexión y el compromiso por enrumbar a la institución educativa hacia objetivos superiores donde los educandos son lo más importante.

El Proyecto Educativo Institucional

(MINEDU, 2016), Es el documento principal para la gestión de las acciones en la institución educativa, su propósito es formular la misión y la visión.

Tiene las siguientes características: Fija los objetivos para mejorar la institución educativa, satisface las expectativas para atender la demanda educativa, debe ser formulado por los agentes educativos (los servidores de la organización educativa) con la intervención de los alumnos y padres, y debe constituirse en elemento motivador para el desarrollo de la acción educativa. Por otro lado, entre los propósitos fundamentales de elaborar el proyecto educativo institucional se pueden considerar los siguientes:

Establecer la identidad de la institución educativa, respondiendo a la cuestión ¿Quiénes somos y que pretendemos llegar a ser?

Explicitar los objetivos que la institución educativa se propone en cuanto a la formación que ofrece, respondiendo a la cuestión ¿Cuál es la especificidad de la propuesta educativa?

Precisar los aspectos organizacionales y funcionales de la institución educativa, respondiendo a la cuestión ¿Cómo nos organizamos y cómo vamos a funcionar?. (p. 17 – 18).

El proyecto curricular institucional

El artículo 33° de la (Ley General de Educación, 2003) señala que:

El Ministerio de Educación es responsable de diseñar los currículos básicos nacionales. En la instancia regional y local se diversifican con el fin de responder a las características de los estudiantes y del entorno; en ese marco, cada Institución Educativa construye su propuesta curricular, que tiene valor oficial. (p. 13).

Por ello en la institución educativa se debe conformar una comisión de trabajo, con la participación de los directivos, docentes y otros grupos de interés involucrados en el tema. El documento orientador es el DCN (MINEDU, Diseño Curricular Nacional, 2009), expresa “el proyecto curricular diversificado de la institución educativa..., se construye con la participación de los docentes y directivos de la institución educativa, organizados en equipos de trabajo por grados”. (p. 16).

En el mismo sentido, el reglamento de la Educación Básica Regular (MINEDU, Reglamento de EBR, 2004), en su Art. 24, establece:

La construcción de la propuesta curricular de la institución educativa se formula en el marco del Diseño Curricular Nacional de la Educación Básica Regular y se orienta por los Lineamientos para la Diversificación Regional, en consecuencia, tiene valor oficial. Se realiza mediante un proceso de diversificación curricular conducido por el director con participación de toda la comunidad educativa y forma parte del Proyecto Educativo de la institución educativa. (p. 9)

Se puede concluir que, la institución educativa es la responsable de concretizar finalmente la diversificación curricular, debiendo participar de su formulación y diseño todos los integrantes de la comunidad educativa, en su desarrollo de un adecuado clima institucional. Se toman como insumos: los lineamientos regionales (Diseño Curricular Regional), las orientaciones locales (Diseño Curricular Local), el Diseño Curricular Nacional y el Proyecto Educativo Institucional.

A partir de esos referentes y en el marco general del (MINEDU, Guía para formular e implementar el Proyecto Educativo Nacional - PEI, 2016) PEI y, específicamente, como parte de la propuesta pedagógica, se construye el Proyecto Curricular Institucional.

El Proyecto Curricular Institucional, se convierte, por lo tanto, en el principal instrumento de gestión pedagógica que orienta y norma toda la práctica educativa de la Institución. Contiene la demanda educativa, los Programas Curriculares Diversificados, las orientaciones metodológicas, de evaluación y de tutoría.

(MINEDU, Currículo Nacional de la Educación Básica., 2016), propone condiciones para la formulación del PCI:

A partir de los programas curriculares diversificados, se elaboran las programaciones curriculares anuales y las unidades didácticas, para cada área y grado de estudios. Las sesiones de aprendizaje se programan a partir de las unidades didácticas.

La programación curricular anual, las unidades didácticas y las sesiones de aprendizaje, constituyen la planificación que corresponde al desarrollo del currículo, es decir, a la fase en la cual se planifican las acciones educativas que han de concretarse en los espacios pedagógicos de

enseñanza y aprendizaje. Estas son tareas que deben ser realizadas particularmente por cada docente de área y grado, considerando las características de los estudiantes a su cargo y el contexto en el que desarrolla su trabajo pedagógico. (p. 122)

El plan anual de trabajo

Según (MINEDU, Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas, 2011), el plan de trabajo es:

Un instrumento de gestión que se desprende del proyecto educativo institucional, teniendo en consideración la diversificación realizada en el proyecto educativo institucional, y se elabora para una vigencia de un año. Se hace con el propósito de concretar los objetivos estratégicos en el corto plazo. Igualmente se elabora a través de una comisión de trabajo con la directa participación del equipo directivo, teniendo como componentes: objetivos y resultados que se pretende lograr en el período de un año escolar, metas, actividades, presupuesto, evaluación. La evaluación del plan anual debe hacerse en forma trimestral para observar los problemas que se pudieran estar presentando para su cumplimiento. (p. 93).

Este documento de gestión se formula y ejecuta con la participación de los agentes educativos que se interrelacionan en la Institución Educativa, por ello también consolida la condición del clima institucional para el éxito de la gestión.

Los proyectos de innovación y mejora de la calidad

Innovación tiene que ver con cambio. (MINEDU, Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas, 2011), las instituciones educativas deben estimular la elaboración de proyectos de innovación.

Toda innovación educativa tiene el propósito de lograr un cambio en la práctica pedagógica que muchas veces se caracteriza por lo rutinario. Una innovación, en general, se propone para responder a la necesidad de mejora de la calidad educativa, buscando alcanzar la equidad como uno de los fines de la educación. (p. 96).

Es pertinente mencionar lo que señala el (MINEDU, Programa Nacional de Formación en Servicio, 2005), al respecto señala:

La innovación educativa es la acción pedagógica que busca realizar un cambio o una transformación en el sistema educativo y en la práctica pedagógica cotidiana, para trascender la rutina o superar una situación anterior con un enfoque original con sentido o intencionalidad. Una innovación se plantea para dar respuesta a la necesidad de mejorar la calidad y la equidad en la educación. Puede producirse a distintos niveles, desde el nivel macro estructural como son las reformas de la educación de un país, hasta las de nivel micro que se efectúan en un aula. (p. 38)

Los proyectos de innovación son propuestas de actividades con el fin de impulsar cambios, mejoramiento y transformación para optimizar la calidad del servicio educativo.

Además, todo proyecto de innovación debe hacerse con la aceptación de los docentes, es decir, no debe ser impuesto. Esto significa que el proyecto innovador debe partir de la planificación y de la discusión y aprobación por los docentes, ya que son ellos quienes van a ocupar un lugar protagónico en la ejecución. Fortaleciendo de esa forma el clima institucional de la institución educativa.

Dimensiones del clima institucional

Un adecuado clima institucional depende de determinados componentes de gestión, que se constituyen en las dimensiones que se deben considerar en el trabajo cotidiano al frente de la institución educativa, se consideran las más importantes:

Liderazgo Directivo

Dentro de las propuestas respecto a caracterizar liderazgo y a identificar algunos tipos de liderazgo, encontramos entre otros el de (Alvarado, 1999), quien afirma que:

Rensis Likert identifica los estilos: autocrático -explotador, autocrático-benevolente, consultivo grupal y el participativo, basado en la forma como se administra”, asimismo que “Kurt Lewin identifica los estilos: autocrático, democrático y liberal”, donde hay que precisar que el estilo liberal también es conocido como “laissez-faire” (dejar hacer dejar pasar); y que “Max Weber formula los tres tipos clásicos de liderazgo referidos al plano político: racional, tradicional y carismático. (p. 110).

Por otro lado (Huari, 2007), considera:

Que el líder controlador absorbe la responsabilidad del trabajo y las decisiones del grupo. Este se caracteriza por decir, dirigir, delegar y resolver problemas, controla el trabajo y los resultados del grupo. Y que este estilo hace que los subordinados no revelen todo lo que saben porque están temerosos de las consecuencias que pudieran suscitarse. (p. 28).

Otros autores estiman que no existe un estilo de liderazgo que sea el más efectivo. Y que los líderes pueden adoptar aquel que más se adapte a la situación concreta o centrada en la realidad. A este estilo han denominado liderazgo situacional. Otros autores consideran que el liderazgo no debe ser concebido como uso de poder, autoridad o influencia. El líder debe tener la capacidad para motivar y promover la voluntad del personal para seguirlo, generando la confianza suficiente en las acciones que ejecuta.

(Cavalcante, 2004), refiriéndose al liderazgo directriz, sostiene que:

Los directores de las escuelas secundarias públicas para adaptarse a los desafíos del cambio y de la incertidumbre, necesitan suscitar el espíritu de iniciativa y de cuestionamiento, de la capacidad de resolución de problemas y de la toma de decisiones, a través de una creciente autonomía, en conciliación permanente con el trabajo cooperativo, bien como competencias para comunicar y ser creativo y en un contexto de nuevas realidades tecnológicas. (p. 379).

Como conclusión, el liderazgo directivo es la acción de direccionar a los recursos humanos por medios no coercitivos, en base a ideas, carácter, talento, voluntad y habilidad administrativa. El liderazgo es un proceso mediante el cual las personas de una institución son conducidas hacia la ejecución de acciones que alcancen determinados objetivos. El líder debe ser participativo, democrático, estratégico, transformacional y debe actuar de acuerdo con la situación concreta.

La planificación estratégica

Se considera como una función fundamental de la gestión educativa de calidad, para cumplir adecuada y correctamente su finalidad. Es un proceso de carácter anticipatorio y continuo que implica un conjunto de etapas lógicas por medio de las cuales se analiza la realidad de una institución u organización educativa.

(Alvarado, 1999), define la planificación educativa como:

El proceso de ordenamiento racional y sistemático de actividades y proyectos a desarrollar, asignando adecuadamente los recursos existentes, para lograr los objetivos educacionales”, y refiriéndose a la planeación estratégica considera que “debe entenderse como un proceso racional y como una actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable y no sólo posible de la institución, para mantener una concordancia permanente entre los propósitos y metas (filosofía), las capacidades de la organización y las oportunidades que siempre son cambiantes.

Añadiendo además que comprende las siguientes fases: orientación política, diagnóstico, formulación del plan, aprobación, ejecución y evaluación. (p. 64).

Según (Farro, 2001), el planeamiento estratégico educativo:

Es un proceso mediante el cual una institución educativa define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas”. Esto, agrega, “supone la participación activa de los actores educativos (equipo directivo, profesores, alumnos, ex -alumnos, personal de apoyo administrativo y padres de familia). (p. 67).

En conclusión la planificación estratégica se constituye en vital, de ella dependerán todas las otras acciones necesarias del proceso educativo de calidad. La planificación nos acerca a la visión y concreta la misión.

Evaluación de la gestión educativa

Es el proceso de recojo de información para tomar decisiones para mejorar la calidad educativa, es vital entender que toda actividad educativa debe ser evaluada.

Al respecto (Alvarado, 1999), considera que:

Una evaluación ex ante es determinante para establecer la pertinencia y viabilidad del plan, antes que ejecutarlo a ciegas y que conduzca a resultados totalmente inciertos o inesperados. Se plantea que la evaluación ex ante debe comprender: objetividad, relevancia, coherencia, racionalidad, aspecto metodológico y participación. Y en cuanto a la evaluación de la

ejecución o ex post, estima que debe comprender: eficacia, impacto, eficiencia y retroalimentación. (p. 77).

Todos los agentes educativos deberán ser evaluados, no solo debe ser la obligación de evaluar a estudiantes y docentes, también se debe considerar la evaluación de los directivos. Si se desea un clima institucional adecuado todos deberán ser parte de ese proceso. Es pertinente considerar que los directivos deben ser rotativos y evaluados en función a resultados, lo cual nos llevaría, por un lado, a elevar el esfuerzo directriz por mejorar el servicio y, por otro lado, a renovar los responsables de dirigir o de liderar los cambios en las instituciones.

En los últimos años en base a la meritocracia el MINEDU ejecutó evaluaciones para ubicar a docentes en cargos directivos en las instituciones educativas; erradamente se tomó en cuenta solo el currículo del postulante, pero no la experiencia de gestión en el terreno práctico. Esto está trayendo consigo consecuencias más negativas en la gestión, y el clima institucional de las instituciones educativas, se ha visto perturbada e incrementado los problemas entre los agentes educativos, está primando un estilo de liderazgo laissez-faire y autoritario, y los resultados no hablan obviamente de un servicio educativo que logre satisfacer las expectativas de la comunidad y las necesidades de los educandos.

Capacitación del personal

Es una dimensión que se desarrolla en el proceso de conversión del rol profesional a través del perfeccionamiento, entendido como una instancia para la creación de condiciones que permitan al docente comprender los problemas presentados en su práctica, de manera que pueda elaborar respuestas originales para cada una de las situaciones en las cuales le corresponde actuar, y asumir responsabilidades cualitativamente diferentes con soluciones diversas.

Capacitarse es estar preparado para enfrentar nuevas eventualidades, nuevas realidades, nuevas situaciones. En el mundo de hoy, las personas tienen que adicionar a su licenciatura o estudios técnicos, nuevos estudios que lo mantengan actualizado con los cambios que se producen cada día debido al incremento incesante del conocimiento en todas las áreas del saber. De tal modo que los trabajadores de una institución educativa no pueden estar al margen de esta dinámica que se desarrolla actualmente. Y cuando digo los trabajadores me refiero tanto a los docentes como al personal de apoyo, incluidos los auxiliares y

administrativos en general, desde el portero, que, en buena cuenta es el que recepciona a las personas que requieren atención en la institución.

La formación, perfeccionamiento y actualización del personal de la institución, afirman (Senlle, A.; Gutierrez, N., 2005), “es un elemento crucial para el camino hacia la excelencia. Por ello, las instituciones deben invertir en el desarrollo del cuerpo docente y del personal a través de la formación continua”. (p. 53).

Según (Senlle, A.; Gutierrez, N., 2005), la capacitación del personal:

Tiene que entenderse como la capacitación continua de todos los recursos humanos que tiene la institución educativa. En este sentido, podemos coincidir con su propuesta de que Los docentes deben tener oportunidad de reciclarse anualmente; de hecho, los modelos de calidad reconocidos internacionalmente proponen un plan anual de reciclaje para que los docentes aprendan nuevas técnicas para enseñar. (p. 37).

En el mismo sentido opina (Correa de la Molina, 2005), en los siguientes términos:

El paradigma de la administración moderna, aplicado a la organización educativa, implica visionar un futuro centrado en la trípole: anticipación, innovación, excelencia, siendo esta última la meta del milenio que trasegamos, ella proporcionará una ventaja competitiva, pero no una competitividad que busca desalojar al adversario, sino aquella competitividad centrada en la durabilidad. (p. 28)

Y agrega:

Para entrar en esa nueva dimensión, si la institución educativa no cuenta con los componentes de la excelencia (estándares de mejoramiento continuo y de aseguramiento de la calidad, búsqueda constante de la excelencia, habilidad para conocer la forma correcta para hacer las cosas la primera vez), entonces, tiene muy pocas posibilidades de entrar y mantenerse en este nuevo escenario. (p. 34)

Como conclusión se puede afirmar que las instituciones que no actualizan a su personal se verán limitadas frente a la demanda de las personas y en el país.

Desempeño docente

(Montenegro, 2003), plantea:

La hipótesis de que el desempeño docente constituye el principal factor de calidad del servicio educativo. De ahí la importancia de caracterizar el ejercicio profesional y contar con un perfil que integre competencias básicas y específicas. Señala, asimismo, que las competencias son patrones generales de comportamiento, mientras los desempeños constituyen acciones concretas mediante las cuales se ejerce la labor; y que el principal indicador de desempeño es la formación de personas íntegras y competentes. Agrega, asimismo, “que la calidad educativa y la cualificación de la profesión docente son dos variables con un alto nivel de correlación. La calidad se concibe como una propiedad emergente del sistema educativo y se mide por el grado en que los fines previstos se ponen de relieve, y que la profesión docente se lleva a cabo mediante la acción sistemática, que se basa en lo filosófico, artístico, científico y tecnológico. (p. 9).

Dentro de la Institución Educativa, el docente es el principal gestor del proyecto educativo, es quien vislumbra el horizonte, quien diseña el currículo y en una interacción permanente con el estudiante, le ayuda a orientar y dirigir su proceso de formación. Es por esto, que el desempeño docente se considera el factor preponderante de la calidad educativa. Pero el desempeño docente requiere ser evaluado para mejorar la calidad educativa y en un proceso de retroalimentación perfeccionar la calidad del docente, en un proceso objetivo basado en estándares de calidad, para que sea equitativo.

En relación con esto (Valdés, 2004), sostiene que:

Existe un cierto consenso en considerar que el principal objetivo de la evaluación docente es determinar las cualidades profesionales, la preparación y el rendimiento del educador y que los fines de la evaluación del desempeño del docente son:

Mejoramiento de la escuela y de la enseñanza en el aula, porque cuando se integran eficazmente desarrollo del personal, evaluación del profesorado y mejora de la escuela, ello lleva a una mayor eficacia. Responsabilidad y desarrollo profesionales, lo que entraña una fuerte visión de la enseñanza como profesión con sus propios estándares, ética e incentivos intrínsecos para la persona consagrada. Control administrativo, que considera la enseñanza como una situación de empleo que requiere supervisión y

control del maestro por la unidad administrativa. Pago por mérito, que estima que los maestros necesitan el reconocimiento y la motivación que proporcionan los incrementos salariales.

Concluye afirmando que si el objetivo de un sistema de evaluación ha de ser el desarrollo del profesor, debería centrarse en algo que éste puede de verdad desarrollar: sus capacidades profesionales. (p. 15).

Por otro lado, en la (Ley General de Educación, 2003), sobre el docente en su artículo 56° señala:

Es agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano, para lo cual se le exige idoneidad profesional, probada solvencia moral y salud física y mental que no ponga en riesgo la integridad de los estudiantes. Asimismo, establece que le corresponde a) planificar, desarrollar y evaluar actividades que aseguren el logro del aprendizaje de los estudiantes, así como trabajar en el marco del respeto de las normas institucionales de convivencia en la comunidad educativa que integran; b) Participar en la institución educativa y en otras instancias a fin de contribuir al desarrollo del Proyecto Educativo Institucional así como del Proyecto Educativo Local, Regional y Nacional; c) Percibir remuneraciones justas y adecuadas y también las bonificaciones establecidas por ley... participar en los programas de capacitación y actualización profesional, los cuales constituyen requisitos en los procesos de evaluación docente. (p. 8).

De todas estas funciones, la que menos se cumple es la de percibir remuneraciones justas y adecuadas, pues los salarios de los docentes no cubren condiciones básicas para garantizar su desarrollo profesional que garantice la mejora de la calidad del servicio educativo.

Acerca de esto, (Uribe, 2000), señala que en el Informe Mundial de Educación se afirma que:

La enseñanza es una profesión cuyos miembros prestan un servicio público; esta profesión exige de los educadores no solamente conocimientos profundos y competencia especial, adquiridos y

mantenidos mediante estudios rigurosos y continuos, sino también un sentido de las responsabilidades personales y colectivas que ellos asumen, para la educación y el bienestar de los alumnos que tiene a su cargo. (p. 58).

Tal afirmación enfatiza la importancia de la formación continua para el mejor desempeño de los docentes, atendiendo fundamentalmente al papel de formar el destino de las nuevas generaciones.

2.2.2. Calidad del servicio educativo

(Sovero, 2007), considera que la calidad de la educación es el efecto de la relación que se da entre los componentes básicos, internos y externos del sistema o de la institución educativa; relación que se da entre las dimensiones siguientes:

Rasgos socioculturales, perfil axiológico y conjunto de aspiraciones y necesidades educativas de la comunidad y los individuos. Fines generales de la educación y metas institucionales. Objetivos específicos intentados por docentes y educandos en los distintos niveles y cursos. Inputs al sistema (reclutamiento de alumnos y profesores, equidad de acceso y de asignación de recursos); procesos y medios didácticos y organizativos (currículo, instrucción, dirección. Liderazgo, gestión, clima institucional y de clase, recursos económicos, etc.). Resultados educativos (inmediatos y mediatos, individuales y sociales). (p. 233).

Estas cinco dimensiones se consideran solo tres para garantizar la calidad educativa: funcionalidad, eficacia y eficiencia, y considera que las relaciones entre estas tres dimensiones son notorias, pues carece de sentido hablar de eficiencia en ausencia de eficacia y es dudoso considerar como eficaz una institución que logra unos objetivos poco relevantes para la comunidad.

Una institución educativa será considerada escasamente eficaz y funcional si logra sólo algunos objetivos que se pueden señalar como altamente significativos para los educandos y la comunidad y falla en otros debido a deficiencias en la distribución del tiempo y los recursos de enseñanza. La calidad de los servicios educativos es la consecuencia de un conjunto de acciones y combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia, con elevada correlación para lograr el grado de excelencia, lo cual supone un óptimo nivel de coherencia entre los componentes del sistema.

Por otro lado, es importante mencionar lo que decía (Alvarado, 1999), en relación con la calidad del servicio educativo de nuestros educandos:

La información existente... refleja que un alumno, después de 11 años de estudio (primario y secundario), presenta una serie de deficiencias en el plano intelectual, entre ellas:

No se expresa por escrito de manera correcta. Presenta serias dificultades para la comprensión de lectura y tiene un escaso hábito de ésta. No tiene un sistema propio de aprendizaje (aprender a aprender). Posee un pobre razonamiento lógico que no le permite el desarrollo de la inteligencia. En el plano práctico también se presentan notorias deficiencias: No tiene una habilidad concreta para ganarse la vida (aprender haciendo). No tiene un horizonte vocacional definido; la tendencia mayoritaria es la de continuar estudios en la universidad. (p. 62).

(Senlle, A.; Gutierrez, N., 2005), señalan que la calidad:

Tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores". Pero, en síntesis, ellos sostienen que la calidad en la educación es igual a la suma de seis calidades. Estas son: Estructural, Metodología Didáctico-Pedagógica, Servicio, Gestión, Calidad de Vida y Resultados, lo cual queda expresado en la fórmula siguiente: $C.E. = E + MDP + S + G + CV + R$ ". (p. 31).

La fórmula se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1: Detalle de las seis calidades de Senlle y Gutierrez.

Estructural	Aulas, edificios, programas, materiales, mesas, sillas.	
Metodología pedagógica	didáctico-	Preparación de los docentes y utilización de diferentes sistemas para logro de los objetivos.

Servicio	<p>Interna: relaciones entre docentes, administrativos y técnicos. Cooperación, colaboración y calidad de servicio para lograr resultados.</p> <p>Externa: servir a la sociedad, lograr resultados acordes con las demandas Del cliente (primario, secundario, terciario).</p>
Gestión	Aplicar normas de gestión y de calidad para lograr resultados mensurables e implantar la mejora continua.
Calidad de Vida	<p>Preparar a los educandos para una convivencia sana, pacífica y armoniosa.</p> <p>Enseñar a cuidar la vida propia, la de los semejantes y la del planeta.</p>
Resultados	Medida en que se alcanzan los objetivos fijados en la organización.

Fuente: (Senlle, A.; Gutierrez, N., 2005) (p. 34).

La Calidad del Servicio constituye un elemento que involucra tanto el ámbito interno como el externo. En lo interno se refiere a las relaciones entre docentes, administrativos y técnicos y a la cooperación y colaboración que debe darse entre ellos. En lo externo, se refiere al servicio que se presta a la sociedad y al logro de resultados acorde con la demanda de los clientes (alumnos, padres y sociedad).

(Edwards, 1991), refiriéndose a cómo debería evaluarse la calidad educativa considera que:

Procesos y resultados forman parte de un todo en la práctica educativa” (...) “los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes; estos pueden ser insuficientes, inútiles, inadecuados o sus contrarios y tienen estrecha relación con los procesos de transmisión y apropiación. De ahí que la evaluación de la calidad debe plantearse como una evaluación de procesos y resultados. (p. 42).

Se agrega la situación sobre los factores:

En distintas investigaciones han estudiado 38 factores que influyen en la calidad de la educación, que van desde contenidos y métodos pedagógicos hasta inmuebles. Pero el interés central es medir el rendimiento (capacidad observable) como indicativo de calidad, entendiendo por rendimiento el

promedio de las calificaciones de un alumno en un determinado grado y se mide en unidades cuantificables como son las calificaciones. (p. 22).

Vale mencionar también el concepto de calidad educativa de (Marchesi, A. y Martín, E., 1998), quienes formulan que:

Un centro educativo de calidad es aquel que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad educativa, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social. Un centro educativo de calidad tiene en cuenta las características de sus alumnos y de su medio social. Un sistema educativo de calidad favorece el funcionamiento de este tipo de centros y apoya especialmente a aquellos que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales o están situados en zonas social o culturalmente desfavorecidas. (p. 33).

La calidad educativa en la ley 28044

Es pertinente también mencionar lo que se establece como calidad educativa en la ley 28044 (Ley General de Educación, 2003). En el artículo 13° se menciona que:

Corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. Conceptúa que calidad de la educación es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida, para lo cual deben interactuar determinados factores, como: los lineamientos generales del proceso educativo, los currículos básicos, la inversión mínima por alumno, la formación inicial y permanente de los docentes y autoridades educativas, una carrera pública que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral, una infraestructura y equipamiento adecuado de la institución educativa, la investigación e innovación educativa y la organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorezcan el proceso educativo. (p. 6)

Dimensiones de calidad del servicio educativo

La variable calidad del servicio educativo se mide a través de la dimensión Satisfacción Educativa que responde centralmente al nivel de resultados del trabajo que desarrolla la institución educativa.

Satisfacción educativa

En la investigación se propone medir la dimensión satisfacción educativa a través de los indicadores: cumplimiento de las expectativas, motivación por aprender y necesidades de servicio cubiertas.

En la conceptualización de la dimensión satisfacción educativa no se puede dejar de mencionar la satisfacción del cliente o usuario algunos investigadores o modelos de calidad.

La satisfacción del cliente en ISO 9001

(Pereiro, 2008), sostiene que para ISO 9001 la satisfacción del cliente:

Es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, que la satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad, y que la satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona.

También expresa que el ISO 9001 impulsa a las organizaciones a que alcancen la satisfacción del cliente, situando este objetivo en su punto de mira, y propugnando la mejora del sistema de gestión de la calidad como medio para alcanzarlo. En ISO 9001 la meta no es la calidad, es la satisfacción del cliente. (p. 53).

La satisfacción del cliente se define en la (ICONTEC, 2017), la Norma ISO 9000 - Fundamentos y Vocabulario, como:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos acompañada de dos notas: 1. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. 2. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (p. 8).

La autocomplacencia está reñida con el seguimiento de la satisfacción del cliente, lo que más importa es lo que opine el cliente. Se puede rescatar que el cliente siempre tiene razón, y si no la tiene, se aplica la primera regla.

La calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios

(Morales, V. y Hernández, A., 2017), en un artículo acerca de la calidad de servicio, señalan que:

Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente. (p. 5)

Por otro lado, (Rodríguez, 2005), plantea que “Calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los clientes”. (p. 16). También considera que, supone reducir costos y mejorar continuamente los procesos, ajustándolos permanentemente a las exigencias de la sociedad. Es por tanto eficacia y eficiencia. Eficacia en tanto que el resultado de los procesos llevados a cabo en una institución educativa tiene un impacto real en dichas necesidades y expectativas; y eficiencia en cuanto mejora la relación recursos empleados - resultados obtenidos, reduciendo los costos necesarios para el funcionamiento de la organización.

La calidad se alcanza con base en la satisfacción de las necesidades de los clientes, así como de sus expectativas, con productos y servicios competitivos. La calidad consolida la confianza del cliente asegurando su fidelidad.

Otras conclusiones categóricas (Rodríguez, 2005), que se desprenden de su artículo científico son las siguientes:

- Un cliente al que no le satisface su primera experiencia es, casi siempre, un cliente perdido.
- En materia de servicios, la calidad, o es total o no existe.
- La satisfacción del cliente es, probablemente, el componente más

importante para el éxito duradero de cualquier empresa. -Las necesidades suelen ser fácilmente explícitas y objetivas; con frecuencia se refieren a las prestaciones funcionales del producto, a su calidad y a su precio. -Las expectativas, por su propia naturaleza, son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente de la calidad. -Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto de los demás. -Sólo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado. (p. 38).

La motivación del educando

Parafraseando a Einstein “El arte más importante de un maestro es saber despertar en sus educandos, la alegría de crear y conocer”. Esto indudablemente se refiere al papel motivador del docente, quien para ser tal requiere tener este perfil.

(Sarramona, 2008), sostiene que:

La educación debe satisfacer las necesidades del educando, principio al que le atribuye categoría axiomática. Pero también agrega que es la propia educación la que debe despertar necesidades educativas en los educandos.

Agregando que partir de las necesidades garantiza la motivación del educando hacia el proceso de aprendizaje y educativo en general. Y que la motivación no es otra cosa que la orientación y activación de la conducta. (p. 112).

Se sostiene, asimismo, que motivar es predisponer al alumno hacia lo que el docente quiere enseñar; es llevarlo a participar activamente en las actividades escolares. Los propósitos de la motivación del educando consisten en despertar el interés, estimular el deseo de aprender y dirigir los esfuerzos para alcanzar objetivos definidos.

Para (Sarramona, 2008), la motivación es un factor decisivo en el proceso del aprendizaje y no podrá existir dirección del aprendizaje si el alumno no está motivado.

Esta motivación puede ser intrínseca, si está interiorizada en el educando; y es extrínseca si es el docente quien tiene que generarla.

Algunas consideraciones que debemos tener presente al respecto son las siguientes: -El docente debe tener la habilidad de motivar a sus educandos. -El docente que motiva a sus alumnos tiene “ganado” más del 50% de su labor educativa. -Un alumno motivado para la enseñanza no busca motivos para escabullirse de la posibilidad de aprender. -El docente que no logra motivar a sus educandos no logra el objetivo de la educación. -La principal fuente de motivación en el proceso enseñanza -aprendizaje la encontramos en la personalidad del profesor. -El docente motivado para la enseñanza logra educar con éxito. (p. 113)

Según lo señalado la educación será de calidad, si es competente y está capacitada para desarrollar el proyecto de vida y la formación en valores que los estudiantes y padres de familia demandan a la institución.

Algunos autores señalan que la calidad de la educación va a estar determinada por los insumos con los que se cuenta en el proceso educativo. Es decir, cuando mejoran esos insumos (los salarios docentes, el estado de los edificios, la dotación de bibliotecas, la capacitación docente, etc.) necesariamente habrá de mejorar la calidad educativa. A diferencia de la visión anterior, a ésta no le interesan los valores y los saberes puesto que éstos serán de baja calidad si los insumos también lo son. Al contrario, el incremento de los insumos garantizará el aumento de los resultados.

Otra concepción es la que sostiene que la calidad educativa es la respuesta satisfactoria a pruebas estandarizadas. En otras palabras, habrá buena calidad sólo cuando los alumnos demuestren resultados por medio de una prueba. A diferencia de las dos posiciones anteriores, a este enfoque sólo le interesan los efectos, los que a su vez deben ser consistentes: medibles, cuantificables y comparables.

Las tres visiones no son excluyentes y suelen combinarse en formas diferentes. Pero a ello hay que agregar la concepción de calidad de la educación como satisfacción del usuario, donde el alumno es el centro de la actividad educativa, quien, aunque eventualmente no podría ser consciente de lo que busca, es la sociedad la que debe juzgar, mediante las evaluaciones, la calidad del proceso educativo.

La calidad educativa entendida como satisfacción del cliente está aumentando y nos cuesta entender que somos los docentes los que tenemos que cambiar. Es necesario fortalecer

el lugar del docente, brindando herramientas concretas para que los educadores puedan reconstruir una autoridad justa y confiable, que se pierde cuando el docente no se actualiza.

2.3 Bases filosóficas

La investigación parte de un enfoque holístico que transparenta la postura filosófica de la investigadora y de su indagación científica sobre la realidad. Ello revela los fundamentos filosóficos de la ciencia. Son fundamentos filosóficos de la investigación los siguientes:

El fundamento ontológico: para develar la naturaleza del problema científico, el objeto de investigación y el campo de acción desde la comprensión de su esencialidad en tanto ente de la realidad, para lo cual el proceso de indagación científica sirve como medio que revela su naturaleza objetivo-subjetiva. Reconocer este punto de partida legitima la investigación, lo que apunta hacia la novedad, actualidad e inserción de sus aportes en el mundo real.

El fundamento gnoseológico: establece los nexos de ruptura y continuidad del conocimiento sobre el objeto y campo, a partir de la indagación de su marco teórico-referencial y el estado del arte de la cuestión científica que se investiga. Ello servirá de fundamento al aporte teórico que logra la investigación y hace legítimo y valedero su significado como ruptura-continuidad en el desarrollo científico, medible en su capacidad de perfeccionamiento del conocimiento de la ciencia.

El fundamento epistemológico: que confiere validez a la investigación científica, su producto teórico y su trascendencia para el sistema de conocimientos de la ciencia en cuestión. Para ello no solo es necesario organizar de modo conveniente la investigación, en términos de lógica y contexto de descubrimiento, sino también la forma en que se explican sus resultados en términos de lógica y contexto de justificación.

El fundamento lógico: es la validez de constructo, significado y sentido de la investigación en su conjunto y de sus aportes en particular.

El fundamento metodológico: presume la asunción de una regulación teórico-práctica de la investigación desde la capacidad integradora de métodos, procedimientos y estilos de pensamiento, en correspondencia con el modo en que se explora la realidad por las ciencias.

2.4 Definición de términos básicos

Agentes educativos

Según (La red del conocimiento, 2017), se denomina así:

A todas las personas que tengan contacto cotidiano madres gestantes y niños y niñas menores de cinco años, intervienen de una u otra manera en su desarrollo; por esta razón se les llama agentes educativos. Entre los agentes educativos se cuenta a papás, mamás, hermanas, hermanos, otros familiares y otras personas que acompañan la crianza: amigos, vecinos y personal de los servicios de salud, educación inicial y recreación, entre otras. Ya que, como se ve, muchas personas somos agentes educativos de la primera infancia en algún momento, es conveniente asumir el papel con conocimiento de lo que éste implica. (p. 2)

Atención

Atención es un término con diversos significados y que puede ser utilizado en distintos ámbitos. Para la psicología, la atención es una cualidad de la percepción que funciona como una especie de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles son los más relevantes y dotándolos de prioridad para un procesamiento más profundo.

Por otra parte, la atención también es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos. Hay ocasiones en que incluso actúa de manera inconsciente.

Calidad del servicio

En (WIKIPEDIA, 2017), “la calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

Esta metodología analiza las siguientes dimensiones: -Accesibilidad, -Comunicación, -Competencia, -Cortesía, -Credibilidad, -Confiabilidad, -Velocidad de Respuesta, -Seguridad, -Tangibles, -Entender / conocer al cliente”. (p. 1)

Clima institucional

Según (Kar, 2017), “el clima institucional es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales, comunicación y el estilo de gestión”. (p. 32)

Clima organizacional

Según (WIKIPEDIA, 2017), el clima organizacional es:

El nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento. (p. 1)

Directivo

Según, (ABC, 2017), el término director:

Refiere a aquella persona que tiene a su cargo la dirección de diferentes espacios, organismos o instituciones tales como una empresa, un negocio, una compañía de teatro, un establecimiento educativo, un equipo de fútbol, entre otros.

Persona que dirige un organismo, espacio o empresa con la misión de lograr los objetivos que este se fije. Su principal cometido entonces será la dirección, dirigir al personal, o los individuos que se encuentran a su cargo y guiarlos de la mejor manera posible hacia la satisfacción del objetivo

fijado. Sobre el director es sobre quien recaerá la responsabilidad total de la actividad que dirija, es decir, si salen las cosas bien el será el responsable y si no salen también será el responsable que no haya sido así.

El director mayormente guiará para que cada uno de sus dirigidos saquen de sí mismos lo mejor y así contribuyan al fin en común. (p. 2)

Docentes

Según (GESTIOPOLIS, 2017), se define:

Un docente es aquel que enseña o que es relativo a la enseñanza. La palabra proviene del término latino docens, que a su vez deriva de docēre (“enseñar”). En el lenguaje cotidiano, el concepto suele utilizarse como análogo de profesor o maestro, aunque no representan lo mismo.

El término docente es polisémico se usan como sinónimos del mismo las siguientes palabras: pedagogo, instructor, formador, educador, enseñante, adiestrador, maestro, didáctico, académico, normativo, purista, clásico, culto, asesor, consejero, facilitador, promotor, orientador, coordinador, consiliario, tutor, gestor, mentor, guía, gurú, mediador y conductor, entre otras.

El docente o profesor es la persona que enseña un conjunto de saberes sin embargo, el maestro es aquel al que se le reconoce una habilidad extraordinaria en la materia que instruye. Un Maestro en el sentido literal de la palabra es una persona que por la suma de sus virtudes debe ser imitada fielmente. De esta forma, un docente puede no ser un maestro (y recíprocamente). Más allá de esta diferencia, todos deben poseer pericias académicas para convertirse en agentes efectivos en el proceso de aprendizaje. (p. 2).

Eficacia

La definición según (net, 2017), “la eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica. El término proviene del vocablo latino efficax, que puede traducirse como “que tiene el poder de producir el efecto buscado”. La eficacia, entonces, tiene que ver con hacer lo apropiado para conseguir un propósito planteado a priori o de antemano”. (p. 1)

Eficiencia

La definición según (CONCEPTO.DEFINICION.DE, 2017), es:

La palabra eficiencia proviene del latín “efficientia” que puede aludir a “completar”, “acción”, “fuerza” o “producción”. La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, para expedir un producto de calidad, es necesario comprender los todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades que el producto pueda ofrecer; es decir que es aquel talento o destreza de disponer de algo o alguien en particular con el objeto de conseguir un dado propósito valiéndose de pocos recursos, por ende hace referencia, en un sentido general, a los medios utilizados y a los resultados alcanzados.

La eficiencia comienza desde el estudio de opciones y posibilidades para ejecutar en un campo determinado un proyecto. Si es posible y será de buena aceptación se puede realizar con confianza. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización. Es importante explicar cómo la eficiencia puede influir en lo atractivo de un proyecto, al ser eficiente, existe mayor posibilidad de invertir y producir más del eficiente trabajo. (p. 2)

Estándar

El término estándar tiene su origen etimológico en el vocablo inglés standard. El concepto se utiliza para nombrar a aquello que puede tomarse como referencia, patrón o modelo. Por ejemplo: “La versión estándar de la consola saldrá a la venta con un precio de 500 dólares”, “Varias organizaciones buscan desarrollar un estándar mundial para etiquetar los envases de productos que son potencialmente contaminantes”, “Durante varios meses realicé una terapia estándar que no me dio resultado, por eso decidí apostar por la medicina alternativa”.

Institución Educativa

Es un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media.

Institución puede utilizarse como sinónimo de instituto, organización o entidad, según el contexto. En algunos casos, es lo mismo hablar de una “institución educativa” que de un “instituto educativo” o de una “organización educativa”.

Satisfacción

Satisfacción, del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o **razón** con que se responde a una queja o razón contraria.

Servicio

Según (CONCEPTO.DEFINICION.DE, 2017), “un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir“. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados”. (p. 1)

Usuarios

Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un usuario del banco y de los servicios electrónicos que este presta.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Existe relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Existe relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Clima institucional

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento		
El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.	Percepción docente	Toma de decisiones Estilo de liderazgo Participación y trabajo en equipo	Cuestionario de clima institucional		
	Percepción de alumnos	Diagnóstico			
		Elaboración de proyectos			
		Priorización de problemas			
	Percepción de padres de familia	Cumplimiento de las metas			
		Evaluación de la gestión			
		Evaluación de los resultados			
				Planificación curricular	
				Planificación de la clase	

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Calidad del servicio educativos es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes atendidos por la institución educativa.	Satisfacción docente Satisfacción alumnos Satisfacción padres de familia	Cumplimiento de las expectativas. Motivación del educando. Necesidades de servicio cubiertas.	Cuestionario de calidad del servicio educativo



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

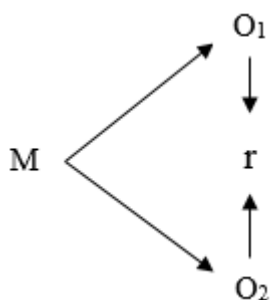
El diseño de una investigación es la estrategia o plan utilizado para responder el problema de investigación; asimismo se le considera como la base del desarrollo y prueba de hipótesis de una investigación específica.

Por el tipo de investigación es un estudio descriptivo, porque describe los hechos como observados, estudio correlacional porque estudia las relaciones entre clima institucional y calidad del servicio educativo en estudiantes de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, de Huacho.

Por la manipulación de las variables en una investigación descriptiva. No hay manipulación de las variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural. Su metodología es fundamentalmente descriptiva, aunque se vale de algunos elementos cuantitativos y cualitativos.

Por la naturaleza de los objetivos es una investigación descriptiva por que describe todos sus componentes; también es una investigación correlacional, por que persigue medir el grado de relación existente entre las dos variables.

Diseño descriptivo – correlacional (esquema)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V₁

O₂ = Observación de la V₂

r = Correlación entre ambas variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población correspondiente a la investigación en el año 2017 en la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, es de 180 estudiantes, 8 docentes y 176 padres de familia. Las secciones están conformada de la siguiente manera:

Grado	Sección	Estudiantes	Docentes	Padres de Familia
Quinto	A	26	1	25
	B	26	1	25
	C	27	1	26
	D	24	1	23
Sexto	A	17	1	17
	B	24	1	24
	C	16	1	16
	D	20	1	20
Total		180	8	176

Fuente: nóminas de matrícula 2017.

3.2.2 Muestra

Con la población de estudiantes se trabajó con la muestra aleatoria simple cuya fórmula estándar es así:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N - 1)E^2 + Z^2 PQ}$$

En donde:

n = Muestra

N = 163 (Población Absoluta)

Z₂ = 1.96 (Nivel de confianza 95%)

P = 0.5 (50% área bajo la curva)

Q = 0.5 (50% área complementaria bajo la curva)

E₂ = 0.05 (5% error muestral)

$$n = \frac{(180)(3.8416) (0.25)}{(179)(0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{172.872}{1.4079}$$

$$n = 122.79$$

$n = 123$ estudiantes

Para trabajar con la sub-población se aplicó la fórmula para sacar sub-muestras, que es la siguiente:

$$S_n = \frac{Nh (n)}{N}$$

En donde:

S_n = Submuestra

n = Población absoluta

Nh = Población de cada especialidad

N = Muestra calculada

Aplicando la fórmula se obtiene la siguiente muestra:

Grado	Sección	Sub muestras de estudiantes	Sub muestras de padres
Quinto	A	18	16
	B	18	16
	C	18	16
	D	16	15
Sexto	A	12	12
	B	16	16
	C	11	11
	D	14	14
Total		123	116

Fuente: análisis de la tesista.

Los docentes que forman la muestra de la investigación serán 8.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se refiere a los recursos que utiliza el investigador; para allegarse de información y datos relacionados con el tema de estudio. Por medio de los instrumentos, el investigador obtiene información sintetizada que podrá utilizar e interpretar en armonía con el marco teórico. Los datos recolectados están íntimamente relacionados con las variables de estudio

y con los objetivos planteados. En la investigación se utilizarán la encuesta y el análisis documental.

Encuesta: es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. El instrumento a utilizar es el cuestionario sobre clima institucional y calidad del servicio educativo.

Análisis documental: mediante él se recolectan datos de fuentes secundarias. Libros, boletines, revistas, folletos, periódicos, registros, actas que se utilizan como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés. El instrumento a utilizar la ficha de registro de datos.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada.

En el procesamiento de datos debe mencionarse las herramientas estadísticas a utilizarse. Como lo menciona (Hernández, R., Fernández, C. y otros, 2010), “debe decidir qué tipo de análisis de los datos se llevará a cabo: cuantitativo, cualitativo o mixto”. (p. 345).

Tratamiento de los datos: Prepara la información para facilitar su análisis posterior. Codificación. Almacenamiento de los datos.

Estrategias de análisis: Elección del paquete estadístico SPSS 24 y el Excel. Análisis estadístico de los datos (Pruebas).

Los datos se analizarán mediante el sistema de análisis estadístico descriptivo e inferencial para relacionar las variables. Para la primera fase descriptiva se procederá a la organización, tabulación de los datos en una matriz, con ello se presentará en cuadros descriptivos de frecuencias, seguidamente los datos se analizarán mediante pruebas estadísticas para determinar la relación entre las variables previstas en las hipótesis específicas, y el análisis de correspondiente para contrastar la hipótesis general.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Variable 1: Clima institucional

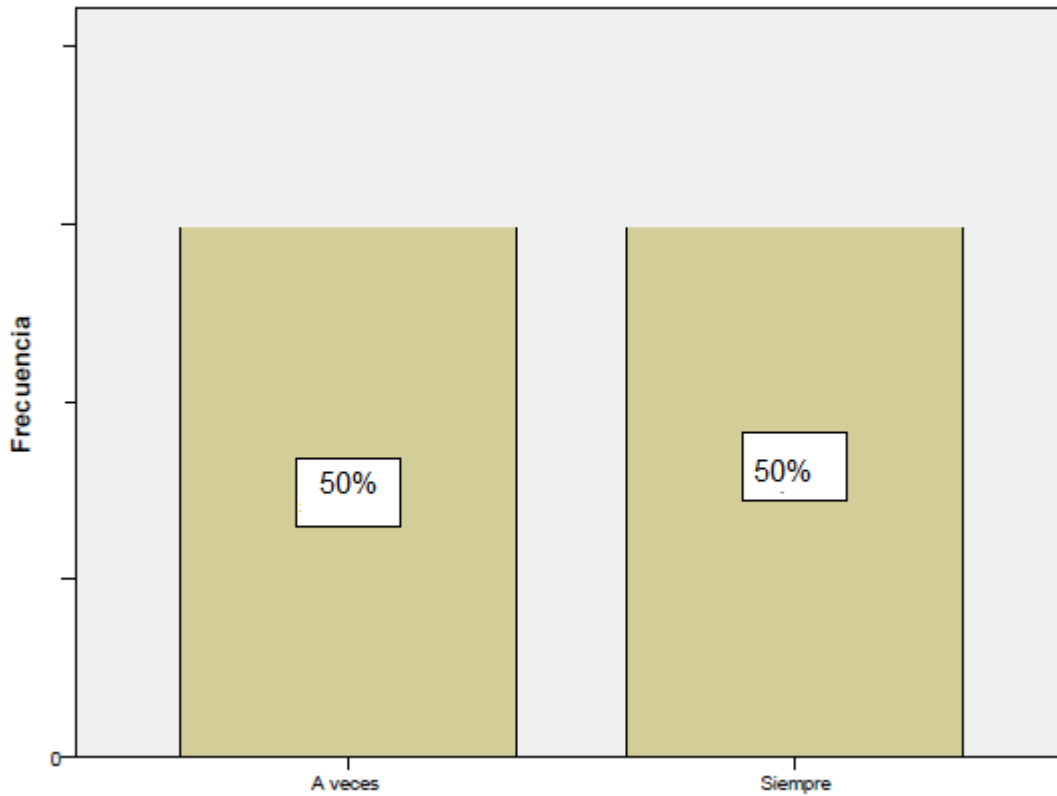
En el nivel descriptivo tenemos las siguientes tablas y gráficos donde podemos observar las frecuencias de las variables.

Tabla 2: Percepción en clima institucional según docentes.

Aplicación según docentes	n	%
A veces	4	50
Siempre	4	50
Total	8	100.00

Se observa que del total de 08 docentes 4 representan el 50% consideran que a veces existe un adecuado clima institucional en la institución educativa y 4 que representan el 50% consideran que siempre existe un adecuado clima institucional.

Figura 1 Percepción de clima institucional según Docentes



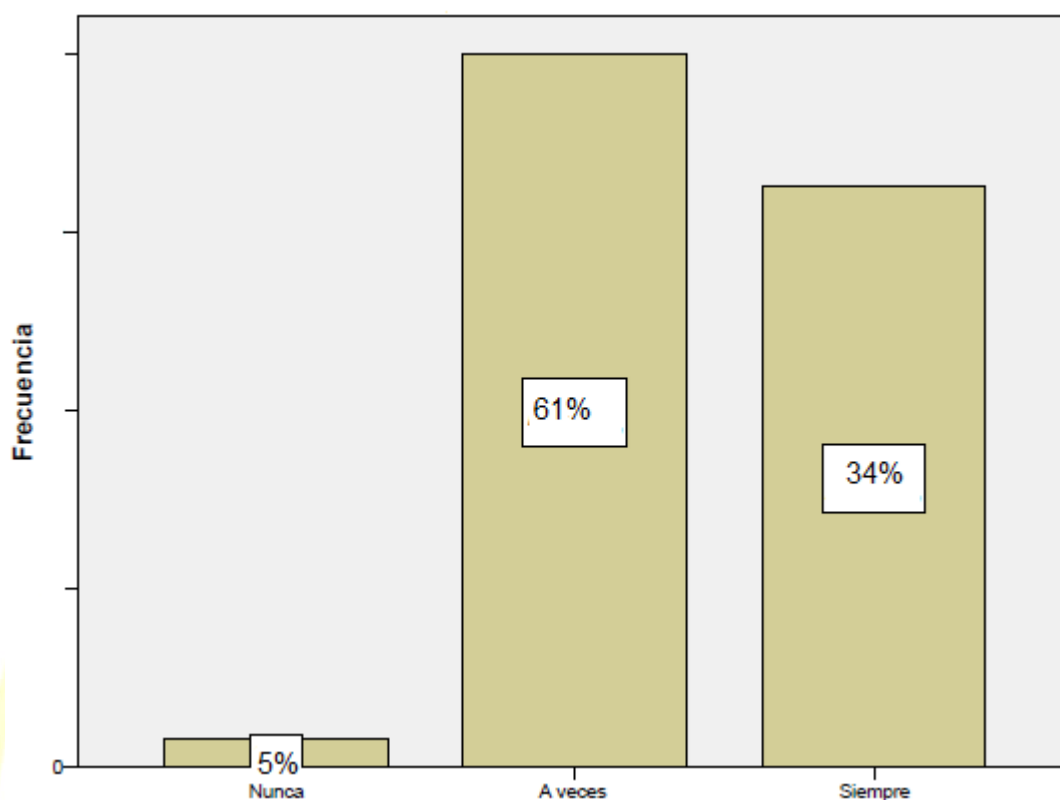
Se observa valores equivalentes en las percepciones de los docentes.

Tabla 3: Percepción en clima institucional según alumnos.

Aplicación según alumnos	n	%
Nunca	6	5
A veces	75	61
Siempre	42	34
Total	123	100.00

Se observa que del total de 123 encuestados 6 que representan el 5% consideran que nunca es adecuado clima institucional, 75 que representan el 61% consideran que a veces es adecuada y 42 que representan el 34% consideran que siempre es adecuada. De lo que podemos concluir que la percepción de los alumnos se expresa en un nivel medio.

Figura 2 *Percepción en clima institucional según alumnos.*



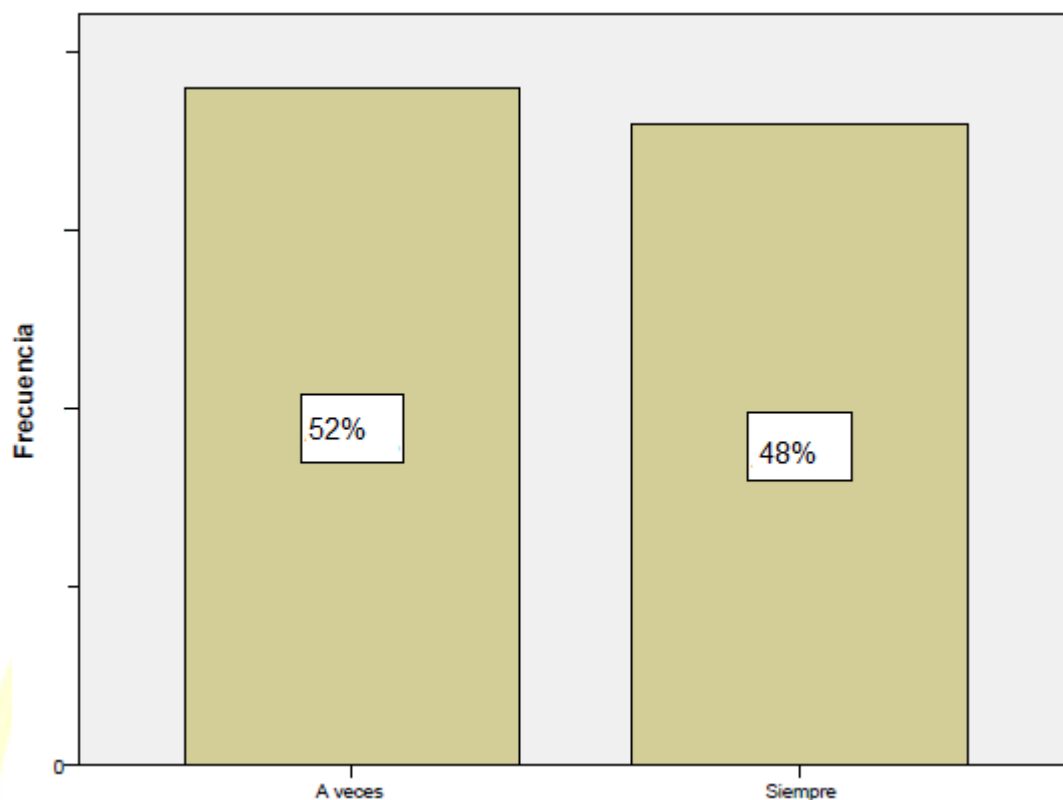
Se observa que existe una percepción mayor en el nivel medio.

Tabla 4: *Percepción en clima institucional según padres de familia.*

Aplicación según padres de familia	n	%
A veces	60	52
Siempre	56	48
Total	116	100.00

Se observa que del total de 116 encuestados 60 que representan el 52% consideran que el clima institucional es adecuado A veces y 56 que representan el 48% consideran que Siempre es adecuada. Apreciándose una cierta equivalencia entre los valores.

Figura 3 *Percepción en clima institucional según padres de familia*



Se observa cierta equivalencia entre percepción A veces y Siempre.

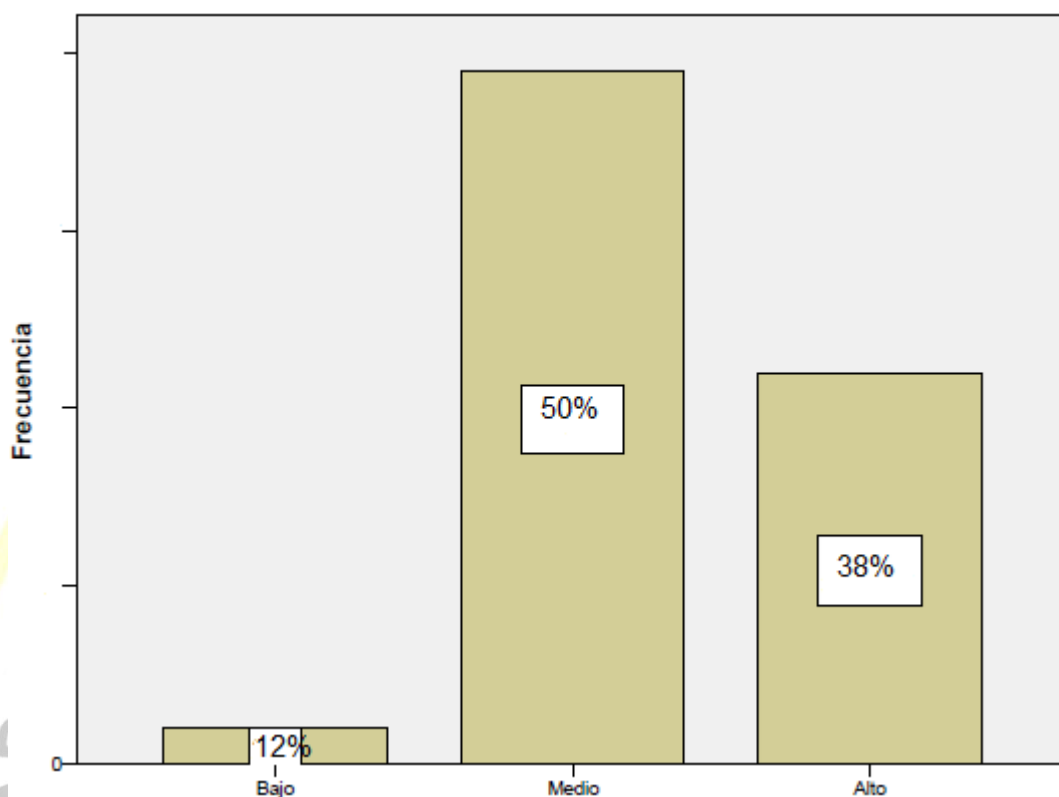
Variable 2: Calidad del Servicio Educativo

Tabla 5: *Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según docentes*

Nivel según docentes	n	%
Bajo	1	12
Medio	4	50
Alto	3	38
Total	8	100.00

Se observa que del total de 8 docentes 1 que representan el 12% consideran que el nivel de satisfacción educativa es bajo, 4 que representan la el 50% lo consideran en un nivel medio y 3 que representan el 38% lo consideran en un nivel alto.

Figura 4 *Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según docentes*



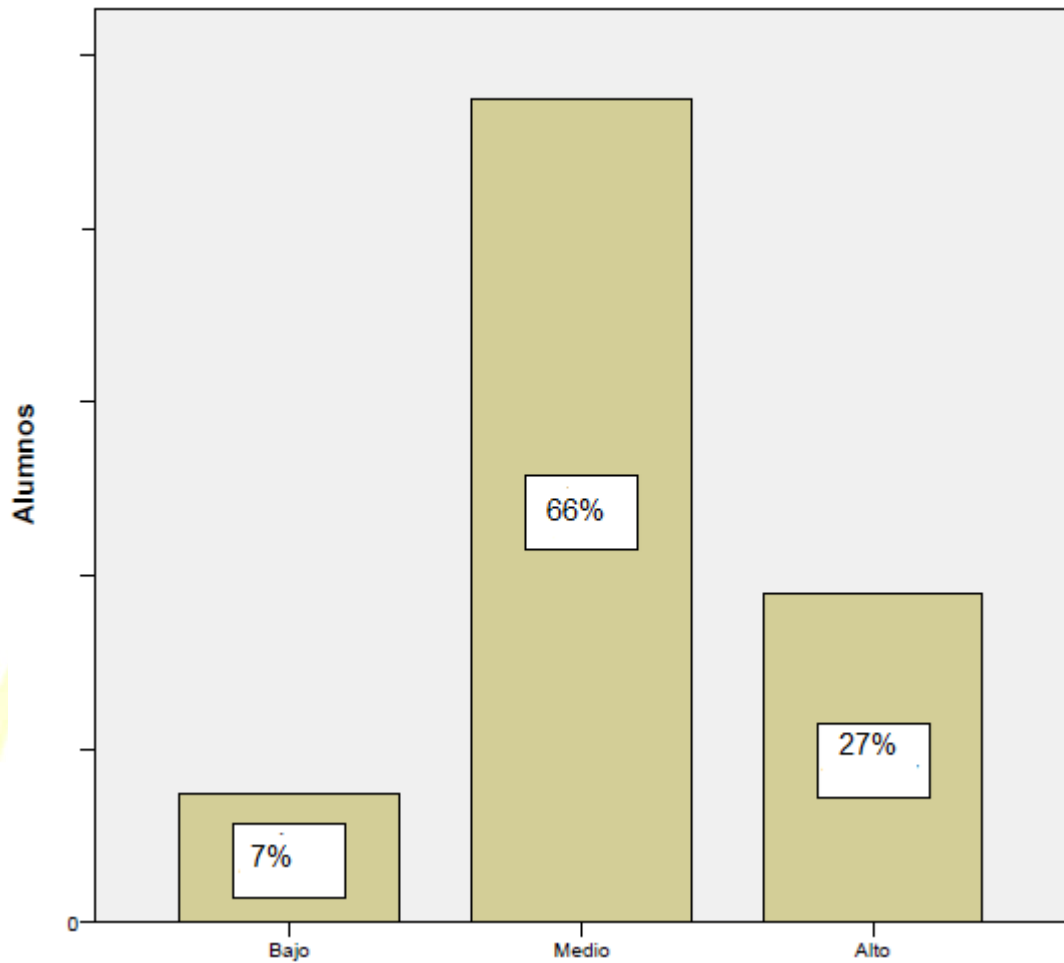
Observamos que los docentes consideran la satisfacción educativa en un nivel medio

Tabla 6: *Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según alumnos*

Nivel según alumnos	n	%
Bajo	8	7
Medio	81	66
Alto	34	27
Total	123	100.00

Se observa que de 123 encuestados 8 que representan el 7% consideran la satisfacción educativa en un nivel bajo, 81 que representan el 66% la consideran en un nivel medio y 34 que representan el 27% la consideran en un nivel alto.

Figura 5 *Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según alumnos*



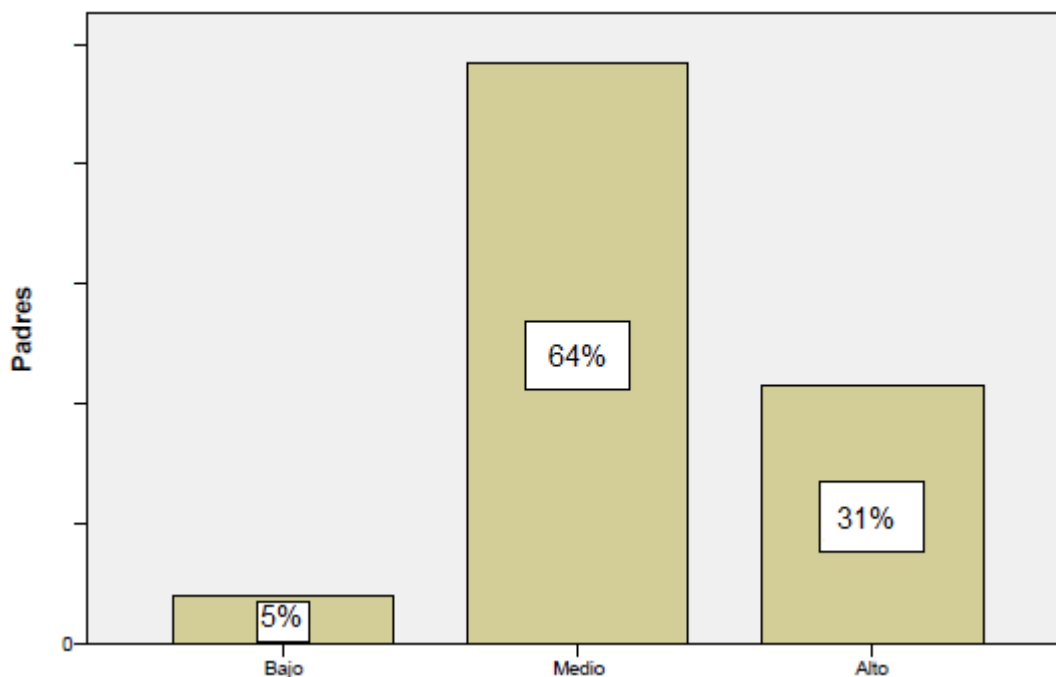
Observamos que la satisfacción educativa de los alumnos se expresa en un nivel preferentemente medio.

Tabla 7: Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según padres de familia

Nivel según padres de familia	n	%
Bajo	6	5
Medio	74	64
Alto	36	31
Total	116	100.00

Se observa que de 116 encuestados 6 que representan el 5% perciben la satisfacción educativa en un nivel bajo, 74 que representan el 64% la consideran en un nivel medio y 31 que representan el 31% la consideran en un nivel alto.

Figura 6 *Percepción de la dimensión Satisfacción Educativa según padres de familia*



Observamos que los Padres de Familia perciben la satisfacción educativa preferentemente en un nivel medio.

4.2 **Contrastación de hipótesis**

Para la contrastación de hipótesis se ha hecho uso de la prueba estadísticas de Spearman debido a que la distribución de la muestra no es normal, para cada estrato. Tomando a (Hernández, J. y otros, 2006), “el coeficiente de Spearman varía de -1.0 (correlación negativa perfecta) a +1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables”. (p. 481) Los resultados se pueden apreciar en las siguientes tablas.

Tabla 8: *Medida de correlación de la variable clima institucional y sus dimensiones con la variable Calidad del Servicio Educativo, expresada en la dimensión Satisfacción Educativa, según docentes.*

	Clima Institucional	Percepción docente	Percepción alumnos	Percepción padres de familia
Calidad de servicio Spearman	.363**	.267*	.305*	.206
Calidad de servicio Signif.bilat.	.003	.034	.015	.105

** p < 0.01

* $p < 0.05$

Tabla 9: Contrastación de Hipótesis general

H ₁ : Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
H ₀ : No existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
Satisfacción Educativa Spearman	Satisfacción Educativa Signif. bilat.	P	Decisión
.363	.003	P<0.01	Rechazo H ₀
Conclusión			
Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			

Interpretación

La prueba estadística de las variables clima institucional y calidad del servicio Educativo arrojó un valor de r_s igual a .363 y un nivel de significación p de .003, el cual es menor que el nivel de significación p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre variables.

Tabla 10: Contrastación de Hipótesis específica 1

H ₁ : Existe relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
H ₀ : No existe relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
Satisfacción Educativa Spearman	Satisfacción Educativa Signif. bilat.	P	Decisión
.267	.034	P<0.05	Rechazo H ₀
Conclusión			
Existe relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017..			

Interpretación

Para el caso de la percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor r_s igual a .267 y un nivel de significación p

de .034, el cual es menor que el nivel p de .05, lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo.

Tabla 11: Contrastación de Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
H0: No existe relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
Satisfacción Educativa Spearman	Satisfacción Educativa Signif. bilat.	P	Decisión
.305	.015	$P < 0.05$	Rechazo H_0
Conclusión			
Existe relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017			

Interpretación

La correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo arrojó un valor rs igual a .305 y un nivel de significación p de .015, el cual es menor que el nivel p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo.

Tabla 12: Contrastación de Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
H0: No existe relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.			
Satisfacción Educativa Spearman	Satisfacción Educativa Signif. bilat.	P	Decisión
.206	.105	$P < 0.05$	Rechazo H_0
Conclusión			

Existe relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Interpretación

Entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor r_s igual a .206 y un nivel de significación p de .105, el cual es mayor que el nivel p de .05, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Al formularse el problema de la investigación para la tesis, se necesitaba saber si existía relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, partiendo de ello se formuló los objetivos y las hipótesis. Luego de recolectar y procesar la información los resultados señala lo siguiente:

La prueba estadística de las variables clima institucional y calidad del servicio Educativo arrojó un valor de r_s igual a .363 y un nivel de significación p de .003, el cual es menor que el nivel de significación p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre variables. El coeficiente de correlación es de 0,363 lo que significa que existe una correlación directa.

Para el caso de la percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor r_s igual a .267 y un nivel de significación p de .034, el cual es menor que el nivel p de .05, lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,267 lo que significa que existe una correlación directa.

La correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo arrojó un valor r_s igual a .305 y un nivel de significación p de .015, el cual es menor que el nivel p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,305 lo que significa que existe una correlación directa.

Entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor r_s igual a .206 y un nivel de significación p de .105, el cual es mayor que el nivel p de .05, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,206 lo que significa que existe una correlación directa.

Algunas investigaciones aceptan o rechazan los resultados obtenidos en la investigación. Tales son los casos siguientes:

(Borja, A. y Gaibor, J., 2007), realizaron un estudio para determinar el impacto que produce el liderazgo educativo en la gestión institucional para mejorar la formación de los estudiantes, cuyas variables fueron: Liderazgo educativo y gestión institucional.

En la conceptualización de gestión institucional ellos la definen como la capacidad y el proceso de dirección para la construcción, afirmación o desarrollo de una institución educativa para la innovación permanente.

También afirman que a través de la gestión institucional se facilita el despliegue de todo el aparato comunicacional con el personal, el cual tiene por objeto: promover la comunicación entre los integrantes de la institución, facilitar la integración entre los intereses personales y los de la institución, reducir los focos de conflicto interno mediante el fortalecimiento de la cohesión de los miembros y contribuir a la creación de espacios de información, participación y libre opinión. (p. 33).

(Berigüete, J.; Segura, E., 2008), realizaron una investigación para determinar el impacto de la gestión institucional y pedagógica en la eficiencia de la educación media. Fue una investigación exploratoria-descriptivo-correlacional. La investigación se realizó en 5 centros educativos del distrito 02-04, El Cercado, de San Juan de la Maguana, República Dominicana. Con una población de 1422 estudiantes, 51 docentes, 5 directores, 36 personal de apoyo, 13 personal administrativo y 316 padres de familia; de la cual se extrajo una muestra de 302 estudiantes y 88 padres, tomándose toda la población para el resto de estratos.

Los investigadores señalan que (diversos) “cuestionamientos han llegado a afirmar que la educación dominicana es poco eficiente, que los centros educativos son poco efectivos y que esto afecta significativamente la calidad de los resultados”. Asimismo, informan que “la gestión

institucional y pedagógica, parece ser el elemento responsable de este bajo nivel de eficiencia y por ende del rendimiento, ya que es la responsable de administrar todos los elementos de la vida del centro. (p. 19).

(Centeno, 2005), en su investigación que tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión de los directores y la calidad educativa de los centros educativos estatales de la UGEL 06 de Lima, sostiene que:

Su investigación transversal correlacional comprende la variable Gestión de los directores y la variable Calidad de la educación, cada una con sus respectivas dimensiones. El diseño de la muestra fue no probabilístico de tipo intencionado. Trabajó con una población de 5 colegios públicos de la UGEL 06 Ate-Vitarte y la muestra fue de 106 docentes y 245 alumnos. Los instrumentos a través de los cuales recogió los datos fueron: inventario de gestión educativa a los docentes e inventario de calidad académica a los alumnos de 5° de secundaria de las instituciones educativas seleccionadas.

Entre las conclusiones a las cuales llega a través del análisis de los datos, es de resaltar que respondiendo a la hipótesis principal la gestión de los directores de los centros educativos estatales de la UGEL 06 de Lima tiene una correlación significativa con la variable calidad de la educación, pero por otro lado existe correlación significativa y negativa entre el liderazgo y la calidad docente y calidad administrativa, así como entre el desarrollo personal y la calidad docente. (p. 85).

(Boy Barreto, 2008), realizó una investigación para conocer la correlación existente entre la gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho. Trabajó con una muestra no probabilística de 4 directivos y 57 docentes, a los cuales aplicó una encuesta tipo cuestionario.

La variable gestión institucional se operacionalizó con las dimensiones: planificación del PEI, organización e implementación para la gestión, dirección estratégica y gestión de la evaluación y control; y la variable calidad educativa lo hizo a través de: nivel académico de docentes, índice de promoción, aplicación de los niveles de tecnología educativa y el uso de equipos y laboratorios. En las conclusiones de su trabajo señala que el 96.5% de los docentes percibe que la gestión institucional de los directivos es poco satisfactoria debido a que no se promueve un clima favorable en

las relaciones humanas, ni se motiva la participación de los docentes. No obstante que el análisis de resultados arrojó que “se evidencian fallas de los directivos en el cumplimiento de las funciones gerenciales, no se cumplen los objetivos establecidos, la planificación de las actividades, en la comunicación y en la ausencia de liderazgo”, indica que “existe una correlación directa y positiva entre las variables gestión institucional y calidad educativa a partir de la percepción de los directivos y docentes.

Con el objetivo de determinar cómo se relaciona el planeamiento estratégico con la calidad de las instituciones educativas, Santos realizó un estudio el 2007 en las instituciones educativas públicas de educación básica regular, nivel secundario, en el distrito de Bellavista – Callao. Trabajó con una muestra de 343 alumnos de 3301 que constituyen la población de las cinco instituciones en las cuales aplicó los instrumentos encuesta que utilizó para recoger datos. La variable planeamiento estratégico se midió a través de las dimensiones: visión y misión, objetivos de gerencia, comunicación y feedback estratégico, mientras que la variable calidad de las instituciones educativas se hizo a través de las dimensiones: manual interno de calidad y reconocimiento de la calidad de la institución educativa. En las conclusiones ella suscribe que “el planeamiento estratégico se relaciona significativamente en 49% con la calidad de las instituciones educativas”, que “la visión y la misión se relaciona significativamente en 43,9% con la calidad”, que los objetivos de gerencia no se relacionan significativamente con la calidad, pues alcanza 27,5%, que la comunicación no se relaciona significativamente con la calidad y que “el feedback estratégico no se relaciona con la calidad”. Y finalmente menciona que “para lograr un planeamiento estratégico en la institución educativa se debe gestionar a través de la administración por objetivos, es decir todos los miembros de la organización definen responsabilidades en cada área para alcanzar objetivos y metas. (p. 114 – 115).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

A partir de los datos obtenidos del estudio realizado y de su posterior análisis e interpretación se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

La prueba estadística de las variables clima institucional y calidad del servicio Educativo arrojó un valor de r_s igual a .363 y un nivel de significación p de .003, el cual es menor que el nivel de significación p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis de no correlación entre variables. El coeficiente de correlación es de 0,363 lo que significa que existe una correlación directa.

SEGUNDA: Existe relación entre la percepción del clima institucional de docentes y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Para el caso de la percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo, la prueba estadística arrojó un valor r_s igual a .267 y un nivel de significación p de .034, el cual es menor que el nivel p de .05, lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre percepción del clima institucional de docentes y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,267 lo que significa que existe una correlación directa.

TERCERA: Existe relación entre la percepción del clima institucional de alumnos y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

La correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo arrojó un valor r_s igual a .305 y un nivel de significación p de .015, el cual es menor que el nivel p de .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de alumnos y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,305 lo que significa que existe una correlación directa.

CUARTA: Existe relación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y la calidad de servicio educativo de los estudiantes del 5° y 6° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, 2017.

Entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo la correlación arrojó un valor r_s igual a .206 y un nivel de significación p de .105, el cual es mayor que el nivel p de .05, por lo que no se rechaza la hipótesis nula de no correlación entre la percepción del clima institucional de padres de familia y calidad del servicio educativo. El coeficiente de correlación es de 0,206 lo que significa que existe una correlación directa.

6.2 Recomendaciones

Primero: Se hace necesario que en la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, se implemente mecanismos para desarrollar actividades que sostengan y mejoren las condiciones del clima institucional y la calidad del servicio educativo para todos los integrantes de la comunidad educativa y en especial a los estudiantes.

Segundo: Mejorar el desarrollar el proceso de planificación que incida en el clima institucional, así como la planificación pedagógica, y que los instrumentos de gestión deben ser eficaces cuando los docentes trabajen en la dirección de alcanzar los objetivos propuestos.

Tercero: La Directora de la Institución Educativa N° 20321 – Santa Rosa, como líder pedagógico deberá realizar gestiones para mejorar implementar capacitaciones relacionadas a atender necesidades del clima institucional y estos a su vez reflejen en mejorar la calidad del servicio educativo, que satisfaga a estudiantes, padres de familia y a los mismos docentes.

Cuarto: Los docentes de diferentes grados de estudios deben estar actualizados, capacitados y motivados en la implementación de actividades de mejoramiento de los servicios educativos, asumiendo sus responsabilidades de manera eficiente y oportuna.

Quinto: compartir los resultados de la investigación con las instancias educativas respectivas y socializar los resultados.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Berigüete, J.; Segura, E. (2008). *Tesis: La Gestión Institucional y Pedagógica: impacto en la eficiencia de la educación media*. San Juan de la Maguana, República Dominicana: Instituto de Formación Docente “Salomé Ureña”.
- Berrocal, S. (2007). *Tesis: Clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las II.EE.PP. del nivel secundaria de la urbanización Dulanto del Callao-2006*. Lima, Perú: UNE.
- Borja, A. y Gaibor, J. (2007). *tesis: El Liderazgo Educativo en la Gestión Institucional de la escuela Manuel de Echeandía, de la ciudad de Guarandá, provincia de Bolívar para el período 2006-2007*. Bolívar, Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.
- Boy Barreto, A. (2008). *Tesis: La gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho-2007*. Lima, Perú: UNE.
- Buitrón, L. (2006). *Tesis: Influencia de la Gestión Administrativa como soporte para elevar la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales de la Urb. Los Ficus del distrito de Santa Anita – Lima*. Lima. Perú: U.N. Federico Villarreal.
- Huari, J. (2007). *Tesis: Estilos de liderazgo y la gestión institucional de los centros educativos nacionales y particulares del Callao*. Lima, Perú: UNE.
- Rincón, J. (2005). *Tesis: Relación entre estilo de liderazgo del director y desempeño de docentes del Valle de Chumbiao de la provincia de Andahuaylas*. Lima, Perú: UNMSM.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima, Perú: Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina - Bahía*. Bahía - Brasil: Editorial Belha.

- Correa de la Molina, C. (2005). *Administración Estratégica y Calidad Integral de las Instituciones Educativas*. Bogotá, Colombia: Editorial Magisterio, 3ra. Edición.
- Edwards, V. (1991). *El Concepto de Calidad de la Educación*. Santiago, Chile: UNESCO/OREALC.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. Lima, Perú: UDEGRAF.
- Hernández, J. y otros. (2006). *Metodología de investigación*. México: Pearson. Cuarta edición.
- Hernández, R., Fernández, C. y otros. (2010). *Metodología de Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- ICONTEC. (2017). *Norma Internacional ISO 9001*. Bogotá: Icontec Internacional.
- Ley General de Educación. (2003). *Ley N° 28044*. Lima, Perú: Abedul.
- Marchesi, A. y Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempo de cambio*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- MINEDU. (2004). Reglamento de EBR. *Decreto Supremo N° 013-2004-ED*. Lima: Minedu.
- MINEDU. (2005). *Programa Nacional de Formación en Servicio*. Lima, Perú: Dirección de Formación y Capacitación Docente (DINFOCAD).
- MINEDU. (2009). *Diseño Curricular Nacional*. Lima: Minedu.
- MINEDU. (2011). *Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*. Lima: Minedu.
- MINEDU. (2016). *Curriculo Nacional de la Educación Básica*. Lima: Minedu.
- Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. Bogotá, Colombia.: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Rodríguez, Y. (2005). *La Calidad en los Servicios y la Satisfacción al Cliente*. Revista Ciencias.com.
- Sarramona, J. (2008). *Teoría de la Educación*. Madrid, España: 2° Edición. Ariel Educación.

Senlle, A.; Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. Madrid, España: Ed. Díaz de los Santos.

Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima, Perú: AFA, Editores Importadores S.A.

Uribe, P. (2000). *La docencia revalorada. Perspectivas y propuestas para el desarrollo magisterial*. Lima: Tarea.

Valdés, H. (2004). *El desempeño del maestro y su evaluación*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.

7.3 Fuentes hemerográficas

MINEDU. (2016). *Guía para formular e implementar el Proyecto Educativo Nacional - PEI*. Lima: Minedu.

7.4 Fuentes electrónicas

ABC, D. (24 de noviembre de 2017). *Definición de terminos*. Obtenido de Definición de director: <https://www.definicionabc.com/general/director.php>

CONCEPTO.DEFINICION.DE. (24 de noviembre de 2017). *Definición de términos*. Obtenido de Definición de eficiencia: <http://conceptodefinicion.de/eficiencia/>

GESTIOPOLIS. (24 de noviembre de 2017). *Definición de términos*. Obtenido de Definición de docente: <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-docente/>

Kar, A. (24 de noviembre de 2017). *Universidad abierta interamericana*. Obtenido de Definición de clima institucional: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC105803.pdf>

Morales, V. y Hernández, A. (21 de diciembre de 2017). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

net, S. (24 de noviembre de 2017). *Definición de términos*. Obtenido de Definición de eficiencia: <http://significado.net/eficacia/#ixzz4zTn8fOZQ>

WIKIPEDIA. (24 de noviembre de 2017). *La enciclopedia libre*. Obtenido de Definición de calidad de servicio: https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio



ANEXOS



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
			Variable	Dimensión	Indicadores
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017? ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017? ¿Qué relación existe entre la evaluación y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017? ¿Qué relación existe entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017. Determinar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017. Determinar la relación entre la evaluación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 - 2017. Determinar la relación entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo a los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017. Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017. Existe relación significativa entre la evaluación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017. Existe relación significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de primaria de la Institución Educativa N° 20321 Santa Rosa, 2017.</p>	<p>V₁ Clima institucional</p> <p>V₂ Calidad del servicio</p>	<p>Liderazgo Directivo</p> <p>Planificación Estratégica</p> <p>Evaluación de la Gestión</p> <p>Desempeño Docente</p> <p>Satisfacción Educativa</p>	<p>Toma de decisiones Estilo de liderazgo Participación y trabajo en equipo</p> <p>Diagnóstico Elaboración de proyectos Priorización de problemas</p> <p>Cumplimiento de las metas Evaluación de la gestión Evaluación de los resultados</p> <p>Planificación curricular Planificación de la clase</p> <p>Cumplimiento de las expectativas. Motivación del educando. Necesidades de servicio cubiertas.</p>

METODOLOGÍA		POBLACIÓN Y MUESTRA
Diseño de investigación	Procesamiento	
<p>Tipo de Investigación Estudio correlacional</p> <p>Técnicas de recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos Cuestionario de clima institucional Cuestionario de calidad de servicio educativo.</p> <p>Esquema</p> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --> r O2 --> r </pre> <p>Donde: M = Muestra O1 = Observación de la V1 O2 = Observación de la V2 r = Correlación entre ambas variables</p>	<p>Tabulación de datos</p> <p>Representación gráfica</p> <p>Análisis e interpretación de datos</p> <p>Aplicación de SPSS 24.</p>	<p>Población La totalidad de estudiantes del 5° y 6° grado es de 180, distribuidos en 8 secciones y participan 176 padres de familia.</p> <p>Muestra La muestra se seleccionó utilizando fórmula estadística. Se llega a considerar 123 estudiantes, 8 docentes y 116 padres de familia.</p>

ENCUESTA A ALUMNOS – PADRES DE FAMILIA

Estimado alumno y padres de familia: la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre el clima Institucional y la calidad del servicio educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecida por su colaboración.

VALORACIÓN	
1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3
Variable: CLIMA INSTITUCIONAL				
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.			
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.			
3	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
4	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			
5	El personal docente de la I. E. es eficiente en el cumplimiento de su función.			
6	El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.			
7	El docente prevé los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de la clase.			
8	El alumno se siente satisfecho con los logros de aprendizaje.			
9	Los logros de aprendizaje están en función al programa.			
10	Los alumnos consideran que los aprendizajes son de calidad.			
11	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado.			
12	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los p adres de familia.			
13	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.			
14	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
15	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución educativa			
16	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa			

ENCUESTA A DOCENTES

Estimado docente: la presente encuesta tiene el propósito de recoger su opinión sobre el clima Institucional y la calidad del servicio educativo, le pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecida por su colaboración.

VALORACIÓN	
1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3
Variable: CLIMA INSTITUCIONAL				
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.			
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.			
3	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E			
4	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.			
5	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.			
6	Los padres de familia participan en la generación de un adecuado ambiente de trabajo en la Institución Educativa.			
7	El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.			
8	El personal de apoyo de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.			
9	Los padres de familia conocen los objetivos de aprendizaje de los alumnos a través del programa.			
10	Los padres de familia se sienten satisfechos con los logros de aprendizaje de sus hijos.			
11	Los padres de familia consideran que los aprendizajes de sus hijos son de calidad.			
12	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado.			
13	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.			
14	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.			
15	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.			
16	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Institución educativa.			
17	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa.			

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado participante este cuestionario es de forma anónima, aquí encontraras una serie de preguntas/ ítems a los cuales se agradece contestar con la mayor sinceridad posible.

Indicaciones: Lee detenidamente cada interrogante antes de marcar con (X) en la respuesta que consideres la más conveniente.

De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
3	2	1

N°	Ítems	Valores		
		3	2	1
Tangibilidad				
1	La institución posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).			
2	La infraestructura de la Institución es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.			
3	Las instalaciones físicas de la institución son cómodas, limpias, agradables y atractivas.			
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje			
5	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.			
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.			
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio que presta.			
Fiabilidad				
8	Los contenidos temáticos de las áreas y módulos propuestos por los docentes se culminan totalmente durante el año.			
9	Los servicios complementarios (biblioteca, médico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.			
10	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.			
11	El servicio de educación que brinda la Institución es adecuado para el proceso de su formación técnico.			
12	Los horarios de clase, las fechas de entrega de evaluaciones, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.			
13	El personal administrativo cumple los horarios de atención a participantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.			
14	La institución brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.			
Capacidad de respuesta				
15	La institución brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.			
16	Los docentes les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)			
17	Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los participantes.			
18	El personal administrativo de la Institución está siempre dispuesto a ayudar a los participantes.			
19	Los docentes de la Institución están dispuestos siempre para ayudar a los participantes.			
Seguridad				

20	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los participantes.			
21	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.			
22	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes y participantes.			
23	Los docentes explican los conceptos con claridad suficiente.			
24	Los docentes aclaran las dudas de los participantes.			
25	Ante una equivocación del docente (nota, conocimiento, trato) corrige su error.			
26	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo únicamente criterios de objetividad.			
27	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los participantes.			
28	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los participantes.			
Empatía				
29	La institución brinda una atención individual a los participantes.			
30	El personal administrativo conoce las necesidades de los participantes			
31	Los docentes conocen las necesidades de los estudiantes.			
32	La institución muestra interés en el participante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.			
33	La institución muestra un interés sincero en la formación integral y personal del participante.			
34	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.			
35	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los participantes.			



Dr. Jorge Alberto Palomino Way
ASESOR

Dra. Norvina Marlena Marcelo Angulo
PRESIDENTE

M(o) Carlos Alberto Gutiérrez Bravo
SECRETARIO

M(o) César Wilfredo Vásquez Trejo
VOCAL

