

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD
DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA N°
20091 SAN MARTIN DE PORRES – PICOY, 2018**

PRESENTADO POR:

Lorena Melissa Meza Arquinigo

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

ASESOR:

M(o) JORGE BRAVO GRANADOS

HUACHO - 2019

**EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD
DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA N°
20091 SAN MARTIN DE PORRES – PICOY, 2018**

Lorena Melissa Meza Arquinigo

TESIS DE MAESTRÍA

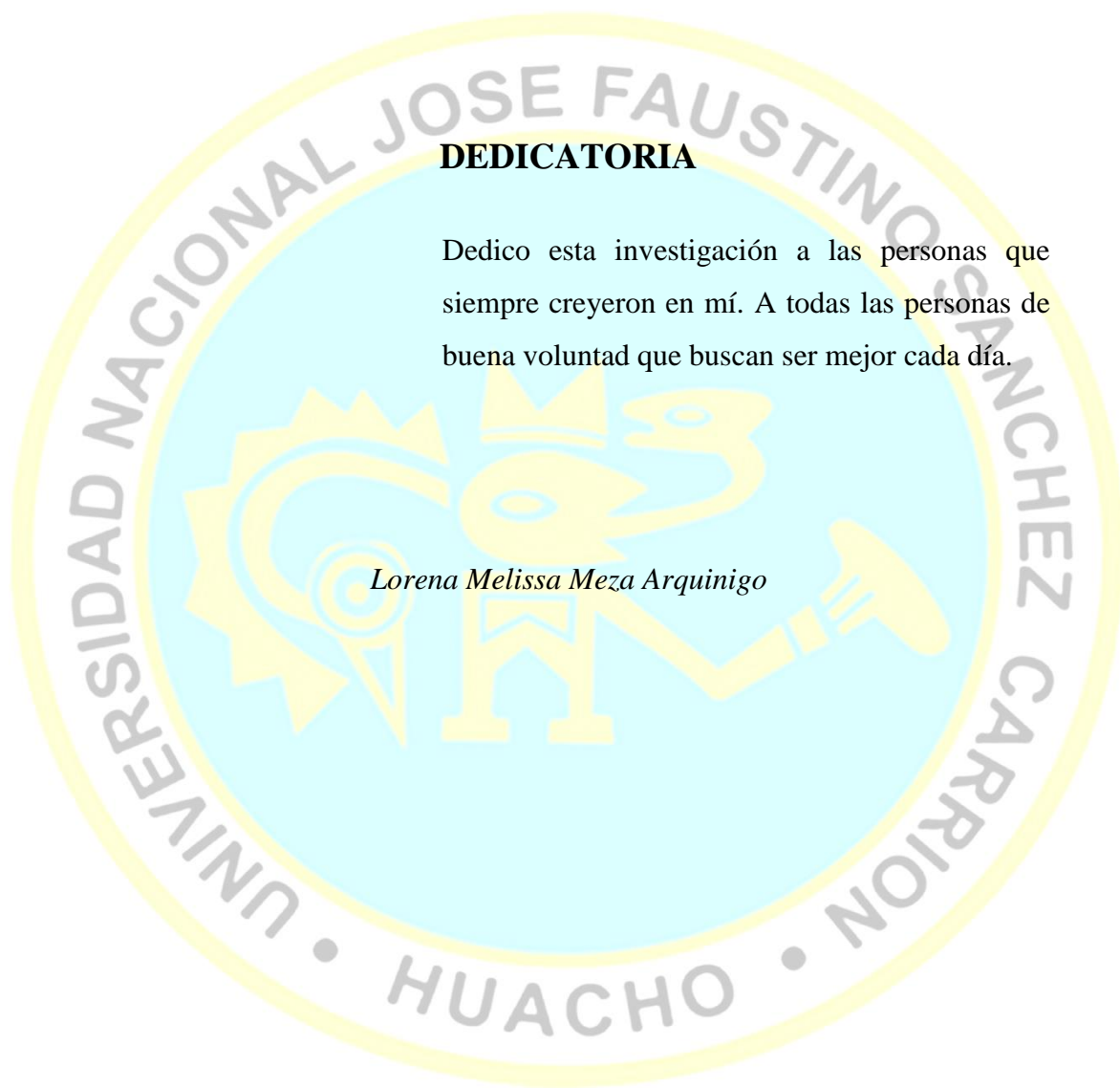
ASESOR: M(°) JORGE BRAVO GRANADOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRO EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN

HUACHO

2019



DEDICATORIA

Dedico esta investigación a las personas que siempre creyeron en mí. A todas las personas de buena voluntad que buscan ser mejor cada día.

Lorena Melissa Meza Arquinigo

AGRADECIMIENTO

A mi familia por ser lo mejor del mundo.

A mis compañeras por su apoyo y confianza hacia mí.

A mis maestros por ser una inagotable cantera de lucha y sabiduría.



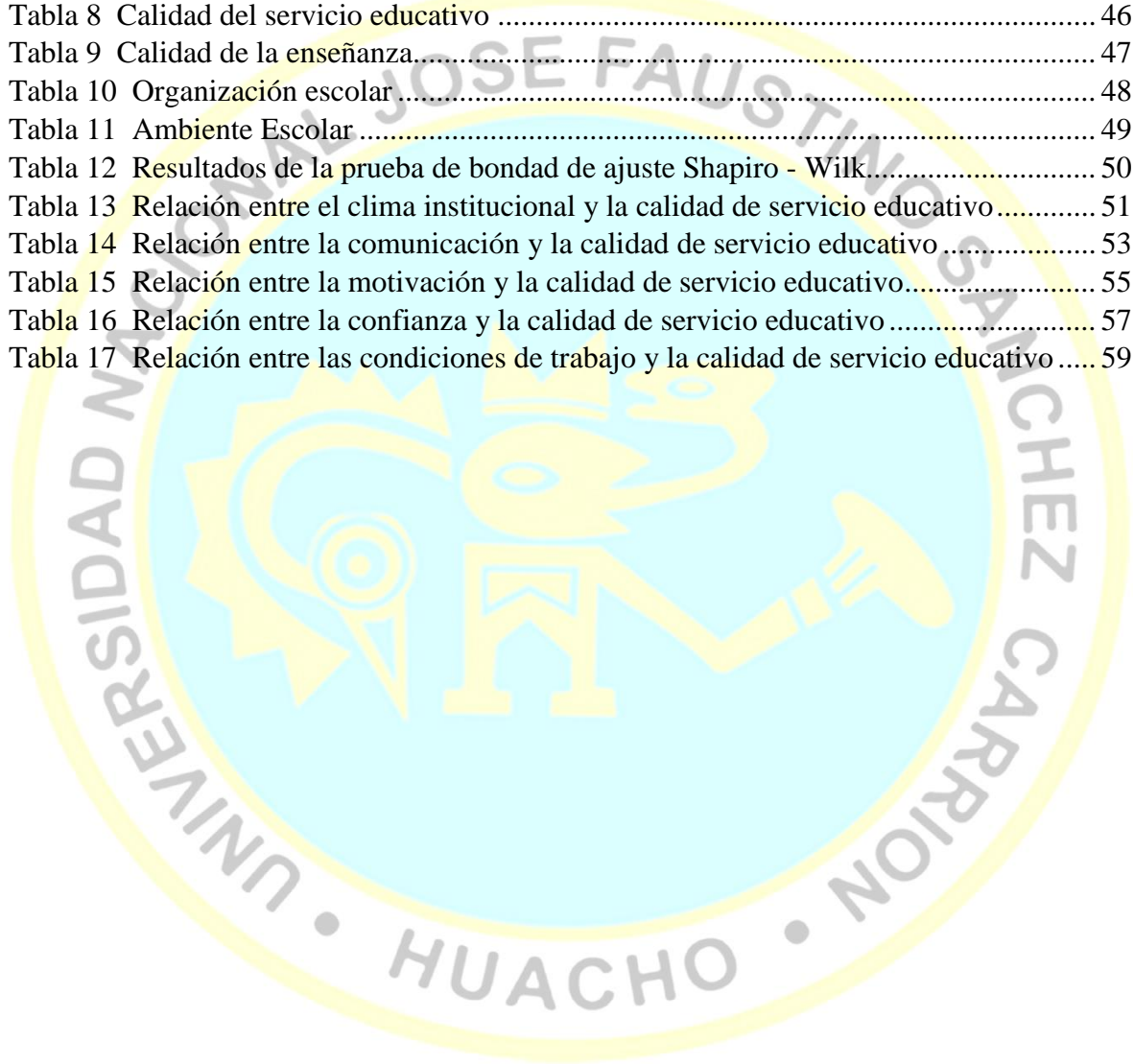
ÍNDICE

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	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	10
2.2 Bases teóricas	13
2.2.1 Clima Institucional	13
2.2.2 Calidad de Servicio Educativo	23
2.3 Bases filosóficas	28
2.4 Definición de términos básicos	29
2.5 Hipótesis de investigación	31
2.5.1 Hipótesis general	31
2.5.2 Hipótesis específicas	31
2.6 Operacionalización de las variables	32

CAPÍTULO III	34
METODOLOGÍA	34
3.1 Diseño metodológico	34
3.2 Población y muestra	35
3.2.1 Población	35
3.2.2 Muestra	35
3.3 Técnicas de recolección de datos	35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	36
3.5 Matriz de consistencia	38
CAPÍTULO IV	41
RESULTADOS	41
4.1 Análisis de resultados	41
4.2 Contrastación de hipótesis	50
CAPÍTULO V	61
DISCUSIÓN	61
5.1 Discusión de resultados	61
CAPÍTULO VI	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1 Conclusiones	66
6.2 Recomendaciones	66
REFERENCIAS	68
7.1 Fuentes documentales	68
7.2 Fuentes bibliográficas	68
7.3 Fuentes hemerográficas	69
7.4 Fuentes electrónicas	70
ANEXOS	71

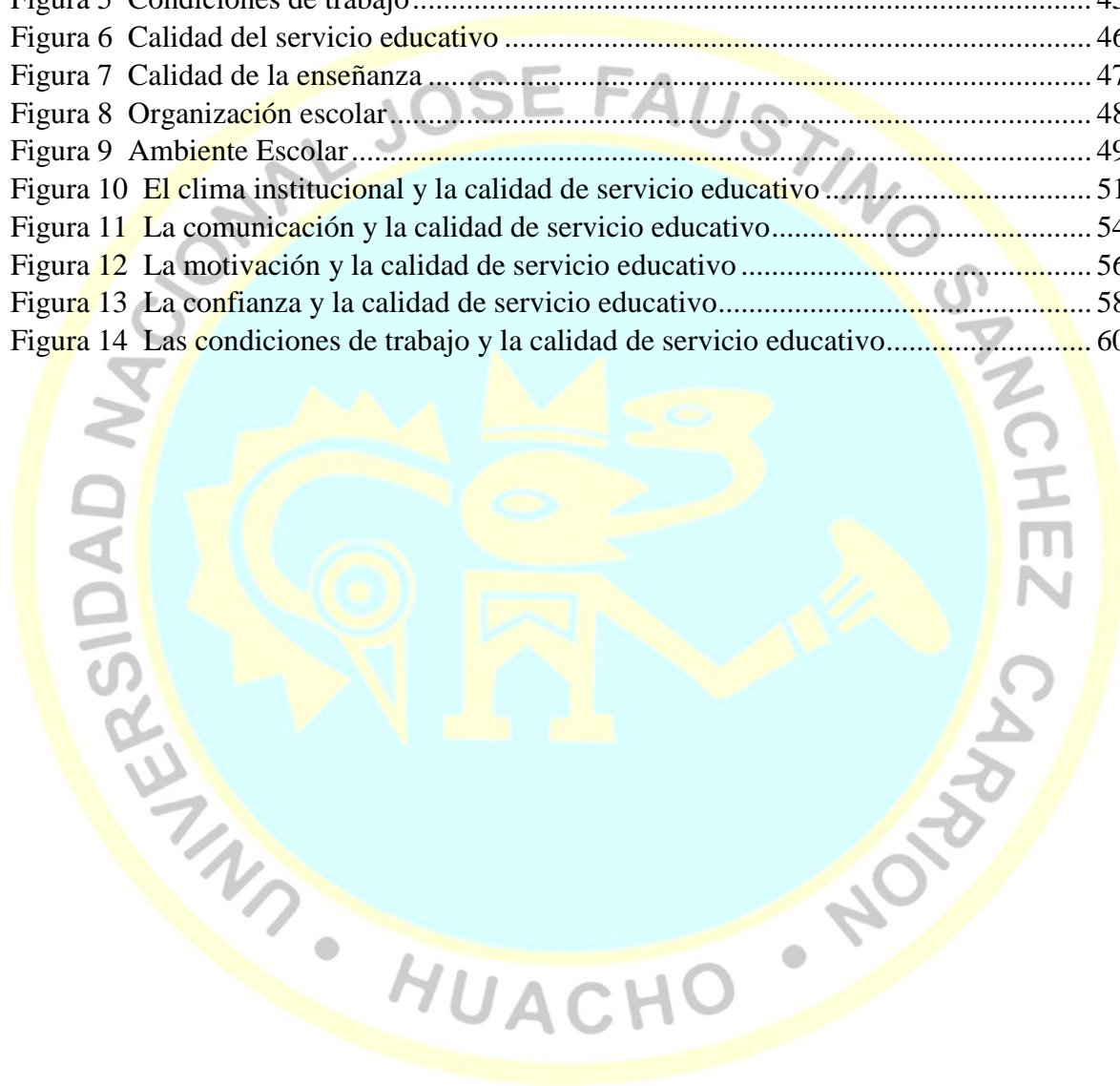
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1	32
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2	33
Tabla 3 Clima Institucional	41
Tabla 4 Comunicación.....	42
Tabla 5 Motivación.....	43
Tabla 6 Confianza.....	44
Tabla 7 Condiciones de trabajo	45
Tabla 8 Calidad del servicio educativo	46
Tabla 9 Calidad de la enseñanza.....	47
Tabla 10 Organización escolar	48
Tabla 11 Ambiente Escolar	49
Tabla 12 Resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro - Wilk.....	50
Tabla 13 Relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo.....	51
Tabla 14 Relación entre la comunicación y la calidad de servicio educativo	53
Tabla 15 Relación entre la motivación y la calidad de servicio educativo.....	55
Tabla 16 Relación entre la confianza y la calidad de servicio educativo	57
Tabla 17 Relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio educativo	59



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Clima Institucional	41
Figura 2	Comunicación	42
Figura 3	Motivación	43
Figura 4	Confianza	44
Figura 5	Condiciones de trabajo	45
Figura 6	Calidad del servicio educativo	46
Figura 7	Calidad de la enseñanza	47
Figura 8	Organización escolar	48
Figura 9	Ambiente Escolar	49
Figura 10	El clima institucional y la calidad de servicio educativo	51
Figura 11	La comunicación y la calidad de servicio educativo	54
Figura 12	La motivación y la calidad de servicio educativo	56
Figura 13	La confianza y la calidad de servicio educativo	58
Figura 14	Las condiciones de trabajo y la calidad de servicio educativo	60



RESUMEN

El propósito de la investigación fue establecer la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. El clima institucional se produce cuando las condiciones de trabajo se desarrollan en forma óptima y la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en las diversas formas de prestación de servicios. Esta situación la expreso en el problema ¿Existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. A partir de este se formuló la hipótesis general existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Se empleó metodología descriptiva correlacional, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima institucional de Mario Martin Bris, y el cuestionario de Calidad de Servicio Educativo elaborado por (Cahuas Orellana, 2010); las que se han procesado y permitido tener los resultados cuyas conclusiones describimos a continuación:

Primero: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.792 siendo una magnitud buena.

Segundo: Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.809 siendo una magnitud muy buena.

Tercero: Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.792 siendo una magnitud buena.

Cuarto: Existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018., con una correlación de un valor de 0,809 siendo una magnitud muy buena.

Quinto: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.711 siendo una magnitud buena.

Palabras clave: Clima institucional, calidad del servicio, educación, satisfacción.



ABSTRACT

The purpose of the research was to establish the relationship between the institutional climate and the quality of educational service in the Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. The institutional climate occurs when working conditions are optimally developed and The quality of the service is related to the satisfaction of users in the various forms of service provision. I express this situation in the problem Is there a relationship between the institutional climate and the quality of educational service in the Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?

The objective of the research was to determine the relationship between the institutional climate and the quality of educational service in the Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. From this the general hypothesis was formulated there is a significant relationship between the institutional climate and the quality of educational service in the Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Correlative descriptive methodology was used, the instruments used were the institutional climate questionnaire of Mario Martín Bris, and the Quality of Educational Service questionnaire prepared by (Cahuas Orellana, 2010); 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 educational service in Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, due to the Spearman correlation that returns a value of 0.792 being a good magnitude.

Second: There is a significant relationship between communication and the quality of educational service in the Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, due to the Spearman correlation that returns a value of 0.809 being a very good magnitude.

Third: There is a significant relationship between the motivation and the quality of educational service in the Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, due to the Spearman correlation that returns a value of 0.792 being a good magnitude.

Fourth: There is a significant relationship between the trust and quality of educational service in Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018., with a correlation of a value of 0.809 being a very good magnitude.

Fifth: There is a significant relationship between the working conditions that the teacher performs with the quality of educational service in the Educational Institution N ° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, due to the Spearman correlation that returns a value of 0.711 being a magnitude good

Keywords: Institutional climate, quality of service, education, satisfaction.



INTRODUCCIÓN

La investigación se centra en la búsqueda de la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Lo que se busca es encontrar una relación entre las variables mencionadas.

El clima institucional es la percepción o interpretación que los colaboradores, los clientes internos y externos tienen de las estructuras y procesos que ocurren en la realidad interna de aspectos del ambiente y del trabajo en una institución.

La calidad de servicio educativo 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 su vida.

La investigación se estructura en cinco capítulos, según lo estipula la Escuela de Posgrado de la Universidad.

Capítulo I se refiere 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 expone todo lo referido a los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección, tabulación e información, con sus respectivos cuadros y gráficos.

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

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, se utilizan en la administración y gestión de las instituciones, términos como cultura organizacional, cultura de calidad, servicio al cliente, clima laboral, gestión de recursos humanos; estas condiciones de organización también se han generalizado al ámbito educativo, dado que las Instituciones Educativas; así como las empresas son organizaciones que también poseen dinámicas administrativas y tienen metas y objetivos a lograr, donde interactúan diferentes agentes.

Históricamente las instituciones educativas públicas de nuestro país y nuestra región han acumulado un conjunto de deficiencias pocas veces resueltas por múltiples condiciones, pero en especial por no considerar nuevas tendencias de gestión y los cambios que implica la modernidad en educación.

Según (Martínez, M. y Martínez, P., 2011), “el funcionamiento de una escuela eficiente implica fijar estrategias acordes a las necesidades particulares de cada plantel educativo, permitiendo definir sus objetivos, establecer sus metas y generar compromisos compartidos”. (p. 65).

La satisfacción y productividad de las instituciones se expresan en la calidad del servicio que brinda, esto se determina por el buen manejo de un conjunto de factores como liderazgo directivo, relaciones interpersonales, identidad, dinámica institucional, lo cual constituye el clima institucional

Un clima institucional favorable es importante porque se convierte en un factor determinante en la eficiencia y eficacia del personal que labora en una institución, eleva los niveles de productividad, proporcionando además un clima de trabajo armonioso, permitiendo el óptimo desarrollo del trabajo en equipo orientado al logro de objetivos dirigidos a un servicio de calidad.

Revisando algunos autores ubicamos a (Denison, 2018), que: “Considera que el Clima institucional considera la forma en que miembros de una organización perciben y caracterizan su entorno siendo un aspecto influyente de la satisfacción y retención, así como la eficacia institucional y el éxito en la educación”. (p. 76).

En los últimos años, se espera que las instituciones educativas públicas logren una educación de calidad y una permanente reflexión de la práctica pedagógica con el fin de intervenirla, reorientarla y mejorarla. Tanto el gobierno central como algunos gobiernos locales han incorporado en su agenda propuestas en mejora de éstas y para que esto ocurra, es necesario ejecutar acciones evaluativas concebidas como procesos actualizados y permanentes de formación e investigación que generen información que permita reflexionar sobre el hecho educativo y en consecuencia, actuar sobre él.

Las instituciones educativas son espacios privilegiados en donde tenemos la oportunidad de aprender a convivir y desarrollar las capacidades necesarias para convertirse en ciudadanos responsables. Asumiendo los valores que sostienen la vida democrática, de modo que podamos ponerlos en práctica a lo largo de nuestra vida. Hoy en día es un reto contar con instituciones educativas donde todos los miembros trabajen en equipo por un fin común, contando con un clima armonioso en donde se den las condiciones necesarias para un mejor desenvolvimiento de los docentes.

De lo señalado es importante tomar las ideas (Menarguez, 2004), menciona que “si no hay un buen clima institucional no permite que todos los docentes tengan un buen desempeño, y esto dificulta que la comunidad educativa trabaje de manera conjunta y en equipo apuntando todos a consolidar una misma visión de las instituciones educativas”. (p. 204).

Se hace necesario que las instituciones educativas que es lugar donde los docentes pasan la mayor parte de su tiempo sean espacios agradables donde se practique el respeto, la tolerancia y la comunicación lo cual contribuye a la eficacia de las instituciones.

Para la investigación se ha observado que la Institución Educativa Pública N° 20091 San Martín de Porres, del centro poblado de Picoy, se ve afectada por la falta de una comunicación eficiente entre docentes, viéndose éste reflejado en el clima institucional, lo cual repercute en la organización y desempeño docente. Los docentes se encuentran desmotivados, esto podría deberse a factores como la remuneración, no se sienten recompensados por el esfuerzo que realizan día a día o por que las condiciones de trabajo no son adecuadas. También es comprensible que el logro de los objetivos institucionales ha

decrecido, año tras año, situación que ha permitido reducción de metas de atención, bajo rendimiento escolar, excedencia docente, problemas de conducta, conflictos con APAFA, entre otros.

El clima institucional y la calidad del servicio educativo constituyen un elemento fundamental para observar y analizar una información clara y fiable sobre las condiciones del proceso educativo, sus componentes y los actores que en él participan y la hacen posible. Al respecto, debe proporcionar información valiosa para el beneficio de los educandos en su aprendizaje, de igual forma contribuir a que el docente se sienta a gusto con la labor que desempeña. Teniendo siempre presente que la esencia de la educación corresponde a los educandos, con esta investigación nos proponemos analizar las situaciones negativas de la Institución Educativa y con ello poder superar esas deficiencias.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?

¿Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?

¿Existe relación entre la confianza y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?

¿Existe relación entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Determinar la relación que existe entre la confianza y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

1.4 Justificación de la investigación

El propósito de esta investigación es el de profundizar el estudio sobre las variables: clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, comunidad de Picoy, la misma que tiene una relevancia teórica y práctica.

A nivel teórico, el estudio nos permitió contar con información empírica de base que vendrá a llenar el vacío de conocimiento existente sobre las variables de estudio. Así como generar otras interrogantes de investigación significativas para el desarrollo de nuevos estudios; dada la importancia académica – práctica que tiene el clima organizacional y la calidad educativa.

A nivel práctico, la información que se ofrece permitirá a las autoridades educativas servir como un referente para la implementación de cursos, talleres para el establecimiento de un adecuado clima organizacional entre los agentes educativos de dicha institución educativa.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial.

La investigación se llevará a cabo en la Institución Educativa Pública N° 20091 San Martín de Porres, ubicado en la comunidad de Picoy, distrito de Santa Leonor, provincia de Huaura, departamento de Lima. Ámbito jurisdiccional de la UGEL 14 Oyón.

Delimitación Poblacional.

El grupo social objeto de la investigación son los docentes del nivel de educación primaria de la Institución Educativa Pública N° 20091 San Martín de Porres, sin hacer diferenciación de ningún tipo.

Delimitación Temporal.

La investigación se centrará en el año 2018; pero, para efectos del estudio, se partirá de un análisis situacional entre los años anteriores.

Delimitación Temática.

Se realizará un análisis teórico y práctico del desempeño docente y el desgaste laboral en docentes del nivel de educación primaria, de la Institución Educativa Pública N° 20091 San Martín de Porres.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad de la investigación se basa en el hecho que existen las condiciones sociales, políticas, económicas, de apoyo de la Institución Educativa Pública N° 20091 San Martín de Porres, y de tiempo para poder realizarla sin ningún inconveniente, además de la preparación académica de la autora 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 presenta buenas relaciones con la plana docente de la institución educativa.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En la revisión bibliográfica se encuentran estudios que se relacionen de modo directo con el problema planteado.

2.1.1 Investigaciones internacionales

Entre las investigaciones internacionales encontramos (Vázquez, R. y Guadarrama, J., 2018), que realizaron el estudio sobre “El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. Tiempo de educar”. Las conclusiones son las siguientes:

Diagnóstico de clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior y propuesta de alternativas de solución, con la finalidad de a) Diagnosticar el clima organizacional, b) analizar los elementos que caracterizan a la institución, c) definir y describir el perfil del clima organizacional percibido por el personal del instituto, d) detectar debilidades en caso de existir, e) determinar si el método propuesto para estudiar el clima organizacional aplicado en una institución educativa de nivel medio, es también adecuado para diagnosticar el clima en una institución educativa de nivel superior, y, f) presentar las propuestas estratégicas de cambio que se requieran. Una investigación de tipo exploratoria realizada en dos unidades educativas de Antofagasta, Chile, en el 2000 por la Universidad José Santos Ossa, permitió conocer y describir los climas organizacionales para determinar en qué medida las interacciones favorecen o perjudican la puesta en marcha de la Reforma Educativa en Chile”. (p. 74).

(Nieves, 2003), en la investigación “Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay, Estado Aragua- Venezuela (UPEL)”, consideró las conclusiones:

Con esta investigación se estableció la relación existente entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Edo. Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afijación proporcional. Se desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transaccional. Se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). La validez de dichas Escalas, tipo Likert, ha sido constatada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad. Los resultados, en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos. (p. 88).

(Caligiore, I. y Díaz, J., 2005), en “el clima organizacional y el desempeño de los docentes en la Universidad de los Andes en Venezuela”, llegaron a las conclusiones:

Dicho estudio es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la ULA. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86, obtenida por muestreo estratificado simple. Se aplicó una encuesta con una escala de 5 categorías de respuestas. Realizándose el análisis de varianza y la desviación estándar para obtener los datos que se reflejaron en el puntaje de la valoración global. En relación al clima organizacional fue de 2.96 en un rango de 1 al 5 ubicándose esto en una categoría de desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizacional de la facultad por su mecánica e ineficiencia. No hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable desempeño docente,

aunque si con nutrición; lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluyó que existe una necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la Universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones. (p. 654).

(Nieves E. , 2018), en su tesis “Desempeño docente y clima organizacional en el liceo Agustín Codazzi de Maracay, estado de Aragua, Venezuela”, propone:

El propósito fue establecer la relación existente entre el desempeño docente y el clima organizacional en una institución educativa pública del Estado Aragua. Se seleccionó una muestra de 30 docentes y 60 alumnos del segundo año. El tipo de investigación fue no experimental, descriptiva-correlacional. Se aplicó el cuestionario de clima organizacional de Litwin. Los resultados en general indican que existe una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos. En función de los resultados, se emitió las recomendaciones pertinentes. (p. 72).

(Kahr, 2010), en la investigación “Clima Institucional Escolar y Gestión Directiva”, llega a las conclusiones:

Se planteó como objetivo describir los factores vinculados a la gestión escolar que inciden en el clima institucional favorable en la escuela. Fue un estudio que se desarrolla a partir de una lógica cualitativa. Se trabajó con docentes de los tres niveles: inicial, primaria y secundaria y a directivos. Se aplicó entrevistas a docentes y directivos de distintas instituciones educativas. Se realizó la siguiente conclusión: que el clima institucional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. El rol del directivo tiene gran relevancia en la generación de climas institucionales adecuados ya que se encuentran capacitados para mejorar a través de su actuación en cuanto a organización, coordinación e integración del equipo de trabajo. (p. 83).

2.1.2 Investigaciones nacionales

La propuesta de (Núñez, 2006), en su Tesis “Clima institucional y satisfacción laboral de los docentes de la I. E. bolivarianas de las regiones Puno y Cusco - 2006.

Tuvo como objetivo conocer cómo se relacionan el clima institucional y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas bolivarianas de las regiones de Puno y Cusco. La metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó el instrumento de clima institucional elaborado por (Palma, 2004) a una muestra de docentes de dichas instituciones. Las conclusiones muestran 3 regiones de comportamientos de sus trabajadores; un grupo, de 40% promedio identificados y comprometidos con la mejora continua de su institución, otro 27% promedio de indiferentes y 23 % de opositores, este panorama es un indicador que debe llamar la atención de los directivos y trabajadores de base, para realizar reajustes y contar con un plan de mejora del clima institucional. (p. 81).

Según (Palma, 2000), en su estudio sobre “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias”, llegó a las conclusiones:

La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de Mc Clelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente probadas. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias solo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores con más de cinco años de servicios. No así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas

de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.
(p. 73).

(Ascencio, 2007), en su Tesis “Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao”, llegó a las conclusiones:

Establecer la relación entre el clima institucional y el desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao. La metodología empleada es descriptivo correlacional, utilizando como muestra de estudio a los docentes y alumnos. La principal conclusión a la que arribó el estudio es que si existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y desempeño docente. Se ha encontrado que las variables están significativamente relacionados, por cuanto los diferentes grados de las relaciones entre personas permiten mejor desempeño docente en esta institución de educación superior, demostrando que en un ambiente hostil, con rompimiento de relaciones humanas, él personal se sentirá frustrado en sus aspiraciones y en su desempeño, existiendo en esta relación inversa una significatividad de nula o muy baja”. (p. 68).

(Ramos, 2008), en su tesis “Clima Organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”:

Es una investigación descriptiva-correlacional, orientada a estudiar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-La Cantuta. Se seleccionó una muestra representativa de 195 docentes de ambos sexos, pertenecientes a las Facultades de Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias, Tecnología, Pedagogía y Cultura Física, Agropecuaria y directa y significativa que evidenciaba la influencia del clima organizacional sobre el desempeño de sus profesores. El diseño fue descriptivo no experimental contando con una muestra de 98 docentes seleccionada al azar. Los instrumentos aplicados fueron diseñados por el investigador y

estuvieron constituidos por encuestas para conocer la opinión de docentes y alumnos. (p. 84).

(Milla, 2008), en su Tesis “El clima organizacional y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del 4° grado de educación secundaria de la I. E. N° 7096 Príncipe de Asturias”, concluye:

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento académico. La metodología empleada fue descriptivo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por alumnos de 4° de secundaria. Se concluye que existe una correlación moderada inversa altamente significativa entre la dimensión instruccional del clima organizacional y el promedio de la prueba de conocimiento. De igual forma existe correlación débil inversa altamente significativa entre la dimensión instruccional del clima organizacional y el rendimiento académico de los alumnos del 4° grado de secundaria de la Institución Educativa No 7096 Príncipe de Asturias de Villa el Salvador. (p. 67).

Para (Pérez, 2012), en su tesis titulada “Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red N° 1 Pachacutec – Ventanilla”, para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, en la Universidad San Ignacio de Loyola. Llegó a las conclusiones:

El tipo de estudio es correlacional y el diseño descriptivo correlacional. Se aplicó el instrumento de clima Institucional elaborado por Martín (1999) y adaptado por Pérez (2010) por validación por expertos, 0.98 y confiabilidad por consistencia interna, alpha de Cronbach de 0.948. Para el desempeño docente, se aplicó la prueba elaborada por Valdés (2004) y adaptada por Salluca (2010), con validez de 0.98 y confiabilidad de 0.915. Se encontró correlación media entre el clima institucional y desempeño docente, encontrándose además correlación media en todas las dimensiones del clima institucional con el desempeño docente. El estudio concluye en que existe correlación positiva

entre el clima institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas de la red 1 de Ventanilla (p. 10).

Para (Cahuas, 2015), en su tesis titulada “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011”, para optar el Grado de Magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Sus conclusiones:

Los resultados de la investigación demuestran ausencia de relación directa y estadísticamente significativa. Contrariamente se da una relación ínfima negativa: -0,076 (estilos de liderazgo y servicio educativo); de los estilos: autoritario/dictatorial (-0,008), democrático (-0,092), carismático (0,056), transformacional (-0,102) y transaccional (0,026) con el servicio educativo. Un buen servicio educativo, en la mayoría de los casos, no está en directa relación con los estilos de liderazgo que se da en un nivel medio. (p. 4).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Institucional

Iniciamos esta parte de nuestro trabajo definiendo el concepto de clima institucional, el que ha sido trabajado por diversos autores a los que acudimos.

Según (Alves, 2018), trata de la definición de la siguiente manera:

El clima es el resultante de la percepción que los trabajadores realizan de una realidad objetiva. Un buen nivel de comunicación, respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a una productividad correcta y un buen rendimiento. (p. 124).

El clima institucional en las instituciones educativas será la resultante de la percepción de lo que los docentes viven y sienten de la organización educativa.

Otro autor es (Sandoval, 2004), que plantea que “no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales,

puramente objetivos como estructura, políticas, reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo” (p. 83).

Según (Martín, 2018), indica que

El clima institucional o ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. Este es, el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir del cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada escuela. (p. 103).

Por su lado (Alvarado, 2003), dice que clima “es una percepción que se tiene de la organización y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización” (p. 95).

(Piero, 2004), “el clima organizacional como el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización” (p. 127). Las condiciones del clima institucional se relacionan con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo.

(Sandoval, 2004), sostiene que:

Si el clima de una institución educativa se expresa en las formas de relación interpersonal y de mediación de conflictos entre directivos, maestros y alumnos, y en las maneras como se definen y se ejercen las normas que regulan dichas relaciones, la formación en valores requiere de espacios, procesos y prácticas donde la mediación positiva de conflictos, la participación en la construcción de normas y la no discriminación por ningún tipo de motivos, constituyan el clima de una institución educativa. (p. 34).

También, (Viñas, 2004), menciona que “el clima institucional está considerado como uno de los elementos centrales de la calidad de un centro educativo. Por tanto, trabajar por la mejora del clima escolar es trabajar por la calidad de una forma directa”. (p. 21).

(Chiavenato, 2009), quien considera que el “clima institucional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, es favorable cuando proporciona

satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros”. (p. 72).

De las definiciones referenciadas, se puede concluir, que el clima institucional abarca la forma en que las personas ven la realidad y la interpretación que hacen de ella, es relevante para la organización de la institución. Pero, las percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga de su institución. De ahí que el clima institucional refleje la interacción entre características personales e institucionales.

Características del clima institucional

Los estudios sobre las características del clima institucional son también propuestos por diferentes autores.

(Chiavenato, 2009), manifiesta “el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización”. (p. 261).

(Silva, 2018), manifiesta que “el clima institucional es el ambiente que se respira en una institución y obedece a un conjunto de características permanentes, que describen una organización a partir de las vivencias cotidianas de sus miembros”. (p. 69).

El clima institucional en el sistema educativo constituye un indicador de calidad, muy pertinente y necesaria para ser analizado en un sistema organizacional donde varios grupos de personas se relacionan e interactúan entre sí. Para determinar las características que identifican el buen clima agradable y positivo que permita desarrollar los objetivos estratégicos, es fundamental definir también lo que se entiende por convivencia.

Las instituciones educativas tienen que trabajar en forma conjunta, promoviendo un ambiente favorable y de compañerismo, el mismo que se va ir fortaleciendo con las buenas relaciones que se van presentando y en la medida en que se vuelve más complejo. De esta forma tendremos un buen clima en nuestra institución educativa.

Enfoques del clima institucional.

Existen distintos enfoques sobre el clima institucional que revisaremos en la investigación.

La taxonomía de Tagiuri.

El (CEIS, 2007), sobre la taxonomía de Tagiuri puntualiza que “la manera en que un individuo lleva a cabo una tarea dada depende, por un lado, de qué tipo de persona es, y por otro, del contexto en el cual actúa” (p. 6).

Definiendo el clima organizacional como: “una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización que (a) es experimentada por sus miembros, (b) influencia su conducta, y (c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características o atributos de la organización. (p. 7).

Según (Caligiore, I. y Díaz, J., 2005), la estructura del clima se sustenta en cuatro dimensiones:

Ecología (infraestructura), representa las características físicas y materiales de la institución, muestran relaciones bajas o inconsistentes con los productos educativos. Tiene como variables a las características del edificio, tipo de centro, tamaño del aula y la escuela, condiciones físicas de trabajo, materiales, estructura organizativa. Medio, referida a la presencia de características de las personas y grupos dentro del medio escolar. Entre sus variables destacan a variables atributivas de las personas o características de los individuos, elementos motivadores (moral), remuneración y experiencia docente, personalidad y conducta del director, comportamiento (puntualidad). Sistema social, referida a los patrones de relación entre las personas y cuyas variables son la relación entre los estamentos de la comunidad, comunicación, participación, toma de decisiones compartidas, autonomía, democracia, consideración y liderazgo. Cultura, relacionada con los sistemas de creencias, valores y estructuras cognitivas de los grupos. Sus variables son normas y disciplina, sistema de control institucional, sistema de valores, relaciones de apoyo, orientación de objetivos y apertura a la innovación. (p. 644).

Modelo de Litwin y Stinger.

(CEIS, 2007), sobre Litwin y Stringer definen clima como: “un concepto que describe la calidad o naturaleza subjetiva del ambiente organizacional. Sus propiedades pueden ser descritas o experimentadas por los miembros de la organización, y reportadas por ellos en un cuestionario apropiado”. (p. 8) y considera las características del modelo:

Estructura: sentimiento que tiene el empleado respecto a las presiones en el grupo, cuántas reglas, regulaciones, procedimientos hay; énfasis en el papeleo y en exámenes de canales, o si hay una atmósfera informal y floja. Responsabilidad: sentimiento de ser su propio jefe. No tener doble chequeo para todas sus decisiones, cuando ha hecho un trabajo, saber que es su trabajo. Recompensa: sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho; enfatizar recompensas positivas más bien que castigos, la justicia percibida del pago y políticas de promoción. Riesgo: sentido de riesgo y desafío en el trabajo y en la organización; hay un énfasis en tomar riesgos calculados o asegurar la mejor manera de operar. Calidez: sentimiento general de buen compañerismo que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en ser aceptado; la prevalencia de amistad y grupos sociales informales. Apoyo: la ayuda percibida de los gerentes y otros empleados en el grupo; énfasis en el apoyo mutuo desde y hacia arriba. Estándares: la importancia percibida de metas implícitas y explícitas y de estándares de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el desafío representado en las metas grupales y personales. Conflicto: sentimiento de que los gerentes y otros trabajadores buscan escuchar opiniones diferentes; el énfasis puesto en la apertura. Identidad: sentimiento de que se pertenece a una compañía y que se es un miembro valorado de un equipo de trabajo; la importancia puesta en este tipo de espíritu. (p. 11 – 12).

Teoría de sistemas de organización de Likert.

(CEIS, 2007), sobre la teoría de clima organizacional de Likert, establece “que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se

afirma que la reacción estará determinada por la percepción”. (p. 12). Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

Variabes causales, definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Variables intermedias, este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización. Variables finales, estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. (p. 13 – 14).

Concluyendo, los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve.

Enfoque estructural y humanista del clima institucional, según Martín.

(Martín, 2018), considera que dentro del “clima institucional se manifiestan dos grandes escuelas de pensamiento: estructuralista y humanista”. (p. 42). En esa medida, sostiene que en la escuela expresada por los estructuralistas:

El clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento individual. Así se entiende que, los elementos del clima se centran especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva. El clima es el

conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización. (p. 25 – 26).

Por lo mencionado el clima institucional es un factor que afecta la efectividad del personal que labora en toda institución, ya que este influye en los caracteres del individuo de forma negativa o positivamente de acuerdo con las técnicas de motivación que aplique y existan dentro de la institución.

Tipos de clima.

El clima institucional se refiere al ambiente generado en una institución educativa a partir de sus vivencias cotidianas entre sus miembros. Las percepciones tienen que ver con las actitudes, creencias, valores, motivaciones que cada uno tiene y se expresan en las relaciones personales y profesionales.

Según (CEIS, 2007), sobre los “tipos de clima relacionados con Likert propone los siguientes tipos de clima que surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales” (p. 23).

Sistema I. Autoritarismo explotador. En este tipo de clima la dirección no tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Sistema II. Autoritarismo paternalista. En este la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Sistema III consultivo. La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las

decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Sistema IV Participación en grupo La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral” (p. 24 – 26).

(Martín, 2018), en el contexto educativo, “señala que existen dos grandes tipos de clima institucional, cada uno de los cuales cuenta con dos subdivisiones”. (p. 34).

Del Clima de tipo autoritario. Autoritarismo explotador, en el cual la dirección no tiene confianza en sus docentes. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos es tomada por la dirección. Autoritarismo paternalista, es aquél en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en los docentes, la mayor parte de las decisiones la toma la dirección, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Clima de tipo participativo. Consultivo, en un clima participativo la dirección tiene confianza en sus docentes. Permite a los docentes que tomen decisiones más específicas. La comunicación es de tipo descendente. Participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus docentes. Los procesos de toma de decisiones están distribuidos en toda la institución, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los trabajadores están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza”. (p. 35 – 36).

Dimensiones del clima institucional.

El clima institucional presenta muchas dimensiones de las cuales se ha considerado sólo algunas para la investigación. En las siguientes propuestas tenemos las siguientes dimensiones:

La comunicación.

Es la relación comunitaria humana que consiste en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento que determina las formas de socialización en las organizaciones.

(Fischman, 2000), menciona que

La comunicación en las organizaciones debe ser una comunicación efectiva y se logra cuando el líder sabe escuchar y sabe expresarse asertivamente con su personal, a su vez la comunicación es un arma de doble filo “bien utilizada, ayuda a generar un clima de confianza y unión del líder con su personal, mal usada puede generar dolor, rabia e indignación y crear un ambiente destructivo en la organización. (p. 110).

La comunicación en las instituciones cumple diversas funciones, actúa para controlar el comportamiento individual a través de jerarquías de autoridad a las cuales deben alinearse los trabajadores.

Motivación.

Esta dimensión se convierte en una de las piezas claves para la determinación del clima en la institución educativa.

(Robbins, 1987), menciona “que es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad”. (p. 123).

Para (Fischman, 2000), sobre el tema señala:

La motivación que se mantiene a largo plazo y crea lazos de lealtad con la organización, es la motivación interna. Cuando las organizaciones establecen incentivos basados sólo en elementos externos a la persona como bonos económicos, elevados sueldos, el personal solo se concentra en eso y pierde su motivación interior. Si se usan solo incentivos externos, después de un tiempo

éstos serán lo único que valorará, y se habrá perdido la mística y el amor a la camiseta de la organización. La única forma de mantener motivados a los empleados es cuando se satisface los deseos internos de sus miembros y que genere un verdadero compromiso y motivación interna. (p. 186).

Confianza.

(Fischman, 2000), hace la siguiente definición:

La confianza es una firme creencia o seguridad en la honestidad, integridad o fiabilidad de otra persona, lo cual va a permitir a las personas compartir necesidades y sueños en niveles crecientes de importancia y trabajan efectivamente entre ellas hacia las metas compartidas. (p. 45).

En instituciones educativas de alto rendimiento se caracterizan por poseer una gran confianza recíproca entre sus miembros, es decir los miembros creen en la integridad, el carácter y la capacidad de cada integrante.

La participación.

Tomando a (Martín, 2018), sobre la participación:

Grado en que el profesorado y demás miembros de la comunidad educativa participan en las actividades del centro, en los Órganos colegiados en grupos de trabajo. Grado en que el profesorado propicia la participación de los compañeros, padres y alumnos. Grado en que se forman grupos formales e informales y cómo actúan respecto a las actividades del centro. Cómo es el nivel de trabajo en equipo, cómo se producen las reuniones, cuál es el grado de formación del profesorado y la frecuencia de las reuniones. Grado de coordinación interna y externa del centro” (p. 19).

2.2.2 Calidad de Servicio Educativo

Concepto de calidad

Para muchos investigadores el concepto de calidad pasa por diferentes formas de vivir y proponen en muchos casos sus puntos de vista. El caso de (Crosby, P. y García, O., 2006), “...preocuparse de la calidad es un asunto complejo. Esta preocupación por la calidad institucional y su control, presupone la consideración de una teoría y práctica de evaluación organizacional universitaria como elementos básicos que permitan asegurar dicha calidad”. (P. 21).

(Mendez, 2018), hace varias apreciaciones sobre autores clásicos sobre el concepto de calidad.

Para W. Edwards Deming: Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. Para Joseph M. Juran: La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. Para Kaoru Ishikawa: De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (p. 02).

El mejoramiento de la calidad de la educación, concebida de esta manera, no puede considerarse como un producto terminal o un proceso unilineal que puede ser evaluado por un conjunto de indicadores estáticos y cuantitativos.

Las orientaciones valóricas, intervienen activamente en el diagnóstico de calidad, las necesidades específicas de las distintas áreas que conforman el medio institucional,

incluyendo las disciplinas académicas, los roles que cumplen profesores y estudiantes y las expectativas de ambos, como también algunos aspectos éticos del quehacer organizacional.

Características de la calidad educativa

La calidad de la educación según los autores (Juste, R.; Rupérez, F.; Ortíz, M. y Fernández, P., 2000), descansa en los siguientes pilares:

1. Fuerza de trabajo intelectual congruente con la información de calidad.
2. Tiempo invertido al aprendizaje (número de horas dedicados trabajo intelectual).
3. Información humanística, científica y tecnológica de la mejor calidad (insumo educativo).
4. Habilidades en la autogestión del conocimiento (educación sustentable).
5. Productos intelectuales generados (evidencia de aprendizaje).
6. La alerta y el uso eficiente de la tecnología (habilidades y visión tecnológica).
7. Lenguaje profesional incorporado (variable principal de valuación de la calidad educativa).
8. Socialización asesor-alumno-pares (interacciones a nivel digital y convencional).
9. Valuación sistemática (Valoración de criterios de ocurrencia del aprendizaje).
10. Soporte tecnológico. (p. 65).

La calidad educativa y el clima social institucional

La calidad educativa en los debates actuales se presenta como algo problemático porque conlleva posicionamientos políticos, sociales y culturales frente a lo educativo. Según (Edwards, 1991), “debemos considerar que en nombre de la calidad educativa es posible elaborar discursos y proponer alternativas de acciones educativas diferentes, a veces contradictorias entre sí. (p. 52).

(Sevillano, 2004), propone que:

La calidad como tal se define y se relativiza en cada situación, por lo que no puede entenderse como un valor absoluto. Dado que es una cuestión muy extensa y compleja, debemos explicitar si para definirla se utilizarán criterios que tienen que ver con valores intrínsecos, en relación al proceso, o con valores instrumentales, tales como la eficiencia, la medición de rendimiento, etc. (p. 69).

Para (Martínez, 2010), sobre la calidad de educación:

La educación es vista como algo que sirve a propósitos extrínsecos, como el interés nacional, las necesidades económicas de la sociedad o las demandas del mercado de trabajo. Desde ese tipo de perspectiva instrumental, se resalta la calidad de los productos y la calidad está vinculada a la eficiencia: “los medios, los métodos y procesos no tienen más significación en sí que la función instrumental que cumplen para conseguir los objetivos presentados, son, por tanto, independientes de los fines y se justifican por la eficacia que consiguen. El fin justifica los medios y estos son en sí mismos, éticamente indiferentes. (p. 59).

Para (Sevillano, 2004), el concepto de calidad educativa es, en este momento, coherente con los enfoques políticos y económicos imperantes. “La racionalidad técnica continúa siendo la epistemología de la práctica dominante, y hay una predilección de los responsables de las políticas educativas hacia estas ideas tecnológicas”. (p. 71).

Para (Egidio, 2005), plantea sobre la calidad de la educación y el clima institucional:

Desde un enfoque ético la preocupación pasa por las características de los procesos considerados en sí mismos, situando la calidad en los valores intrínsecos de la actividad: al considerarla desde este enfoque le atribuimos valor a los procesos en sí mismos, seleccionando las dimensiones significativas y pertinentes que permiten su evaluación. El sujeto y el grupo, al compartir una actividad, en cierta medida están siendo conformados por ella. Las metas educativas que pueden preverse como deseables, son en todo caso principios de procedimiento que potencian el desarrollo autónomo del ciudadano/a y que se diversifican cuando se concretan en cada aprendizaje singular. (p. 63).

El clima social institucional alude a las características de las interrelaciones entre los miembros de una institución, al modo en que realizan las transacciones sociales. Esa trama vincular pasa a formar parte del interior de la subjetividad, como un fenómeno necesario e inevitable del humano culturalizando, por lo cual consideramos necesarios el análisis y la

interpretación de los vínculos que establecen los miembros entre sí, y también con la institución.

Según (Juste, R.; Rupérez, F.; Ortíz, M. y Fernández, P., 2000), “el ser humano en tanto es un ser social, vive inmerso en una trama de relaciones que se constituye en una dimensión constitutiva en cada uno de sus comportamientos”. (p. 40). También es importante señalar:

Es posible considerar entonces que cualquier hecho humano puede ser visto como resultante de un conjunto de determinantes. Los que provienen de los individuos según su particular versión y diferenciación de lo social; los que provienen de la realidad material en su doble carácter de condiciones y conjunto de herramientas, y los que derivan de los modelos, pautas y significados que operan sobre individuos y realidad material marcando los márgenes y posibilidades de relación. (p. 42).

Gestión de calidad en las instituciones educativas

Para (MINEDU, 2013), “La Institución Educativa es la primera instancia de gestión educativa, con cierta autonomía y tiene una serie de áreas e instancias que constituyen la estructura de esta institución”. (p. 32). Por esta razón tienen una serie de factores que determinan un desarrollo interno y externo que son propias de cada institución. Como tal encontramos características propias que se diferencian a las demás instituciones correspondientes.

La conducción de una institución educativa (MINEDU, Manual del director, 2014), corresponde:

Director conjuntamente con los otros organismos educativos. A través de su PEI y otros instrumentos de gestión la Institución educativa genera un compromiso con la comunidad educativa con el mejoramiento de la calidad de la educación y define, con toda claridad, las acciones que permiten obtener un mejor servicio educativo en el que los educandos y padres de familia encuentren un espacio propicio para aprender, fin de mejorar su calidad de vida y afrontar con éxito los riesgos del futuro Los nuevos paradigmas educativos demandan cambios sustanciales en las

instituciones educativas y en ella se desarrollan los procesos pedagógicos, administrativos e institucionales conducentes a la formación humana. Y por ello debe existir el liderazgo e innovación permanente en la acción de la dirección y los demás instancias de gestión educativa. (p. 14).

En los momentos actuales de globalización y competencia, las instituciones educativas han sufrido una serie de transformaciones muchas de ellas han ido quedándose a la zaga de otras instituciones, como tal se han quedado obsoletas, como la disminución del alumnado y no están de acuerdo a las exigencias del momento ni tampoco a las necesidades de los padres de familia.

La lucha permanente entre la educación de gestión pública y de gestión privada exige un permanente cambio e innovación de acuerdo con las actuales circunstancias. (MINEDU, Manual del director, 2014), “Para dicho fin, es necesario desarrollar un diagnóstico del liderazgo en nuestra institución a través de la matriz del FODA, identificando fortalezas, debilidades a nivel interno y en el aspecto externo identificando nuestras oportunidades y amenazas”. (p. 21).

(Schmelkes, 2000), plantea sobre aspectos de calidad:

La gestión educativa de calidad ha de ser global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos y sobre los resultados; promoviendo sus acciones recíprocas y orientando el sistema, en su conjunto, hacia ese estado cualitativo que caracteriza las instituciones educativas excelentes. (p. 134).

El concepto de gestión educativa no es sinónimo de administración educativa aunque la incluye, la organización escolar es junto con la cultura escolar, consecuencia de la gestión. La gestión requiere siempre un responsable y para que esta gestión sea adecuada, el responsable ha de tener capacidad de liderazgo el cual debe de estar vinculado con el quehacer diario de la escuela que es el de formar a alumnos.

(Schmelkes, 2000), “Comprender la vida de la escuela supone un propósito bien diferente y bastante más complejo e incierto que pretender especificar los factores organizativos que determinan su funcionamiento eficaz”. (p. 147),

El rol directivo implica la gestión de los procesos formales de la institución, aquellos formulados y planificados, pero a su vez acciones sobre situaciones no planificadas como son las relacionadas con las actitudes de los actores institucionales.

El rol del director (MINEDU, Manual del director, 2014), en una institución educativa:

Con necesidad de cambio, en transformación educativa, pensando este proceso como una necesidad de reflexión, análisis, y cuestionamientos de sus propuestas, que orientan y reorientan la marcha institucional, con objeto de acomodarse a las necesidades de las demandas sociales de su territorio, y como también de tomar una perspectiva crítica para poder modificar en función del desarrollo positivo de la sociedad que la sostiene. Lo que implica cambios tales que se modifiquen radicalmente las configuraciones institucionales. (p. 26).

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

Ambiente Laboral

Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo, el trato del jefe con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se le denomina clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización.

Calidad

Totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

Calidad Educativa

Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida.

Clima Organizacional

Es una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización.

Comunidad educativa

Se refiere a la unión de personas con un fin común, en el marco de un proyecto educativo y que responden a las demandas de la sociedad, en un momento histórico determinado.

Condiciones Laborales

Viene a ser la descripción de las características que tiene un centro de trabajo, en los diferentes aspectos (fiscas, ambientales y sociales), las cuales van a influir en el desarrollo de la organización y en la calidad de vida de los trabajadores de la misma.

Cultura Organizacional

Sistema de significados compartidos, una percepción común, mantenida entre los miembros de una organización, y que la distingue de otras, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores, normas, formas de pensar, sentir y de actuar que comparten los miembros de la misma.

Evaluación docente

La evaluación de la docencia es un proceso de suma importancia, ya que es uno de los principales agentes del desarrollo educativo, y son ellos quienes generan en los estudiantes el conocimiento, las habilidades, actitudes y valores, por ello, no se puede poner a discusión si la práctica docente debe ser evaluada o no .

Identidad Institucional

Conjunto de rasgos colectivos que distingue una institución de otra, se relacionan con la forma de cómo nos vemos colectivamente, los propósitos, cultura ideas, etc. que nos permite articular al grupo

La Organización

Es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto.

Liderazgo directivo

El proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas.

Potencialidad

La potencialidad se refiere a las capacidades que una persona puede desarrollar. Abarca incluso aquellas capacidades que no existen de manera natural en cada uno de nosotros pero que se pueden desarrollar a partir del interés que nos producen y de una práctica adecuada.

Relaciones Interpersonales

Son un conjunto de interacciones que se da entre los individuos de una sociedad, la cual posee grados de órdenes jerárquicos.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Clima Institucional

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Es la percepción o interpretación que los colaboradores, los clientes internos y externos tienen de las estructuras y procesos que ocurren en la realidad interna de aspectos del ambiente y del trabajo en una institución.	Comunicación	Nivel de comunicación.	Cuestionario clima institucional
		Comunicación oportuna	
		Recepción de la comunicación	
	Motivación	Ocultamiento de información	
		Grado de satisfacción	
		Grado de reconocimiento	
		Prestigio personal	
	Confianza	Grado de motivación	
		Grado de confianza	
		Grado de sinceridad	
	Condiciones de trabajo	Respeto por el espacio	
		Trato amical	
		Participación en actividades	
Participación en decisiones			
Participación en grupos			
		Coordinación docente	

Variable 2: Calidad de Servicio Educativo

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida.	Calidad de la enseñanza	Calidad de explicación	Cuestionario calidad del servicio educativo
		Uso de estrategias de enseñanza	
		Uso de recursos didácticos	
	Organización escolar	Respeto al horario de clases	
		Organización jerárquica administrativa	
		Documentos de gestión escolar	
		Infraestructura adecuada	
	Ambiente escolar.	Reconocimiento a actividades	
		Integración de agentes educativas	

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Comunicación		6	Mala	6 -13
			Regular	14 -21
			Buena	22 -30
Motivación		7	Mala	7 -15
			Regular	16 -24
			Buena	25 -35
Confianza		5	Mala	5 -11
			Regular	12 -18
			Buena	19 -25
Condiciones de trabajo		12	Mala	12 -27
			Regular	28 -43

		Buena	44 -60
		Mala	30 -69
Clima institucional	30	Regular	70 -109
		Buena	110 -150

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Calidad de la enseñanza		15	Deficiente	15 -29
			Regular	30 -44
			Eficiente	45 -60
Organización escolar		15	Deficiente	15 -29
			Regular	30 -44
			Eficiente	45 -60
Ambiente escolar		16	Deficiente	16 -31
			Regular	32 -47
			Eficiente	48 -64
Calidad del servicio educativo		46	Deficiente	46 -91
			Regular	92 -137
			Eficiente	138 -184



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

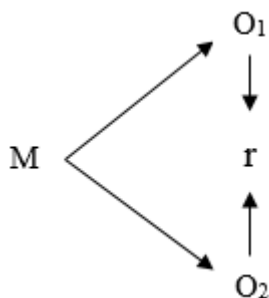
El diseño de la investigación es una estrategia utilizada para responder el problema de investigación; asimismo se le considera como la base del desarrollo y prueba de hipótesis de una investigación específica.

Por el tipo de investigación es un estudio descriptivo, porque describe los hechos como observados, estudio correlacional porque estudia las relaciones entre la variable clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy.

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 2018 en el nivel primario de la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy, es de 25 docentes.

3.2.2 Muestra

La muestra por ser una población pequeña es similar, 25 docentes de los diferentes grados y secciones de estudio.

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.

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.

Cuestionario de Clima Institucional

FICHA TÉCNICA	
Nombre:	Cuestionario Clima institucional
Autor:	Mario Martin Bris
Año de edición:	1999
Dimensiones:	Explora las dimensiones de comunicación, motivación, confianza y participación del clima institucional
Ámbito de aplicación:	Universidad de Alcalá de Hanares. España. Profesores de diversos centros públicos de Infantil/Primaria y/o Secundaria
Administración	Individual y Colectiva
Duración:	10 minutos (aproximadamente)

Objetivo:	Evaluar el clima institucional
Aspectos a Evaluar:	El test está constituido por 30 ítems distribuidos en 4 áreas. A continuación se detalla: Área I: Comunicación: Constituido por 06 ítems Área II: Motivación: Constituido por 07 ítems Área III: Confianza: Constituido por 05 ítems Área IV: Participación: Constituido por 12 ítems.
Calificación	Muy buena (121-150) Buena (91 - 120) Regular (61 - 90) Mala (31- 60) Muy Mala (01- 30)

Cuestionario de calidad del servicio educativo.

El cuestionario de Calidad de Servicio Educativo fue elaborado por (Cahuas, 2015), cuyo objetivo fue medir a través de la percepción de los estudiantes (usuarios) la calidad de servicio educativo. Su administración puede ser Individual y/o Colectiva. Su tiempo de duración es de 20 minutos en promedio. El instrumento contiene un total de 46 ítems. Distribuidos en 4 dimensiones: Calidad de la enseñanza, organización del aula y ambiente escolar.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

Descriptiva

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis Central y específicas.
- Análisis de los cuadros de doble entrada.

Se hallará el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

CONFIABILIDAD

FORMULACIÓN

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

Donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Midiendo los ítems de la variable clima institucional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,921	30

Midiendo los ítems de la variable Calidad del servicio educativo

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,887	46

3.5 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General: ¿Existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?</p> <p>Problemas Específicos. ¿Existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018? ¿Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018? ¿Existe relación entre la confianza y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018? ¿Existe relación entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Determinar la relación que existe entre la confianza y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.</p>	<p>Variable 1 Clima Institucional</p>	<p>Comunicación Motivación Confianza Condiciones de trabajo</p>	<p>Nivel de comunicación. Comunicación oportuna Recepción de la comunicación Ocultamiento de información Grado de satisfacción Grado de reconocimiento Prestigio personal Grado de motivación Grado de confianza Grado de sinceridad Respeto por el espacio Trato amical Participación en actividades Participación en decisiones Participación en grupos Coordinación docente</p>
			<p>Variable 2 Calidad de Servicio Educativo</p>	<p>Calidad de la enseñanza Organización del aula Ambiente escolar.</p>	<p>Calidad de explicación Uso de estrategias de enseñanza Uso de recursos didácticos Respeto al horario de clases Organización jerárquica administrativa Documentos de gestión escolar Infraestructura adecuada Reconocimiento a actividades Integración de agentes educativas</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 docentes es de 25.</p> <p>Muestra La muestra es la misma por ser una población pequeña, es decir 25 docentes.</p>

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

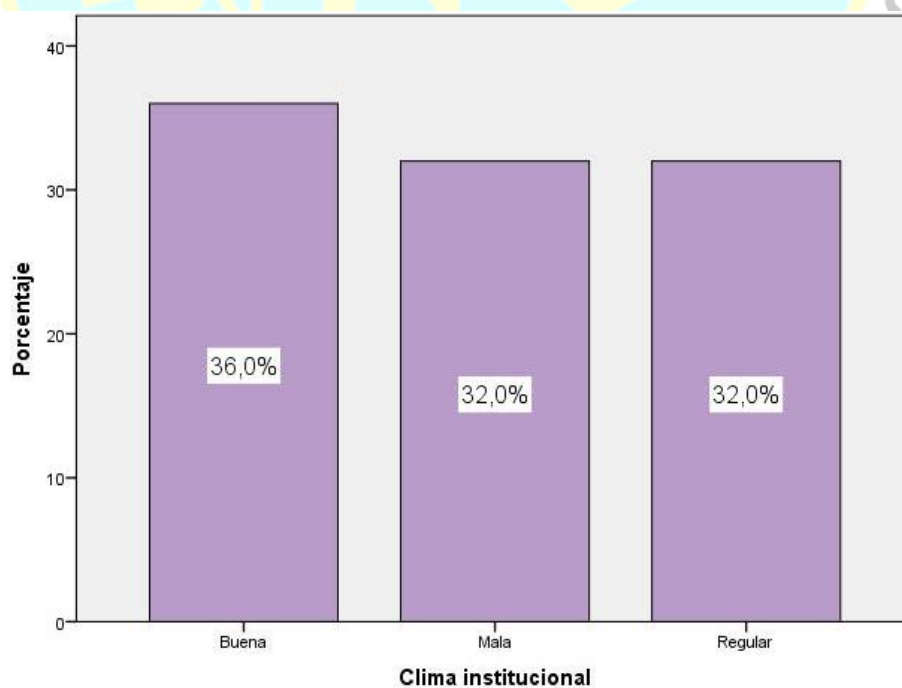
4.1 Análisis de resultados

Tabla 3 Niveles alcanzados en la variable clima institucional

Clima institucional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	9	36,0	36,0	36,0
	Mala	8	32,0	32,0	68,0
	Regular	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 1
Niveles alcanzados en la variable clima institucional



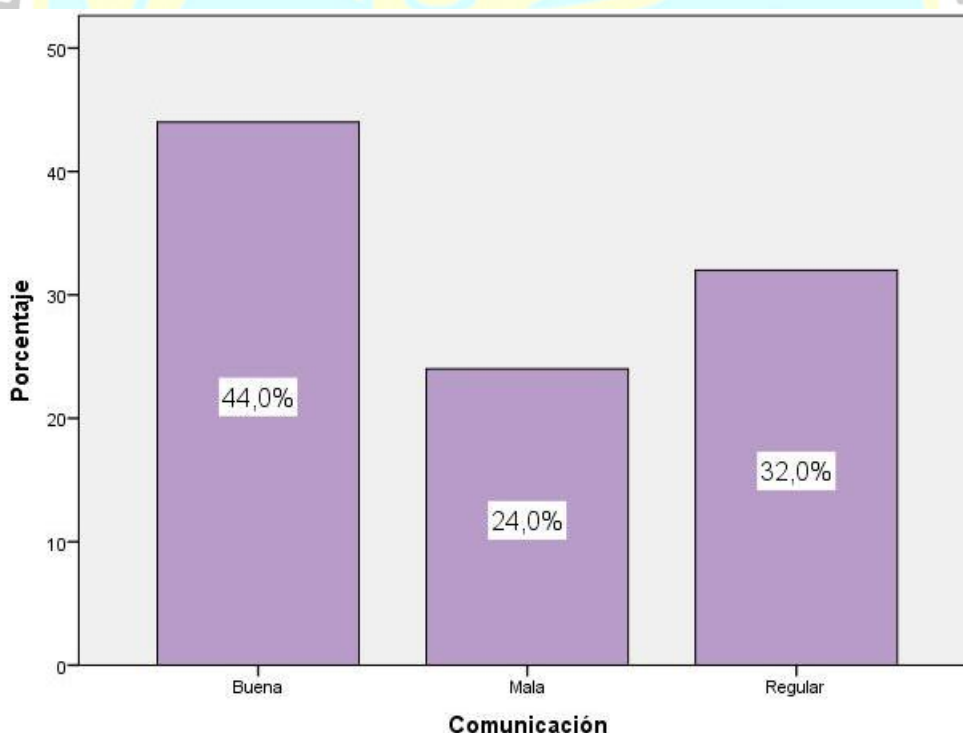
De la tabla 3 y la figura 1, un 36,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la variable clima institucional se alcanzó un nivel bueno, un 32,0% afirman que se consiguió un nivel regular y un 32,0% que se obtuvo un nivel malo. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), el clima institucional se manifiesta en un 38% en nivel bueno, en un 43% en el nivel medio, y en tan solo el 19% en el nivel bajo.

Tabla 4
Niveles alcanzados en la dimensión comunicación del clima institucional

Comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	11	44,0	44,0	44,0
	Mala	6	24,0	24,0	68,0
	Regular	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 2
Niveles alcanzados en la dimensión comunicación del clima institucional



De la tabla 4 y la figura 2, un 44,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la dimensión comunicación se alcanzó un nivel bueno, un 32,0% afirman que se consiguió un nivel regular y un 24,0% que se obtuvo un nivel malo. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), la

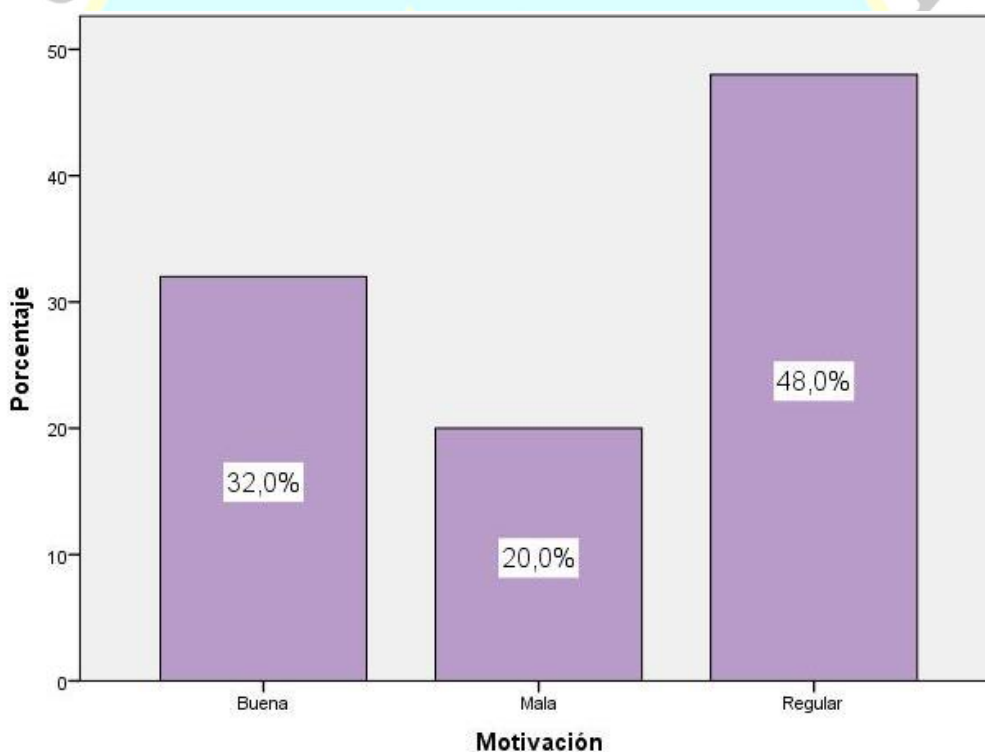
comunicación se manifiesta en un 46% en nivel bueno, en un 33% en el nivel medio, y en tan solo el 21% en el nivel bajo.

Tabla 5
Niveles alcanzados en la dimensión motivación del clima institucional

Motivación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	8	32,0	32,0	32,0
	Mala	5	20,0	20,0	52,0
	Regular	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 3
Niveles alcanzados en la dimensión motivación del clima institucional



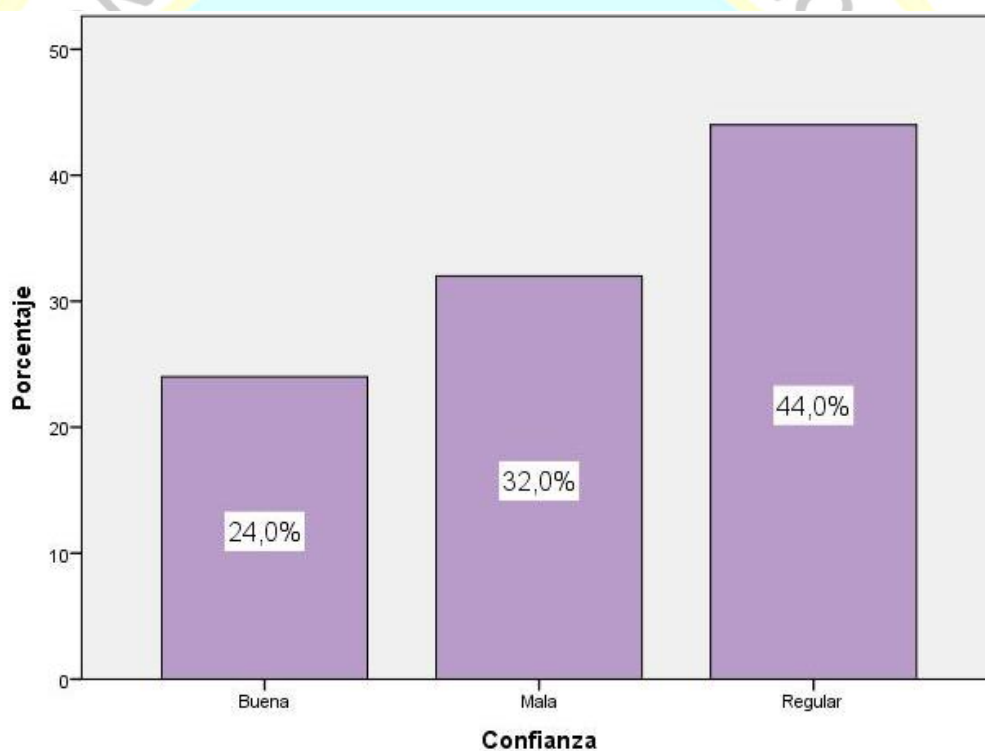
De la tabla 5 y la figura 3, un 48,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la dimensión motivación se alcanzó un nivel regular, un 32,0% afirman que se consiguió un nivel bueno y un 20,0% que se obtuvo un nivel malo. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), la motivación se manifiesta en un 30% en nivel bueno, en un 51% en el nivel medio, y en tan solo el 19% en el nivel bajo.

Tabla 6
Niveles alcanzados en la dimensión confianza del clima institucional

Confianza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	6	24,0	24,0	24,0
	Mala	8	32,0	32,0	56,0
	Regular	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 4
Niveles alcanzados en la dimensión confianza del clima institucional



De la tabla 6 y la figura 4, un 44,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la dimensión confianza se alcanzó un nivel regular, un 32,0% afirman que se consiguió un nivel malo y un 24,0% que se obtuvo un nivel bueno. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), la confianza se manifiesta en un 28% en nivel bueno, en un 46% en el nivel medio, y en tan solo el 26% en el nivel bajo.

Tabla 7

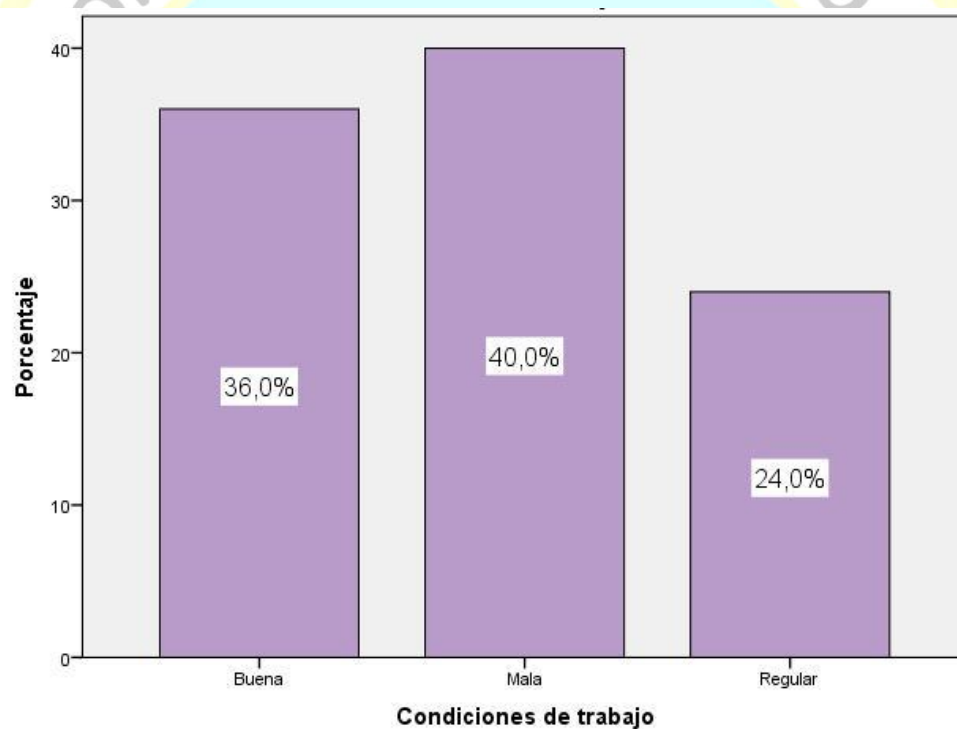
Niveles alcanzados en la dimensión condiciones de trabajo del clima institucional

Condiciones de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	9	36,0	36,0	36,0
	Mala	10	40,0	40,0	76,0
	Regular	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 5

Niveles alcanzados en la dimensión condiciones de trabajo del clima institucional



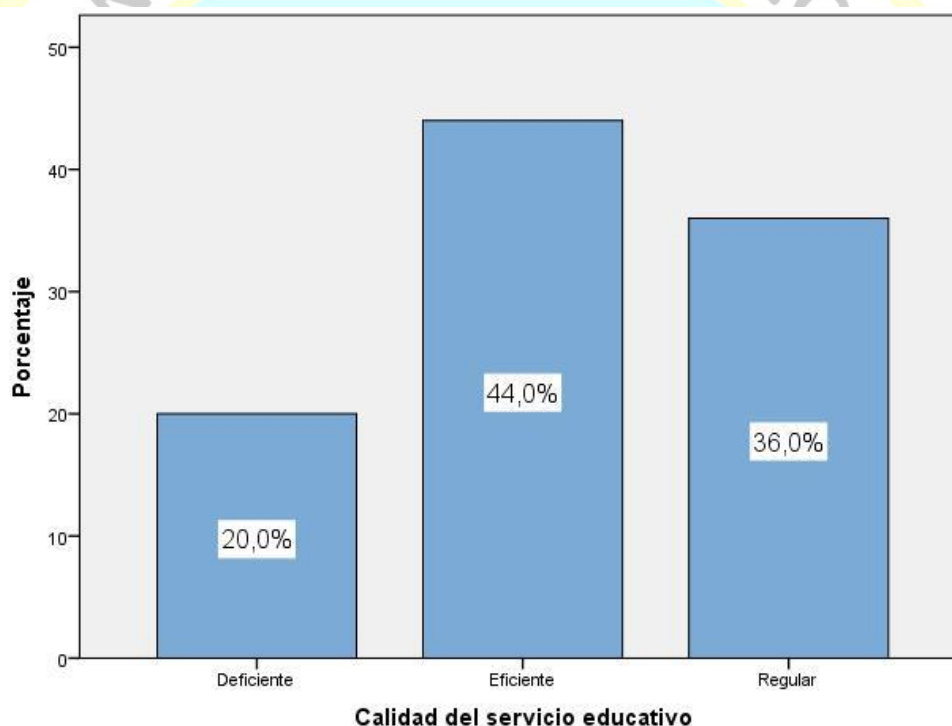
De la tabla 7 y la figura 5, un 40,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la dimensión condiciones de trabajo se alcanzó un nivel malo, un 36,0% afirman que se consiguió un nivel bueno y un 24,0% que se obtuvo un nivel regular. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), las condiciones de trabajo se manifiesta en un 31% en nivel bueno, en un 26% en el nivel medio, y en tan solo el 43% en el nivel bajo.

Tabla 8
Niveles alcanzados en la variable calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio educativo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	5	20,0	20,0	20,0
	Eficiente	11	44,0	44,0	64,0
	Regular	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 6
Niveles alcanzados en la variable calidad del servicio educativo



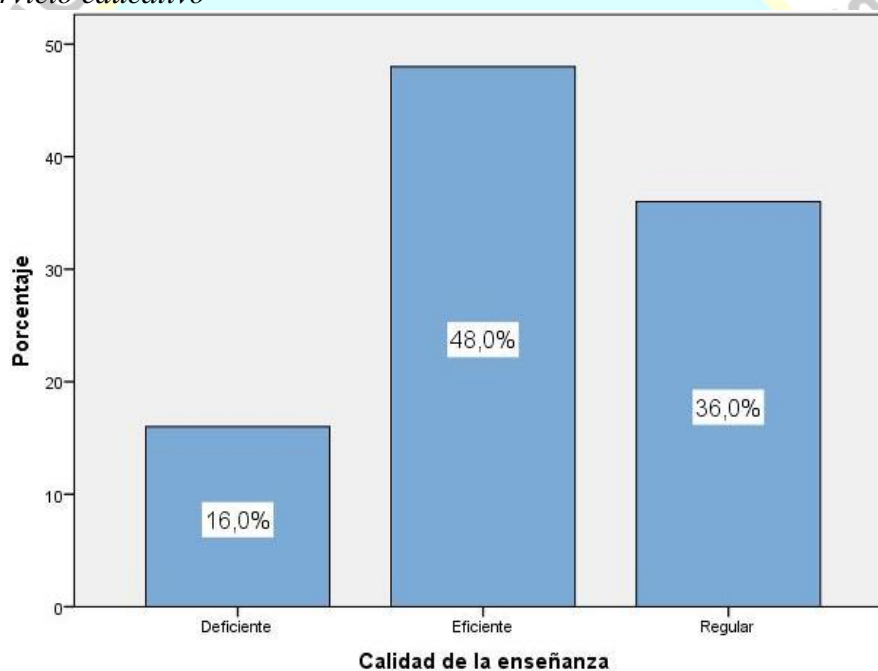
De la tabla 8 y la figura 6, un 44,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la variable calidad del servicio educativo se alcanzó un nivel eficiente, un 36,0% afirman que se consiguió un nivel regular y un 20,0% que se obtuvo un nivel deficiente. En contraste con los resultados de la tesis de (Cahuas, 2015), la calidad del servicio educativo se manifiesta en un 42% en nivel bueno, en un 39% en el nivel medio, y en tan solo el 19% en el nivel bajo.

Tabla 9
Niveles alcanzados en la dimensión calidad de la enseñanza de la calidad del servicio educativo

Calidad de la enseñanza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	4	16,0	16,0	16,0
	Eficiente	12	48,0	48,0	64,0
	Regular	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 7
Niveles alcanzados en la dimensión calidad de la enseñanza de la calidad del servicio educativo



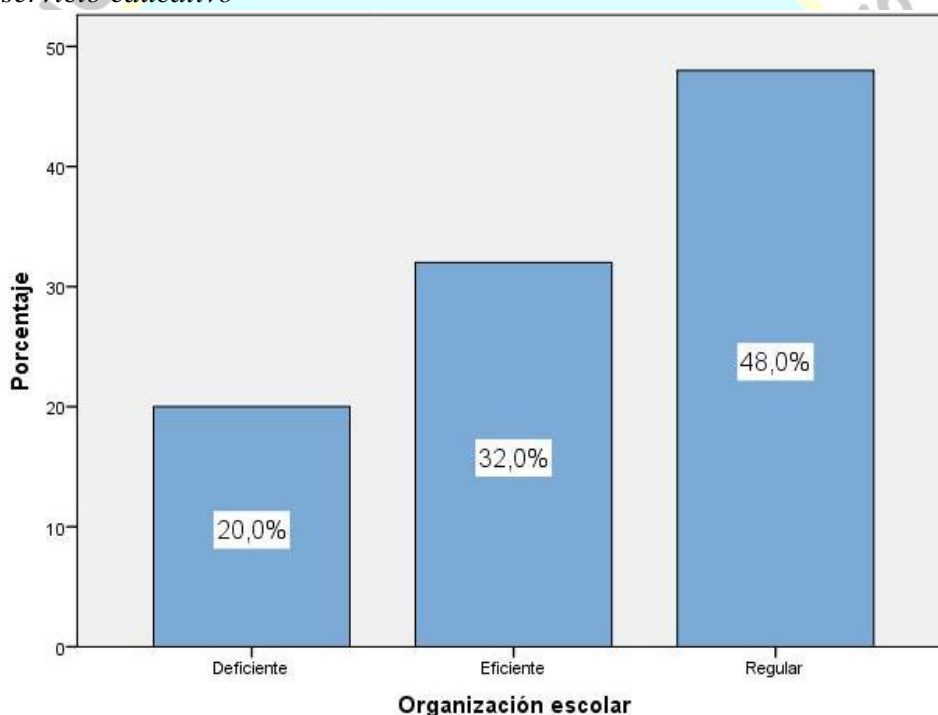
De la tabla 9 y la figura 7, un 48,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la dimensión calidad de la enseñanza se alcanzó un nivel eficiente, un 36,0% afirman que se consiguió un nivel regular y un 16,0% que se obtuvo un nivel deficiente. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), en calidad de enseñanza se manifiesta en un 45% en nivel bueno, en un 32% en el nivel medio, y en tan solo el 23% en el nivel bajo.

Tabla 10
Niveles alcanzados en la dimensión organización escolar de la calidad del servicio educativo

Organización escolar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	5	20,0	20,0	20,0
	Eficiente	8	32,0	32,0	52,0
	Regular	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 8
Niveles alcanzados en la dimensión organización escolar de la calidad del servicio educativo



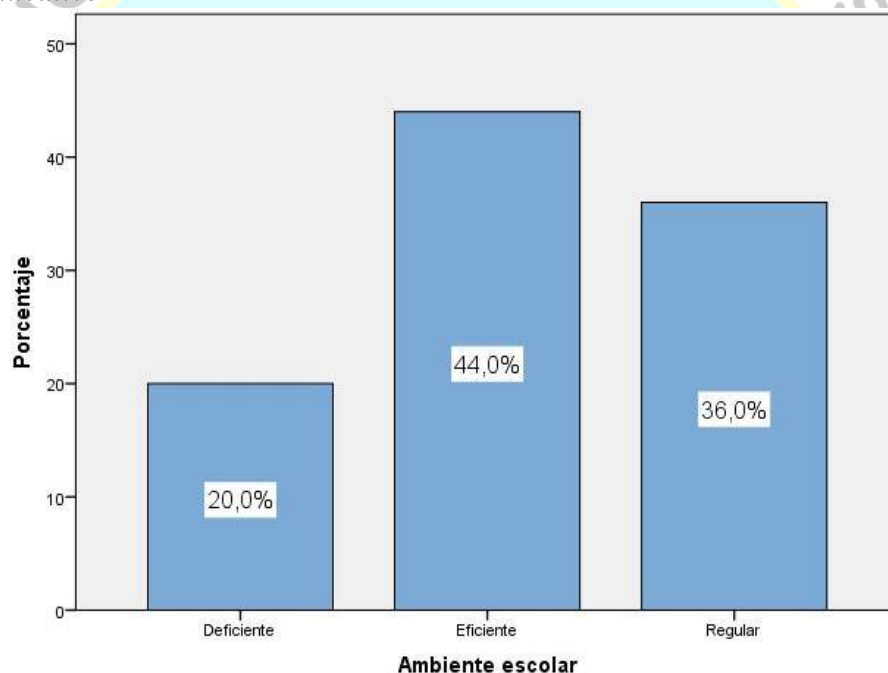
De la tabla 10 y la figura 8, un 48,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la dimensión organización escolar se alcanzó un nivel regular, un 32,0% afirman que se consiguió un nivel eficiente y un 20,0% que se obtuvo un nivel deficiente. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), en organización escolar se manifiesta en un 30% en nivel bueno, en un 45% en el nivel medio, y en tan solo el 25% en el nivel bajo.

Tabla 11
Niveles alcanzados en la dimensión ambiente escolar de la calidad del servicio educativo

Ambiente escolar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	5	20,0	20,0	20,0
	Eficiente	11	44,0	44,0	64,0
	Regular	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Figura 9
Niveles alcanzados en la dimensión ambiente escolar de la calidad del servicio educativo



De la tabla 11 y la figura 9, un 44,0% de docentes del nivel primaria de la I.E N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018 sostienen que en la dimensión ambiente escolar se alcanzó un nivel eficiente, un 36,0% afirman que se consiguió un nivel regular y un 20,0% que se obtuvo un nivel deficiente. En contraste con los resultados de la tesis de (Pérez, 2012), el ambiente escolar se manifiesta en un 42% en nivel bueno, en un 36% en el nivel medio, y en tan solo el 22% en el nivel bajo.

Prueba de Normalidad de Shapiro - Wilk

Tabla 12

Resultados de la prueba de bondad de ajuste Shapiro - Wilk

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	,852	25	,002
Motivación	,876	25	,006
Confianza	,869	25	,004
Condiciones de trabajo	,862	25	,003
Clima institucional	,869	25	,004
Calidad de la enseñanza	,867	25	,004
Organización escolar	,864	25	,003
Ambiente escolar	,863	25	,003
Calidad del servicio educativo	,866	25	,004

La tabla 12 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Shapiro - Wilk (S-W). Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis Alternativa Ha: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Hipótesis nula H0: No Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Tabla 13

Relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo

Correlaciones			Clima institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Clima institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

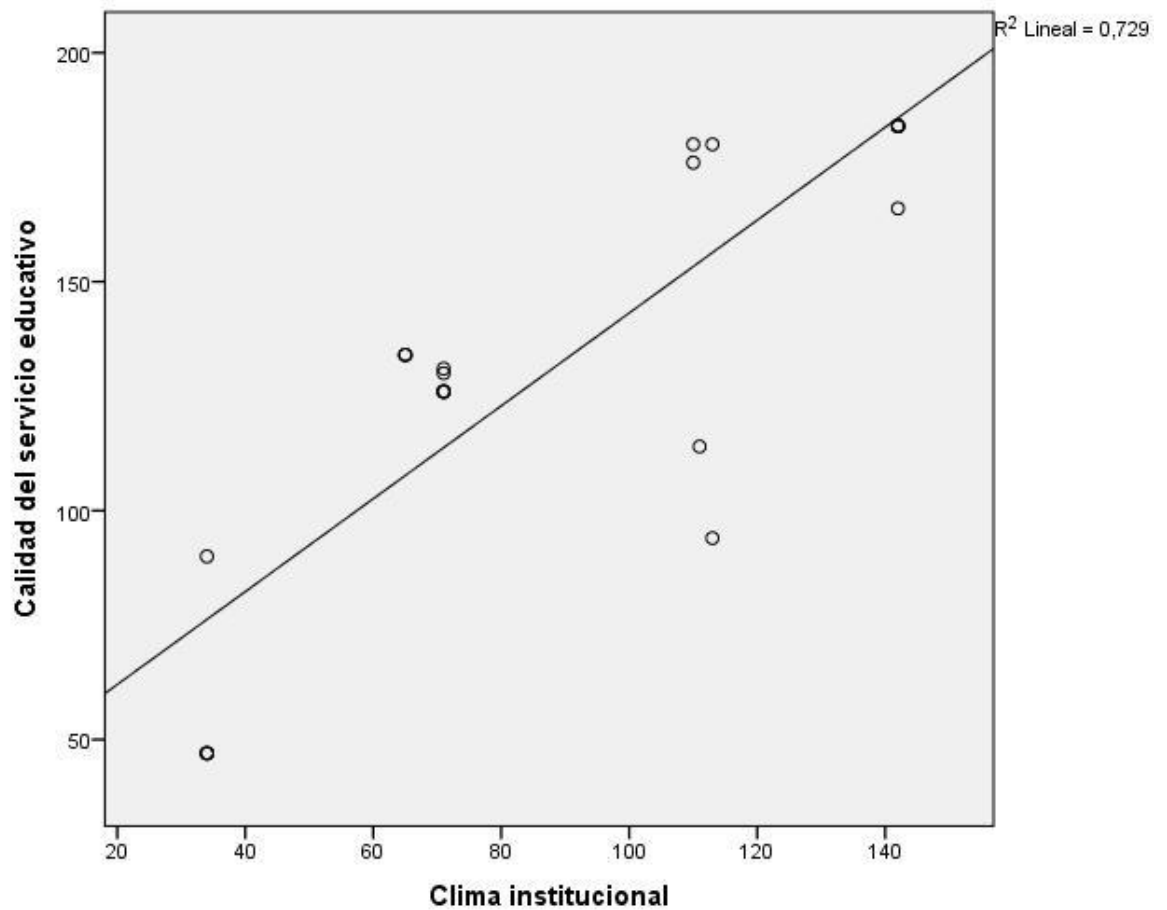
** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,792$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 10

El clima institucional y la calidad de servicio educativo



Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa Ha: Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Hipótesis nula H0: No Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Tabla 14
Relación entre la comunicación y la calidad de servicio educativo

Correlaciones				
			Comunicación n	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,809$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

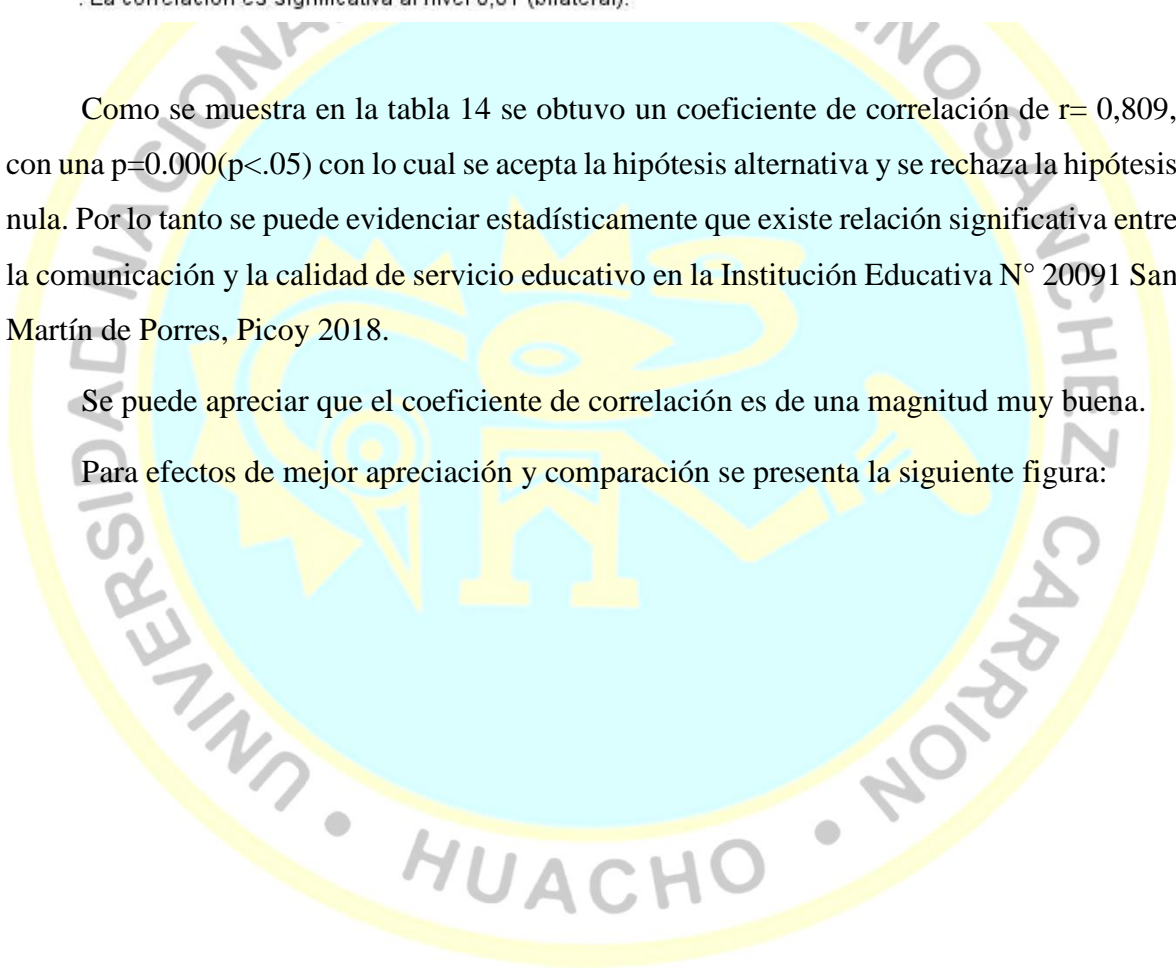
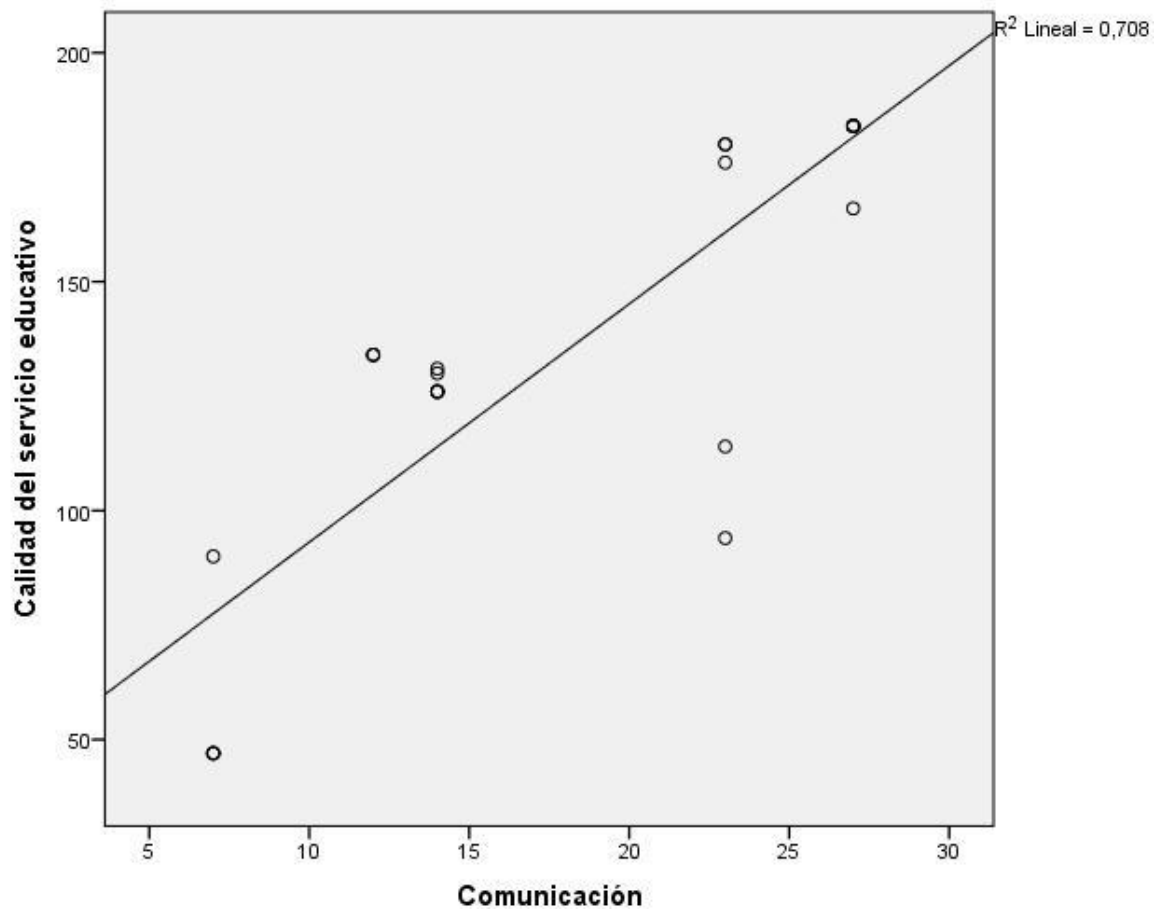


Figura 11
La comunicación y la calidad de servicio educativo



Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa Ha: Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Hipótesis nula H0: No existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Tabla 15
Relación entre la motivación y la calidad de servicio educativo

Correlaciones				
			Motivación	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,792$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

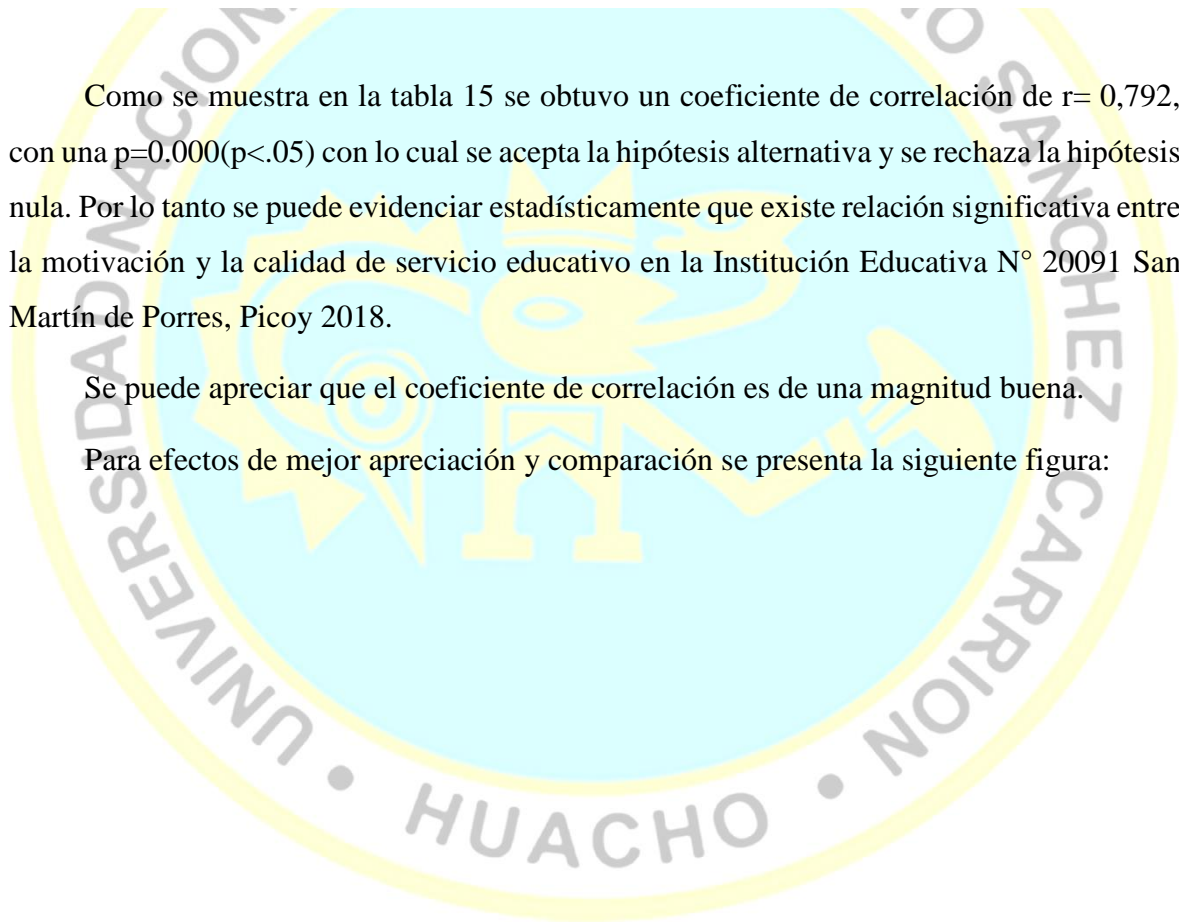
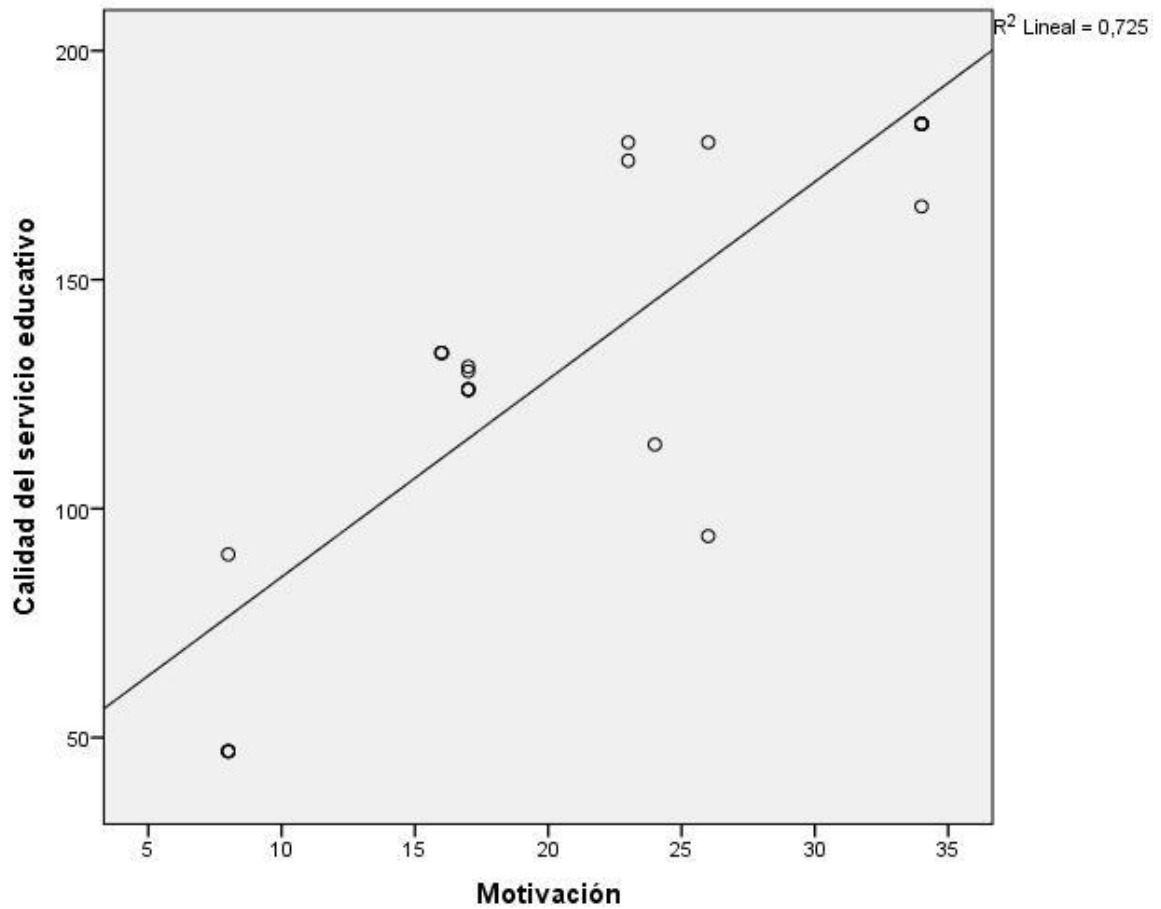


Figura 12
La motivación y la calidad de servicio educativo



Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa Ha: Existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Hipótesis nula H0: No existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Tabla 16
Relación entre la confianza y la calidad de servicio educativo

			Correlaciones	
			Confianza	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0,809$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

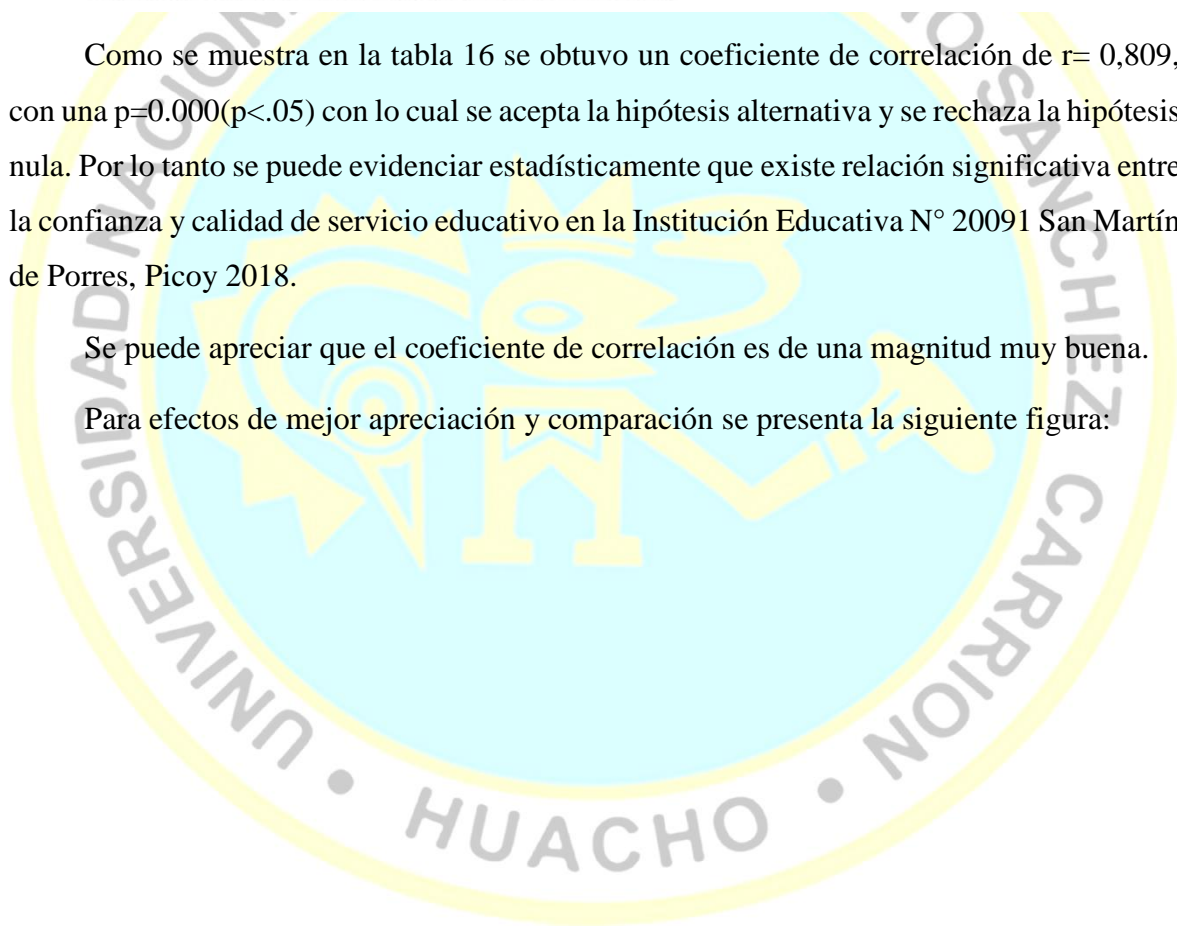
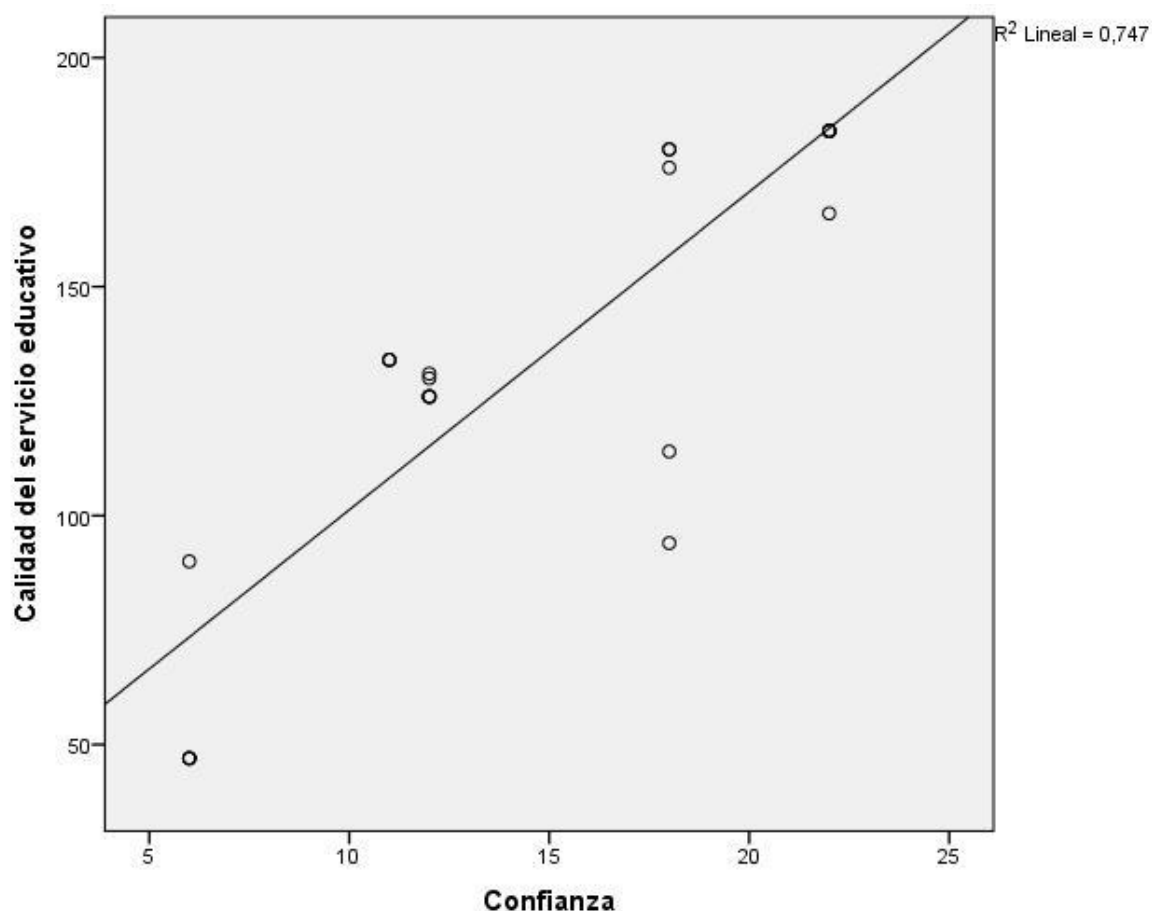


Figura 13
La confianza y la calidad de servicio educativo



Hipótesis específica 4

Hipótesis Alternativa Ha: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Hipótesis nula H0: No existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Tabla 17

Relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio educativo

Correlaciones			Condiciones de trabajo	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	25	25
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	25	25

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,711$, con una $p = 0,000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

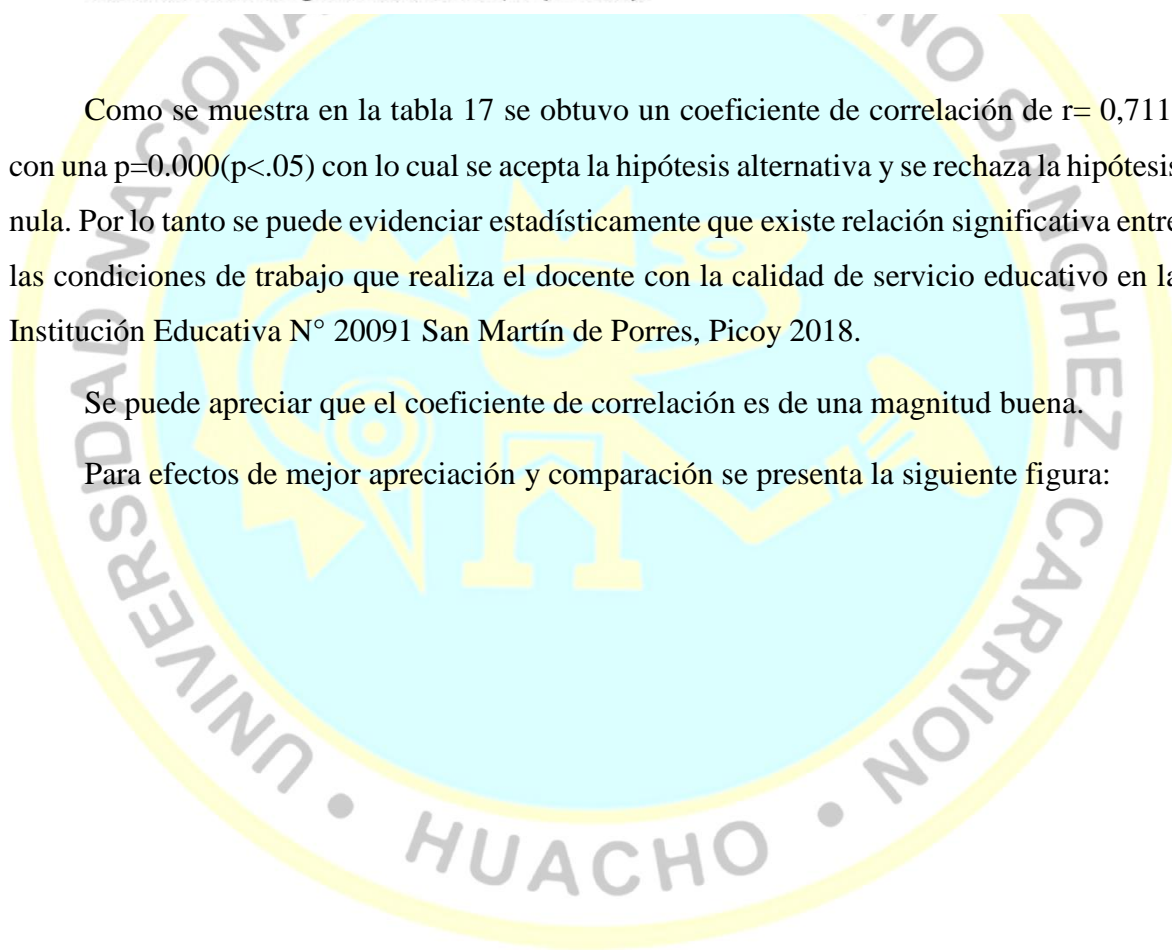
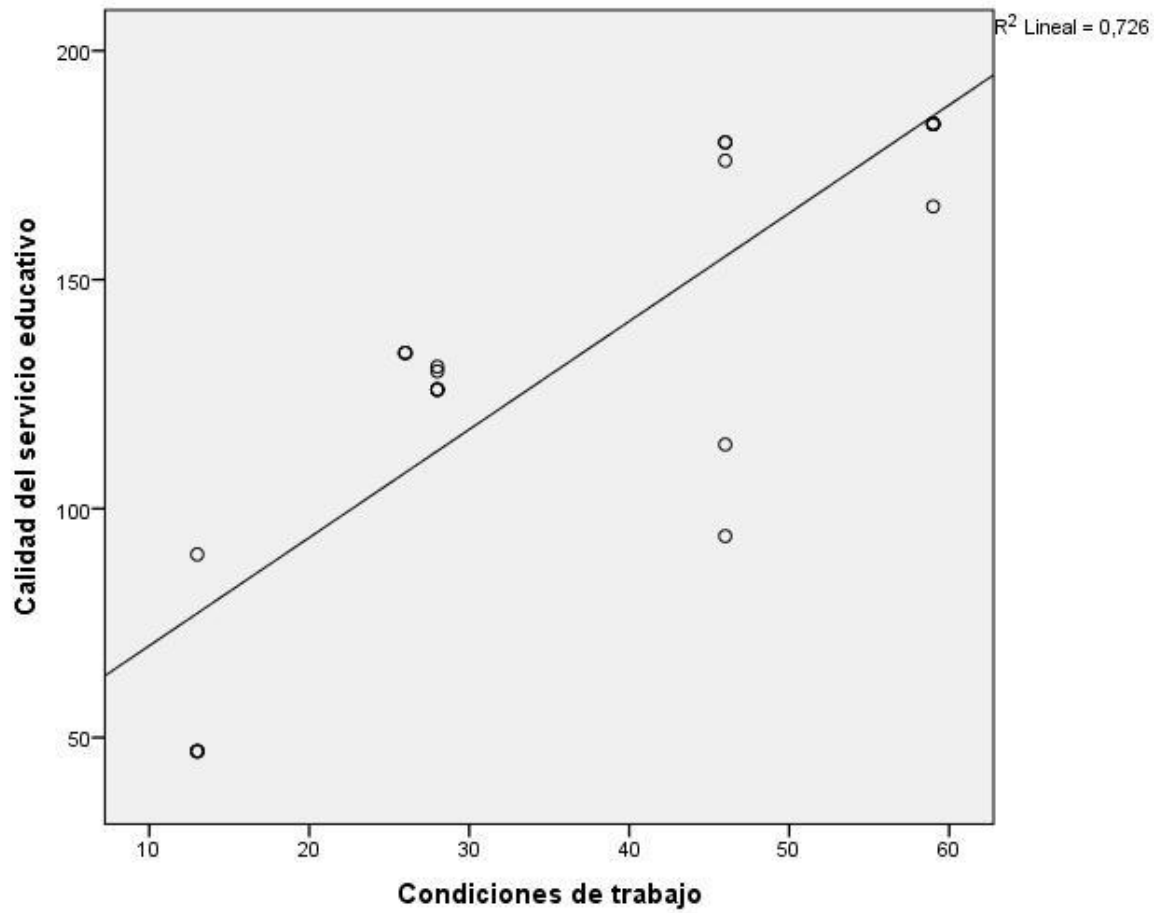


Figura 14
Las condiciones de trabajo y la calidad de servicio educativo



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Después de realizar el trabajo de campo, se contrastó la hipótesis general y las específicas, que determinan la relación entre las variables de estudio. Los resultados obtenidos los menciono a continuación.

Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.792 siendo una magnitud buena.

Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.809 siendo una magnitud muy buena.

Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.792 siendo una magnitud buena.

Existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018., con una correlación de un valor de 0,809 siendo una magnitud muy buena.

Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.711 siendo una magnitud buena.

Las investigaciones de los antecedentes internacionales y nacionales en algunos casos refuerzan mis hallazgos, pero en otros casos son contradictorios a mis resultados. Estos estudios los detallo a continuación.

Encontramos (Vázquez, R. y Guadarrama, J., 2018), que realizaron el estudio sobre “El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. Tiempo de educar”. Las conclusiones son las siguientes:

Diagnóstico de clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior y propuesta de alternativas de solución, con la finalidad de a) Diagnosticar el clima organizacional, b) analizar los elementos que caracterizan a la institución, c) definir y describir el perfil del clima organizacional percibido por el personal del instituto, d) detectar debilidades en caso de existir, e) determinar si el método propuesto para estudiar el clima organizacional aplicado en una institución educativa de nivel medio, es también adecuado para diagnosticar el clima en una institución educativa de nivel superior, y, f) presentar las propuestas estratégicas de cambio que se requieran. Una investigación de tipo exploratoria realizada en dos unidades educativas de Antofagasta, Chile, en el 2000 por la Universidad José Santos Ossa, permitió conocer y describir los climas organizacionales para determinar en qué medida las interacciones favorecen o perjudican la puesta en marcha de la Reforma Educativa en Chile. (p. 74).

(Nieves, 2003), en la investigación “Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay, Estado Aragua- Venezuela (UPEL)”, consideró las conclusiones:

Con esta investigación se estableció la relación existente entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Edo. Aragua. Se seleccionó una

muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afijación proporcional. Se desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transaccional. Se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). La validez de dichas Escalas, tipo Likert, ha sido constatada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad. Los resultados, en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos. (p. 88).

La propuesta de (Núñez, 2006), en su Tesis “Clima institucional y satisfacción laboral de los docentes de la I. E. bolivarianas de las regiones Puno y Cusco - 2006.

Tuvo como objetivo conocer cómo se relacionan el clima institucional y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas bolivarianas de las regiones de Puno y Cusco. La metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó el instrumento de clima institucional elaborado por (Palma, 2004) a una muestra de docentes de dichas instituciones. Las conclusiones muestran 3 regiones de comportamientos de sus trabajadores; un grupo, de 40% promedio identificados y comprometidos con la mejora continua de su institución, otro 27% promedio de indiferentes y 23 % de opositores, este panorama es un indicador que debe llamar la

atención de los directivos y trabajadores de base, para realizar reajustes y contar con un plan de mejora del clima institucional. (p. 81).

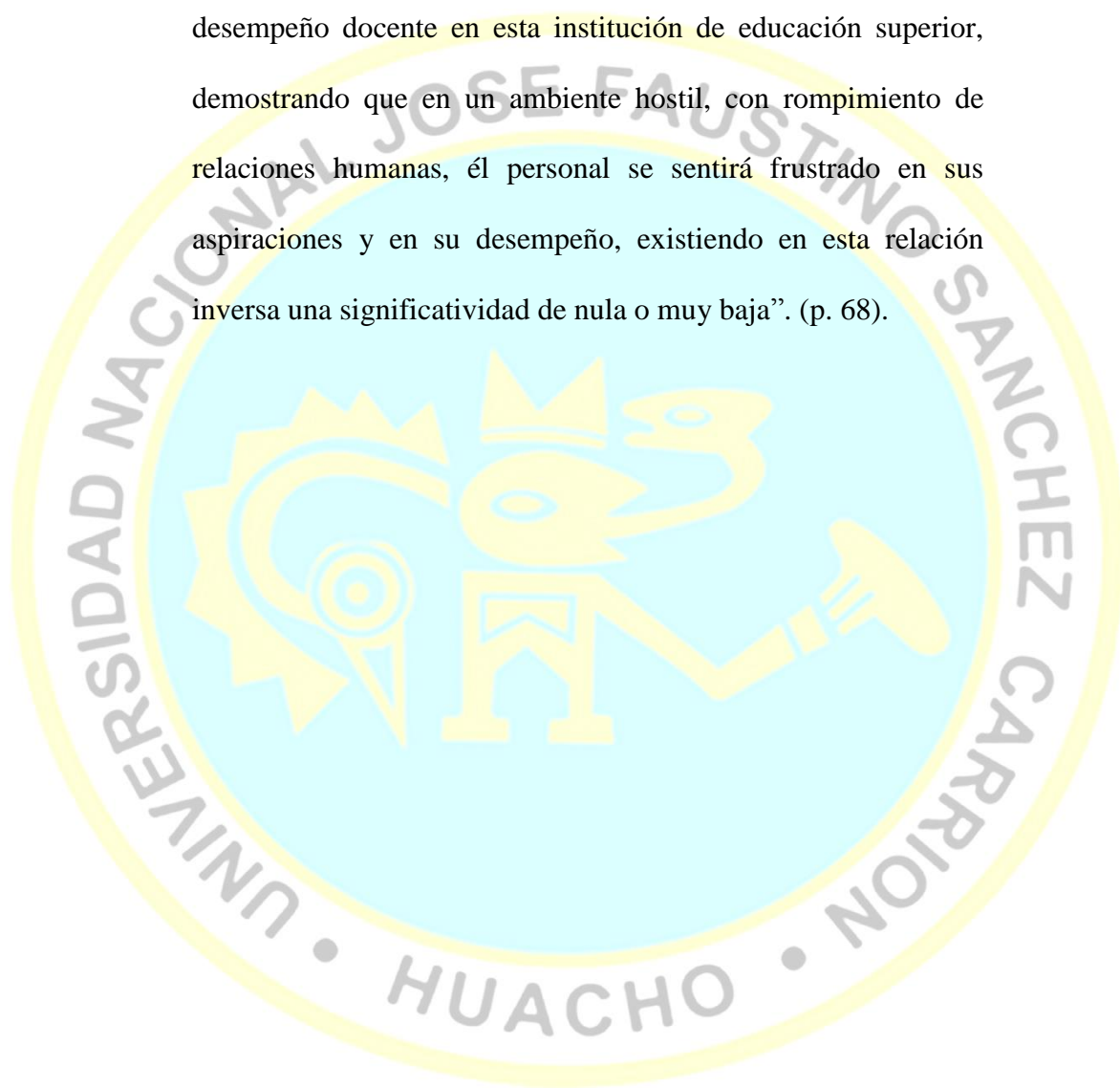
Según (Palma, 2000), en su estudio sobre “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias”, llegó a las conclusiones:

La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de Mc Clelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente probadas. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias solo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores con más de cinco años de servicios. No así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional. (p. 73).

(Ascencio, 2007), en su Tesis “Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao”, llegó a las conclusiones:

Establecer la relación entre el clima institucional y el desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao. La metodología empleada es descriptivo correlacional, utilizando como muestra de estudio a los docentes

y alumnos. La principal conclusión a la que arribó el estudio es que si existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y desempeño docente. Se ha encontrado que las variables están significativamente relacionados, por cuanto los diferentes grados de las relaciones entre personas permiten mejor desempeño docente en esta institución de educación superior, demostrando que en un ambiente hostil, con rompimiento de relaciones humanas, el personal se sentirá frustrado en sus aspiraciones y en su desempeño, existiendo en esta relación inversa una significatividad de nula o muy baja”. (p. 68).



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.792 siendo una magnitud buena.

Segundo: Existe relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.809 siendo una magnitud muy buena.

Tercero: Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.792 siendo una magnitud buena.

Cuarto: Existe relación significativa entre la confianza y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018., con una correlación de un valor de 0,809 siendo una magnitud muy buena.

Quinto: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo que realiza el docente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.711 siendo una magnitud buena.

6.2 Recomendaciones

Primero: Se hace necesario que en la Institución Educativa N° 20091 San Martín de Porres, Picoy, se implemente mecanismos para desarrollar actividades que sostengan y

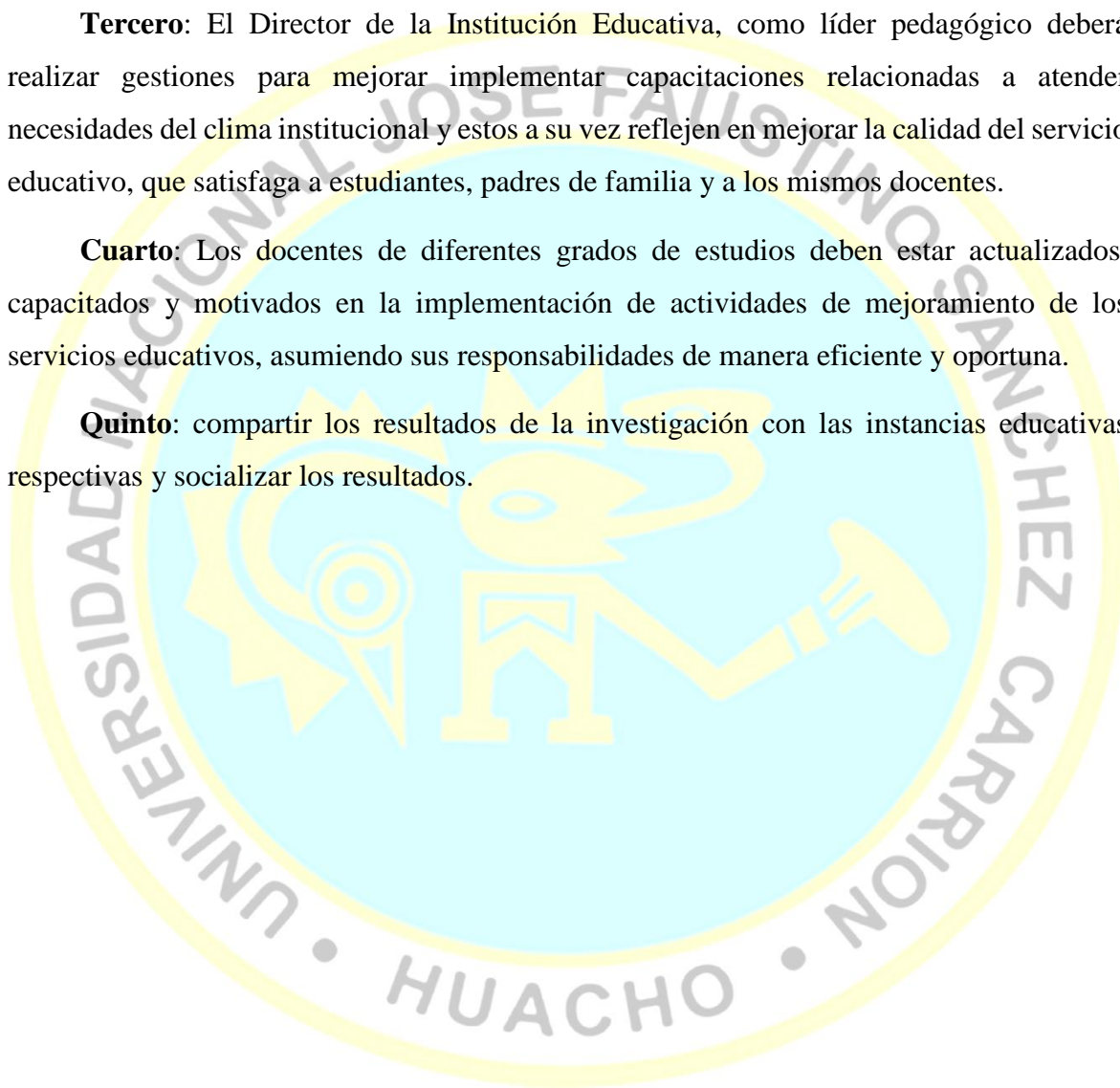
mejoren las condiciones del clima institucional y la calidad del servicio educativo para todos los integrantes de la comunidad educativa y en especial a los estudiantes.

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, sobre todo el que se relaciona con los estudiantes.

Tercero: El Director de la Institución Educativa, 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

- Ascencio, A. (2007). *Tesis: Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao*. Lima: UNE.
- Cahuas, J. (2015). *Tesis: Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Kahr, M. (2010). *Tesis: Clima Insititucional Escolar y Gestión Directiva*. México: UNAM.
- Milla, I. (2008). *Tesis: El clima organizacional y su relación con el rendimiento académico de los alumnos del 4° grado de Educación Secundaria de la I. E. N° 7096 Príncipe de Asturias*. Lima: UNE.
- Núñez, R. (2006). *Tesis: Clima institucional y satisfacción laboral de los docentes de la I. E. bolivarianas de las regiones Puno y Cusco - 2006*. Lima: UCV.
- Pérez, M. (2012). *Tesis: Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red N° 1 Pachacutec – Ventanilla*. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ramos, V. (2008). *Tesis: Clima Institucional y Satisfacción Laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"*. Lima: UNE.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Alvarado, O. (2003). *Gerencia y Marketing Educativo*. Lima: Udegraf S. A.
- CEIS. (2007). *Relaciones interpersonales en la Institución Educativa*. Lima: PUCP.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Bogotá: Mac Graw Hill Interamericana, S. A.
- Crosby, P. y García, O. (2006). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. México: CECSA.

- Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago: OEALC.
- Egidio, I. (2005). *Relexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Lima: San Marcos.
- Fischman, D. (2000). *El espejo de un líder*. Lima: UPCA.
- Juste, R.; Rupérez, F.; Ortíz, M. y Fernández, P. (2000). *Hacia una educación de calidad: gestión instrumentos y evaluación*. Bogotá: Narcea Ediciones.
- Martínez, F. (2010). *Los indicadores como herramientas para la evaluación de la calidad de los sistemas educativos*. Santiago: Sinética Ediciones.
- Martínez, M. y Martínez, P. (2011). *La Orientación en el S. XXI*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Menarguez, J. (2004). *Descripción del clima organizacional en equipos de atención primaria de una comunidad autónoma*. Madrid: Fundación Index.
- MINEDU. (2013). *Manual de Gestión Educativa*. Lima: MINEDU.
- MINEDU. (2014). *Manual del director*. Lima: MINEDU.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S. A.
- Sandoval, C. (2004). *Concepto y Dimensiones del clima organizacional*. Bogotá: Ciencias Económicas Administrativas.
- Schmelkes, S. (2000). *La calidad de la educación y gestión escolar*. México: Ramírez R. Editores.
- Sevillano, M. (2004). *Estrategias innovadoras para una enseñanza de calidad*. Madrid: Pearson Educación.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos*. Madrid: GRAO.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Caligiore, I. y Díaz, J. (2005). El clima organizacional y el desempeño de los docentes en la Universidad de los Andes en Venezuela. *RGV, dic. vol. 8*, 644-658.

Nieves, F. (2003). Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay, Estado Aragua-Venezuela (UPEL). *Revista Paradigma*, Vol 18, N°2, pág. 85-122.

Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigaciones en Psicología*, Vol 3, N° 1.

Piero, J. (2004). Cultura y Cambio Organizacional. *Revista de Psicología*, 110 - 128.

7.4 Fuentes electrónicas

Alves, J. (02 de febrero de 2018). *Revista Psicología del deporte*. Obtenido de Liderazgo y clima organizacional: <http://www.buenastareas.com/ensayos/clima-Organizacional.113112.html>

Denison, D. (02 de febrero de 2018). *University of Michigan*. Obtenido de Organizational Culture and Organizational Effectiveness: A Theory and Some Preliminary Empirical Evidence: www.denisonconsulting.com

Martín, M. (02 de febrero de 2018). *UAB.CAT*. Obtenido de Clima de trabajo y organizaciones que aprenden (2da. edición): www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27_p103.pdf

Mendez, J. (16 de enero de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de Definición de calidad: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Nieves, E. (10 de febrero de 2018). *IREISE*. Obtenido de Tesis: Desempeño docente y clima organizacional en el liceo Agustín Codazzi de Maracay, estado de Aragua, Venezuela.: www.iresie/Clima_organizacional.html

Silva, Z. (03 de febrero de 2018). *UASB*. Obtenido de El rol del docente en el clima situacional en los aprendizajes en el colegio Sara Serrano de Maeridueña del cantón Huaquillas de la provincia del Oro.: uasb.edu.ec/Indel/10644/2868

Vázquez, R. y Guadarrama, J. (5 de Enero de 2018). *tesis: El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. Tiempo de educar*, 3(5), 05-131. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31103505>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE CLIMA INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20091 SAN MARTÍN DE PORRES, PICOY

INSTRUCCIONES

Estimado(a) docente, el cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre el clima institucional en la Institución Educativa 20091 – San Martín de Porres, para lo cual su opinión es de vital importancia. Las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración. Deberá marcar con una X la respuesta que considere adecuada.

Escala Valorativa:

Muy alto	5
Alto	4
Regular	3
Bajo	2
Muy bajo	1

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
COMUNICACIÓN						
1	¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Institución Educativa?					
2	¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Institución Educativa?					
3	¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Institución Educativa?					
4	¿Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Institución Educativa?					
5	¿Cómo inciden los espacios y horarios de la Institución Educativa en la comunicación?					
6	¿Considera usted que en la Institución Educativa se oculta información?					
MOTIVACIÓN						
7	¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Institución Educativa?					
8	¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Institución Educativa?					
9	¿Cómo le parece que percibe el profesorado su prestigio profesional, cómo cree que se valora?					
10	¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Institución Educativa?					
11	¿En qué grado le parece que el profesorado se siente motivado en la Institución Educativa?					
12	¿Qué grado de motivación le otorga a las condiciones de trabajo en su Institución?					
13	¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Institución Educativa?					
CONFIANZA						

14	¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución Educativa?					
15	¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en su Institución?					
16	¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada integrante de la Institución?					
17	¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?					
18	¿Considera usted útil reunirse fuera de la Institución para continuar el trabajo de la Institución Educativa?					
CONDICIONES DE TRABAJO						
19	¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la institución Educativa por parte de los profesores?					
20	¿En su opinión cual es el grado de participación de los miembros del Consejo Educativo?					
21	¿Cómo percibe Ud. la participación de los profesores en el Consejo Educativo?					
22	¿Cómo propicia la participación el profesorado en las deliberaciones y decisiones entre docentes?					
23	¿Cómo propicia la participación el profesorado en las deliberaciones y decisiones con los padres de familia?					
24	¿Existe la tendencia del profesorado para formar parte de diversos grupos?					
25	¿Cuál es el grado en que ayudan a los grupos formales en las actividades de la institución Educativa?					
26	¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución Educativa?					
27	¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la institución Educativa?					
28	¿Cómo considera la formación del profesorado para trabajar en equipo?					
29	¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones de su Institución Educativa?					
30	¿En su institución educativa existe una buena coordinación entre los docentes?					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20091 SAN MARTÍN DE PORRES, PICOY

INSTRUCCIONES

Estimado(a) docente, el cuestionario tiene como objetivo recoger información sobre Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa 20091 – San Martín de Porres, para lo cual su opinión es de vital importancia. Las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración. Deberá marcar con una X la respuesta que considere adecuada.

Escala Valorativa:

Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Nunca	1

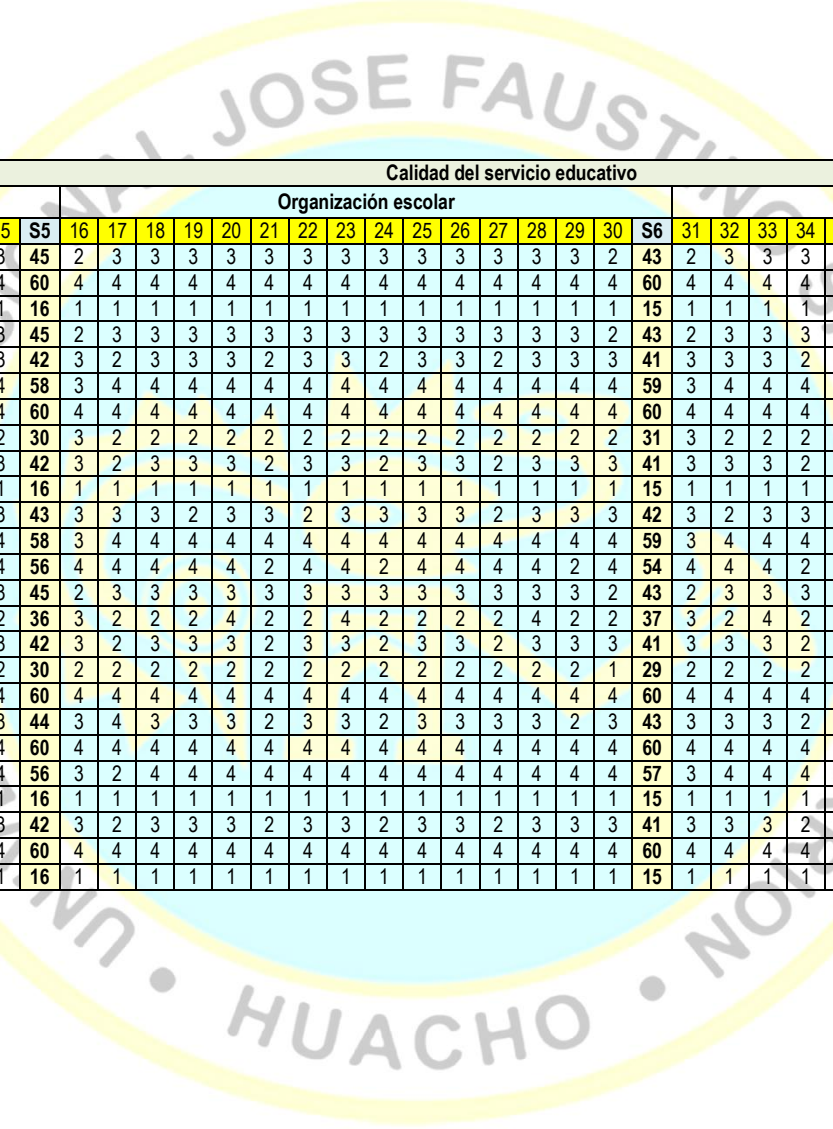
PREGUNTAS		VALORACIÓN			
		4	3	2	1
1	La calidad de la explicación que hace tu docente cuando les enseña determinados temas es buena.				
2	El docente utiliza la técnica de la lluvia de ideas durante el desarrollo de clases.				
3	El docente usa estrategias conocidas para recuperar saberes previos a un aprendizaje				
4	El profesor usa mapas conceptuales, semánticos, mentales, etc.				
5	Consideras que las diversas estrategias utilizadas por tu profesor te ayudan a aprender mejor.				
6	El uso de la pizarra por parte del profesor es buena.				
7	El docente utiliza láminas, imágenes y otros materiales educativos en su clase.				
8	El docente hace uso de textos, y/o manuales de lección.				
9	El docente trabaja de manera expositiva y lo combina con el trabajo en grupo.				
10	El docente motiva a que los alumnos a que los niños tomen la iniciativa, hagan preguntas, investiguen, y utilicen el razonamiento para aprender.				
11	Las aulas tienen cuadernos de trabajo, libros para desarrollar ejercicios de manera individual o grupal.				
12	Los docentes utilizan sus propios materiales educativos.				
13	Los docentes utilizan materiales educativos que suministra la escuela.				
14	La hora de clase se utiliza principalmente para actividades de enseñanza /aprendizaje.				
15	El docente promueve actividades donde los estudiantes aplican los aprendizajes adquiridos.				
16	El docente evalúa en forma permanente y continua.				
17	Tu aula está organizada en diferentes sectores.				
18	En tu aula existe policía escolar				
19	En tu aula existe Municipio Escolar.				
20	Existe en tu aula brigada de Defensa Civil.				
21	En tu aula la distribución de las mesas es grupal.				
22	Hay normas de convivencia en tu aula.				
23	Cada sector del aula cuenta con materiales pertinentes.				
24	En tu aula la distribución de las mesas es en filas.				
25	Las aulas son suficientemente amplias y cómodas.				

26	Las aulas están limpias y las paredes tienen mapas, carteles, láminas, etc.				
27	El patio es amplio permite jugar cómodamente				
28	Existen suficientes servicios higiénicos				
29	Los servicios higiénicos están limpios y en funcionamiento.				
30	Existe un servicio de agua de manera ininterrumpida.				
31	En cada aula existe al menos una buena pizarra.				
32	Hay una carpeta o espacio en la mesa para cada niño.				
33	El mobiliario se puede mover para que los niños trabajen en equipo.				
34	A las instalaciones de la escuela se le da el mantenimiento respectivo.				
35	La escuela tiene un programa de salud (higiene bucal, nutrición, etc.).				
36	En la escuela se da el desayuno escolar.				
37	Los niños reciben buen trato en la escuela.				
38	Los maestros participan en juegos y actividades de recreo con los niños.				
39	Los niños y niñas respetan a sus docentes.				
40	La escuela promueve los derechos del niño.				
41	La institución dicta charlas para los padres.				
42	Recomendarías tu escuela a tus conocidos (familiares y amigos).				
43	La institución participa en concursos diversos.				
44	La escuela realiza excursiones para sus alumnos.				
45	La institución premia a los alumnos destacados.				
46	La escuela recupera las clases no dictadas.				



MATRIZ DE DATOS

Codigo	Clima institucional																														ST1	V1			
	Comunicación						Motivación						Confianza						Condiciones de trabajo																
	1	2	3	4	5	6	S1	7	8	9	10	11	12	13	S2	14	15	16	17	18	S3	19	20	21	22	23	24	25	26	27			28	29	30
1	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	3	16	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	26	65	Mala
2	3	5	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	34	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	142	Buena	
3	2	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	34	Mala	
4	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	3	16	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	26	65	Mala	
5	4	2	2	2	2	2	14	3	2	2	2	2	4	17	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	71	Regular	
6	3	4	4	4	4	4	23	2	4	4	4	4	4	26	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	113	Buena	
7	3	5	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	34	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	142	Buena	
8	3	4	4	4	4	4	23	2	4	4	4	4	4	26	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	113	Buena
9	4	2	2	2	2	2	14	3	2	2	2	2	4	17	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	71	Regular	
10	2	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	34	Mala	
11	4	2	2	2	2	2	14	3	2	2	2	2	4	17	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	71	Regular	
12	3	4	4	4	4	4	23	2	4	4	4	4	1	23	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	110	Buena
13	3	5	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	34	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	142	Buena		
14	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	3	16	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	26	65	Mala		
15	3	4	4	4	4	4	23	2	4	4	4	4	2	24	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	111	Buena	
16	4	2	2	2	2	2	14	3	2	2	2	2	4	17	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	71	Regular		
17	2	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	34	Mala	
18	3	5	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	34	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	142	Buena		
19	4	2	2	2	2	2	14	3	2	2	2	2	4	17	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	71	Regular		
20	3	5	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	34	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	142	Buena		
21	3	4	4	4	4	4	23	2	4	4	4	4	1	23	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	110	Buena
22	2	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	34	Mala	
23	4	2	2	2	2	2	14	3	2	2	2	2	4	17	4	2	2	2	2	12	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28	71	Regular		
24	3	5	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	34	2	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	142	Buena		
25	2	1	1	1	1	1	7	2	1	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	34	Mala	



Codigo	Calidad del servicio educativo																																														ST2	V2					
	Calidad de la enseñanza															Organización escolar															Ambiente escolar																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	S5	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	S6	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44			45	46	S7		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46	134	Regular	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	184	Eficiente	
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	47	Deficiente		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46	134	Regular		
5	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	41	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	43	126	Regular		
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	180	Eficiente		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	184	Eficiente	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33	94	Regular		
9	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	41	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43	126	Regular		
10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	47	Deficiente		
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	42	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	45	130	Regular
12	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	180	Eficiente	
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	54	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	56	166	Eficiente	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46	134	Regular		
15	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	36	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	37	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	41	114	Regular		
16	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	41	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	43	126	Regular	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	90	Deficiente		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	184	Eficiente	
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	44	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	43	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	44	131	Regular	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	184	Eficiente	
21	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	176	Eficiente	
22	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	47	Deficiente	
23	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	41	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	43	126	Regular
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	184	Eficiente
25	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	47	Deficiente	

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del vocal]
VOCAL

