



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Gestión de la *calidad educativa* y *clima institucional* en el  
Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio”,  
Ayacucho, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Bolívar Ortiz, Eddinson Orlando Martín (ORCID: [0000-0002-3960-3509](https://orcid.org/0000-0002-3960-3509))

**ASESOR:**

Mg. Palacios Sánchez, José Manuel (ORCID: [0000-0002-1267-5203](https://orcid.org/0000-0002-1267-5203))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

La presente Tesis está dedicada primeramente a Dios, por darme la vida, salud y múltiples bendiciones.

A mi Hija Andrea mi eterno Ángel que desde el cielo ilumina, guía mis días y me da fortaleza constante. A mis padres, porque ellos siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional para hacer de mí una mejor persona.

A mi esposa por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mis amadas hijas Fabiana y Silvana que son mi vida para seguir adelante.

**EDDINSON ORLANDO M. BOLÍVAR ORTIZ**

## **Agradecimiento**

Expreso mi más profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Escuela de Post Grado Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, por el apoyo y la confianza en nuestro trabajo de Investigación, para poder concluir satisfactoriamente, quienes nos encaminaron con sabiduría y disciplina, ejemplos dignos a seguir en mi labor como maestro. Así mismo deseo manifestar mi más profundo agradecimiento al Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio”, de la Provincia de Lucanas Puquio por darme el apoyo y las facilidades para la realización de la Investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos .....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	19
4.1 Resultados descriptivos .....	19
4.2 Resultados inferenciales .....	30
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS.....	51
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.....	56
Anexo 2: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión de la calidad educativa .....	60
Anexo 3: Constancia de aplicación de los instrumentos de evaluación.....	73
Anexo 4: Google forms .....	74

## Índice de tablas

Tabla 1. Población de estudio .....	14
Tabla 2. Criterio de Juicio de Expertos .....	15
Tabla 3. Confiabilidad de la variable independiente (Gestión de la calidad educativa) .....	16
Tabla 4. Confiabilidad de la variable dependiente (clima institucional) .....	16
Tabla 5 Frecuencia de la variable gestión de la calidad educativa (agrupado).....	19
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión planeamiento de la calidad (agrupado) .....	20
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión control de la calidad (agrupado) .....	21
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión aseguramiento de la calidad (agrupado).....	22
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión mejoras de la calidad (agrupado) .....	24
Tabla 10 Frecuencia de la variable clima institucional (agrupado).....	25
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión identidad institucional (agrupado) .....	26
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión comunicación eficaz (agrupado).....	27
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión resolución de conflictos (agrupado) .....	28
Tabla 14 Frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales (agrupado) .....	29
Tabla 15. Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable independiente y dependiente .....	31
Tabla 16. Pruebas de normalidad de la dimensión relaciones interpersonales .....	31
Tabla 17. Correlaciones de Rho de Spearman gestión de la calidad educativa y clima institucional .....	32
Tabla 18. Correlaciones de Rho de Spearman planeamiento de la calidad y clima institucional ....	33
Tabla 19. Correlaciones de Rho de Spearman control de la calidad y clima institucional.....	34
Tabla 20. Correlaciones de Rho de Spearman aseguramiento de la calidad y clima institucional ..	35
Tabla 21. Correlaciones de Rho de Spearman mejoras de la calidad y clima institucional .....	36

## Lista de figuras

Figura 1 Representación Correlacional de la investigación.....	12
Figura 2 Resultados relativos de la variable gestión de la calidad educativa.....	19
Figura 3 Resultados relativos de la dimensión planeamiento de la calidad.....	20
Figura 4 Resultados relativos de la dimensión control de la calidad .....	21
Figura 5 Resultados relativos de la dimensión aseguramiento de la calidad .....	22
Figura 6 Resultados relativos de la dimensión mejoras de la calidad .....	24
Figura 7 Resultados relativos de la variable clima institucional.....	25
Figura 8 Resultados relativos de la dimensión identidad institucional.....	26
Figura 9 Resultados relativos de la dimensión comunicación eficaz .....	27
Figura 10 Resultados relativos de la dimensión resolución de conflictos .....	28
Figura 11 Resultados relativos de la dimensión relaciones interpersonales .....	30

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre la gestión de calidad y el clima Institucional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020. Asimismo, la hipótesis de estudio fue: La gestión de calidad Educativa se relaciona positivamente con el clima Institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020. La investigación corresponde al paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, por su propósito es una investigación aplicada, su nivel fue correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 100 docentes del nivel primario del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio”. Los instrumentos constan de 27 ítems para la variable gestión de la calidad educativa y de 23 ítems para la variable clima institucional, los mismos que fueron validados a juicio de experto y aplicado el alfa de Cronbach para su fiabilidad. Los resultados significativos muestran se muestra el grado de correlación de las variables habilidades sociales y clima laboral remota, con un valor “p” < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva alta, de 0.769, con lo cual, queda explicado que en la medida que aumente el planeamiento de la calidad, el clima institucional aumentará. Por tanto, vamos a aceptar la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, de esta manera concluyendo que el planeamiento de la calidad se relaciona satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

**Palabras claves:** Gestión de la calidad educativa, Clima institucional.

## ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between quality management and the Institutional climate in the "Puquio" Public Pedagogical Higher Education Institute of the District of Puquio, Ayacucho, 2020. Likewise, the study hypothesis was: Educational quality management is positively related to the Institutional climate in the students of the "Puquio" Public Pedagogical Higher Education Institute of the District of Puquio, Ayacucho, 2020. The research corresponds to the positivist paradigm, with a quantitative approach, for its purpose it is an applied research, its level It was correlational, non-experimental design and cross-sectional. The sample consisted of 100 teachers at the primary level of the Public Pedagogical Higher Education Institute "Puquio". The instruments consist of 27 items for the educational quality management variable and 23 items for the institutional climate variable, which were validated in the opinion of an expert and Cronbach's alpha was applied for their reliability. The significant results show the degree of correlation of the variables social skills and remote work environment is shown, with a "p" value  $<0.05$ , both cases have a high positive correlation of 0.769, with which, it is explained that in the As quality planning increases, the institutional climate will increase. Therefore, we are going to accept the alternative hypothesis and reject the null hypothesis, thus concluding that quality planning is satisfactorily related to the institutional climate in the students of the "Puquio" Public Pedagogical Higher Education Institute of the District of Puquio, Ayacucho, 2020.

**Keywords:** Management of educational quality, Institutional climate.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La educación puede ser vista como un elemento indispensable para el ser humano, de acuerdo con el Banco Mundial (2020) esta debe ser considerada un derecho, además de un instrumento por excelencia para reducir los índices de pobreza, desigualdad y garantizar la paz y estabilidad, es indispensable para garantizar la igualdad de oportunidades. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación UNESCO (2020) menciona que, la educación superior requiere ser renovada para poder ofrecer una educación universitaria de calidad, actualizada, con normativas e instituciones más eficaces que respondan a las necesidades sociales con altos índices de inclusión.

En América Latina, el informe TERCE evidenció que muchos estudiantes presentaban ciertas limitaciones para realizar sus tareas o actividades de forma eficiente, aun cuando estas resultaran sencillas en función de la edad o el sexo; también se evidenciaron diferencias significativas en relación al rendimiento. De igual forma, se observó una relación con aspectos sociales y económicos que puede incidir en la calidad de la educación que reciben (Cueto, 2017). Esta realidad permite comprender la necesidad de abordar temas como la calidad educativa, entendiendo que se requiere gestionarla para lograr resultados más efectivos.

En el Perú existen diversas normas a nivel de educación superior para evaluar, acreditar y acreditar en busca de mejorar los estándares de calidad educativa. Existe para este fin el Consejo Superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y su órgano operador el Consejo de Evaluación, Acreditación de la Educación Superior (CONEAU), estos surgen en el 2006 debido a la Ley N° 28740. (Cevallos, 2014).

De acuerdo con Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) (2018) los recursos universitarios son indispensables para elevar la calidad educativa, el grado académico del docente, la infraestructura y la producción de conocimiento, la capacidad de insertarse de los estudiantes en el campo laboral, el ranking de las universidades, serían algunos de los determinantes de la calidad educativa. Evidentemente, existe múltiples aspectos que inciden en la calidad, como la gestión de la calidad educativa y el Clima Institucional.

Evidentemente, la gestión educativa está relacionada directamente con los objetivos o metas que se trazan (Vidal, Durán y Pujal, 2008). En las instituciones

educativas de cualquier nivel la gestión educativa está a cargo del personal directivo, de allí que, debe ser hábil para resolver cualquier situación, estando dispuesto a mejorar en el proceso, a través del aprendizaje (Bonifaz, 2012). Visto de esta forma, las habilidades que posea el directivo serán determinantes para una buena gestión educativa tanto en la teoría como en la práctica (Ascón, García y Lajar, 2019).

Partiendo de la realidad problemática se formula la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020? también se plantean preguntas específicas como: ¿Cuál es la relación existente entre el planeamiento de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020?, ¿Cuál es la relación existente entre el control de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020?, ¿Cuál es la relación existente entre el aseguramiento de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020?, ¿Cuál es la relación existente entre las mejoras de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020?

Es necesario resaltar la relevancia de la investigación, desde la perspectiva teórica la investigación se convierte en un cúmulo de conocimiento motivado a que, se investiga a nivel nacional e internacional, obteniendo información de fuentes confiables como tesis, artículos científicos y libros, los cuales permitirán profundizar los conocimientos basados en temas importantes como la gestión de la calidad educativa y el clima organizacional aplicada al campo de la educación; asimismo, se convierte en un antecedente para otras investigaciones.

Desde el punto de vista práctico, la investigación busca conocer cómo se relaciona dentro de la gestión de la calidad educativa y el clima organizacional las instituciones educativas, permitiendo a futuro identificar las posibles debilidades, para planificar acciones que puedan generar mejoras tanto en la gestión de la calidad, a través de nuevas y mejores estrategias, también entender la importancia

que tiene el clima organizacional. En estas actividades deben participar todos los actores educativos a fin de mejorar y fortalecer el desarrollo de las capacidades, competencia para una calidad educativa eficiente.

En el aspecto metodológico, la investigación utilizará métodos, técnicas e instrumentos, demostrando su validez y confiabilidad, que permitan contribuir a otras investigaciones. Se diseñan dos instrumentos en función de las variables y sus indicadores, los cuales puede ser vistos como un aporte para ser aplicados en otras investigaciones que presenten una realidad problemática similar.

Dentro de este contexto, se encuentran algunas instituciones educativas de nivel superior del distrito de Puquio- Ayacucho, donde se observó que, la gestión institucional presenta ciertas debilidades como falta de compromiso por parte de algunos docentes, limitado liderazgo por parte del directivo, falta de planificación, control y supervisión con miras a elevar la calidad educativa, de igual forma, existen conflictos, los canales comunicacionales no funcionan de forma efectiva, estas acciones afectan el clima institucional. Visto de esta forma, existen debilidades que inciden directamente en la gestión de la calidad educativa.

De acuerdo a lo descrito se plantea un objetivo general referido: Establecer la relación entre gestión de calidad y clima institucional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio", Ayacucho, 2020. De igual forma, surgen tres objetivos específicos: Determinar la relación existente entre el planeamiento de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020, determinar la relación existente entre el control de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020, determinar la relación existente entre el aseguramiento de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020 y determinar es la relación existente entre las mejoras de la calidad y el clima organizacional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior pedagógico Público "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020. Finalmente, se redacta una hipótesis principal: La gestión de la calidad se relaciona positivamente con el clima institucional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico "Puquio", Ayacucho, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se menciona a Geleto (2020) en su artículo centrado en un estudio comparativo referido a la evaluación de la calidad de la educación superior, donde concluye que, se deben incrementar las medidas de acompañamiento y supervisión, así como mecanismos de autoevaluación que permitan a las universidades públicas y privadas verificar sus avances con respecto a las estrategias y planes para el incremento de la calidad educativa. Se enfatiza que en algunos casos el mayor problema para garantizar la calidad sería la carencia de recursos financieros y humanos para poder elevar un estándar mejor.

Sagredo y Castelló (2019) en su artículo concerniente a la gestión del directivo y el clima organizacional. Se concluyó que, existe una correlación positiva y significativa entre el compromiso docente, la motivación y la gestión del directivo, igualmente, se evidenció una relación directa y positiva entre el compromiso del docente y la motivación, lo que implica que los docentes más motivados serán los de un mejor desempeño.

Romero (2018) en su artículo referido a la calidad educativa, gestión, ambientes e innovación. Se concluyó que, la calidad está relacionada con elementos esenciales que deben estar presentes una buena gestión del conocimiento, innovación y actualización constante. Esta una realidad señalar que los docentes deben estimular las nuevas ideas, basadas en los retos y habilidades que poseen los responsables de la gestión de la calidad, con objetivos y metas claramente definidas, así como la capacidad de trabajar en equipo para lograrlo.

Di Franco (2017) en su artículo referido a la educación y la calidad de los profesores. Se concluyó que, los programas de capacitación de los docentes están desactualizados en función de las nuevas exigencias, se estima que el docente debe desarrollar competencias en el estudiante que le permitan fomentar el pensamiento crítico, resolver problemas, adaptarse a diversas situaciones, habilidades para el trabajo colaborativo, capacidad para dominar conocimientos y demandas de trabajo.

Nabaho, Norah y Oonyu (2017) en su artículo relacionado con las perspectivas de la calidad de la educación superior. Se concluyó que, para los académicos la calidad está asociada con la transformación adecuada y un propósito excepcional. Otro aspecto significativo serían las disciplinas académicas, el propósito que persigue la educación superior, estas inciden en la definición de calidad de la educación. También la definición de calidad implica una combinación entre la teoría y la práctica, esto

implica que, para evaluar la calidad de la educación superior se debe tener en cuenta un enfoque multidimensional para poder asegurar una buena evaluación.

Rico (2016) en su artículo concerniente la vinculación entre la gestión docente en la educación superior y la gestión educativa. Se concluyó que, es necesario incrementar la capacitación, becas, cursos de formación continua para incrementar la preparación de los docentes y con eso el profesionalismo. También centrarse en las tendencias propuestas por Botero como son: democracia, autonomía, formación integral y calidad. La universidad debe divulgar diversas estrategias para lograr una mejor formación.

Asimismo, los principales antecedentes nacionales de la investigación son:

Palomino (2020) en su artículo referido al desempeño docente y el clima organizacional. Se concluyó que, se evidencia una relación de nivel moderado directa significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño docente obteniéndose un valor de ( $r_s = 0,44$  y  $p < 0,05$ ), lo que se puede interpretar como la incidencia del clima en el buen desempeño docente, mientras mejor sea el clima, más se incrementa el desempeño. En forma individual, las dimensiones como liderazgo, manejo de conflictos, ambiente docente, equilibrio emocional y relaciones sociales se relacionan directa y significativamente con un nivel moderado con el desempeño docente.

Larrea (2019) en su artículo relacionado con el clima organizacional y la satisfacción docente. Se concluyó que, existen diferencias significativas entre las dimensiones satisfacción y recompensa del clima organizacional, y con respecto a los docentes de colegios privados y públicos. Otro aspecto significativo sería que, en los colegios privados las dimensiones referidas a estándares, recompensa, conflictos y relaciones se relacionan significativamente con la satisfacción con la vida. Respecto a los colegios públicos el clima organizacional tiene una correlación alta con la satisfacción y con la vida; mientras que las más resaltantes para los colegios privados fueron desafío, responsabilidad y cooperación.

Díaz (2018) en su artículo relacionado con el clima organizacional y el desempeño docente. Concluyó que, la calidad educativa comienza por los docentes con un nivel de preparación certificado, para que estimulen a los estudiantes y les permitan que busquen soluciones basadas en sus ideas y pensamientos, en situaciones reales, siendo útiles para sus comunidades. De igual forma, el clima organizacional al ser bueno incide en el desempeño de los docentes, siendo fundamental para el logro de

una educación de calidad, deben también identificarse las fortalezas y debilidades para poder planificar mejoras en la educación, tanto en el desempeño del docente como en el clima de la organización.

Yangali (2016) en su artículo concerniente la calidad educativa a nivel universitario. Se concluyó que, los directivos y docentes están conscientes de la relevancia que tienen el conocimiento y habilidades de gestión de tipo estratégicas para lograr los objetivos institucionales dirigidos hacia la calidad educativa. Es pertinente acotar que, el liderazgo tiene un rol fundamental, así como la capacidad de trabajar en equipo, teniendo presente que, la calidad en la educación es una meta que debe ser asumida por todo el personal de la universidad. Es preciso acotar que, el licenciamiento es necesario, el programa innova ayuda a mejorar la calidad en temas específicos como gestión estratégica, formación integral, soporte institucional de los estudiantes.

Esta investigación se centra en la teoría humanista teniendo presente que, al hablar de clima institucional se hace referencia a las relaciones humanas dentro de la universidad, lo que implica que, los docentes y estudiantes deben ser vistos como eje central del proceso (Amezcuca, De la Peña y Saucedo, 2019). Debe señalarse que, la comprensión humanística de la empresa es vista como un eje que favorece la administración desde la perspectiva transdisciplinar e interdisciplinar resaltando además de sus funciones el compromiso que representa (Restrepo y Patiño, 2018).

En relación con las variables en estudio la gestión de la calidad educativa de acuerdo con Romero (2018) está referida a la comprensión de todos los procesos para el desarrollo de nuevas formas de conocimiento que den respuesta a los procesos globales, tecnológicos, centrándose en estrategias de innovación en ambientes de aprendizaje que estimulen la transformación y el cambio de la sociedad. Los fines educativos deben estar dirigidos hacia la efectividad e importancia social, partiendo de las buenas prácticas educativas. Para Sandoval (2016) los directivos y profesores deben centrar sus esfuerzos en encontrar alternativas de solución para mejorar la calidad educativa, para ello, los docentes deben contar con una formación continua. Esta calidad no debe ser un proceso complejo para ser efectivo, sin embargo, debe estar bien planificado (Pinheira, Gonçalves, Padovani y Randow de Freitas, 2018).

En relación a las dimensiones para la variable independiente gestión de la calidad educativa se seleccionaron algunas que se explican a continuación. El Planeamiento de la calidad el cual según Romero (2018) implica la anticipación de las instituciones educativas ante las posibles transformaciones sociales, partiendo de la organización

sistémica y estructural que se alinea con cada etapa del proceso de planificación. Dentro de este proceso el liderazgo cumple un rol elemental de acuerdo con Gómez (2018) resalta el líder educativo es indispensable para lograr una gestión educativa exitosa, debido a que, las decisiones que tome y su accionar ayudarán a las instituciones a lograr las metas previstas, lo que implica que su rol determinará el éxito o fracaso. Para Fernández y Montoya (2019) el liderazgo es el centro del proceso de aprendizaje debe enfrentarse a muchos obstáculos y desafíos, también se relaciona con acciones verticales de poder en situaciones específicas y al mismo tiempo garantiza la mejora educativa cuando se aplica en forma horizontal.

Para Fanfa, Menegat y Meira (2016) tener los objetivos definidos es indispensable para lograr la calidad educativa. Esto implica la elaboración de estrategias emergentes de acuerdo con Sánchez (2018) partiendo estas estrategias de los planes y la articulación de los procesos de mejora continua y permanente, incorporando perspectivas internas y externas.

La dimensión control de calidad de acuerdo con Yangali (2016) está referido a la capacidad de articular y coordinar todos los recursos disponibles para lograr la meta, se trata entonces de combinar estrategias, sistemas, capacidades, liderazgo, recursos humanos con los cuales se cuenta en función de alcanzar lo planificado. Para Rodríguez y López (2017) se debe tener presente que la aplicación del control varía en función de la realidad de cada escenario, una innovación puede resultar excelente al aplicarla en una institución educativa, pero necesariamente dará los mismos resultados en otra. Volante (2004) plantea que, este control en el área educativa cada vez es más rígido se limita a pruebas estandarizadas evita evaluar otros aspectos vinculados a la calidad educativa.

El aseguramiento de la calidad está relacionado en el ámbito universitario de acuerdo con Silva (2006) con la culminación de los estudios y la obtención del título que se otorga y los grados académicos reconocidos. Para Prieto (2019) la trayectoria para determinar e implantar sistemas educativos de calidad puede ser considerada como variable. La calidad educativa debe partir de la participación de todos para redefinirla de acuerdo a las nuevas necesidades. (Tikly & Barrett, 2011). La gestión de educativa lleva implícita la concepción de calidad no se puede gestionar sin objetivos de calidad (Gonçalves y Sousa, 2004). Los aspectos axiológicos deben estar presentes en la calidad aunados a la formación del docente y el estudiante (Ezhov, et al, 2019). El

docente tiene una gran responsabilidad al hablar de calidad sus acciones serán determinantes (Holzberger, Philipp y Kunter, 2013).

Las mejoras en la calidad de acuerdo con Di Franco (2017) hacen referencias al desarrollo e incremento de capacidades de los profesores, entendiendo que serán responsabilidad del personal directivo, los cuales deben centrarse en formar instituciones eficaces, partiendo de la práctica conjunta y la interacción de los profesionales. Alcántara (2007) plantea que, es indispensable trabajar para mantener la calidad en el ámbito nacional e internacional, se requiere seleccionar de la forma idónea al personal, además del perfeccionamiento constante.

Con respecto a la segunda variable clima institucional u organizacional, de acuerdo con Chiavenato (2013) está relacionado con la atmosfera de tipo psicológica vinculada a la satisfacción de necesidades humanas de las personas que la integran.

Para Sagredo y Castelló (2019) el clima organizacional está relacionado con las interacciones en un ambiente laboral que incide en la motivación de las personas, este clima puede variar en percepciones positivas y negativas. Para lograr un buen clima organizacional, es indispensable que los líderes educativos aplique estrategias dirigidas al incremento de las expectativas, basadas en el reconocimiento para promover la generación de oportunidades. De acuerdo con Simón Fernández (2019) el clima debe gestionarse de forma positiva, debido a que esta incide directamente en la productividad y rentabilidad del negocio.

Asimismo, se señalan las dimensiones del clima organizacional, la identidad institucional de acuerdo con Jaramillo, Benoit y Castro (2020) se relaciona a un proceso dinámico donde prevalece la subjetividad personal y la interacción social, lo que implica una pertenencia colectiva. También Frigerio, Poggi y Tiramonti (1992) es común encontrar en las instituciones educativas sistemas con vínculos de familiaridad. Los organismos o empresas públicas tienen dentro de la cultura los valores, la ética y responsabilidad social (Coelho, Da Consolação y Da Silva, 2019). Deben considerar aspectos esenciales como el trabajo en sí, basado en la visión humanizada del proceso (Pinto, Zenilce, Zadbiele y Oliveira, 2016).

Otra dimensión es la comunicación eficaz, de acuerdo con Chiavenato (2013) se realiza cuando el emisor logra del receptor los resultados deseados, por tanto, el objetivo de esta es producir un cambio de actitud. Para Miravet (2012) permite el afianzamiento del mensaje cuando la comunicación le falta ser potenciada. Flórez (2013) es indispensable en el ámbito educativo y en especial para los docentes. La

comunicación interna y externa sería indispensable para lograr una gestión de calidad. (Fernández, Rodríguez y Fontana, 2016). La comunicación es la clave para el fomento de las buenas relaciones interpersonales (Tranca & Neagoe, 2018).

La resolución de conflictos, de acuerdo con Chiavenato (2013) el conflicto implica diferencias entre intereses y objetivos, siendo los conflictos personales la mayor fuente de desacuerdos, por tanto, resolución de conflicto implica llegar a acuerdo para el entendimiento y unificación y aceptación de los criterios de otros. Para Abrego, González y Lullo (2012) para resolver un conflicto se debe tener presente las causas que dieron origen al mismo, desde una visión cualitativa y cuantitativa. Debe contarse con mecanismos alternos para hacer frente al conflicto, estableciendo además lo deseado por las partes. (Hernández, 2019). De acuerdo con Illera (2017) se cuenta con la negociación, mediación, conciliación y arbitraje para abordar un conflicto.

Las relaciones interpersonales de acuerdo con DuBrin (2008) están relacionadas con el comportamiento de las personas que forman parte de un entorno social y además requieren afrontar todos los roles que les permiten desempeñarse, surgen de la interacción humana. Para Monjas (2004) estas constituyen un elemento esencial para la vida, ayudan a unir a las personas hacia un mismo fin. De igual forma, de acuerdo con Silviera citado en Quintana (2017) las relaciones interpersonales permiten diversión, entretenimiento y surgen oportunidades, se rigen por pautas de comportamiento social, estimulan la creatividad, son fuentes de información y permiten ampliar las ideas. Debe señalarse que, el clima organizacional también incide en la capacidad de relacionarse las personas y las habilidades del docente para impartir conocimiento (Villamizar y Castañeda, 2014). La Gestión de la Calidad Educativa y Clima Institucional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio", Ayacucho, 2020. Se sustenta en cuatro teorías:

*Teoría clásica de la gestión de calidad:* la presente teoría se desarrolló en el siglo XIX y XX, como respuesta a la mejora de la gestión de las instituciones educativas y al mismo tiempo hacer viable la relación entre colaboradores de una determinada institución estatal o privada, por ende, se mejoró el trabajo productivo, económico, de las organizaciones, donde empieza a forjarse los cimientos de la calidad de bienes y servicios que ofrecen las organizaciones. Llegando esta corriente a adecuarse en las instituciones educativas, permitiendo mejorar la calidad educativa y repercutiendo en el clima institucional que muchas instituciones educativas presentan serios conflictos

internos y externos que afectan a la calidad educativa. Esta teoría tiene como enfoque maximizar la calidad productiva de las organizaciones que lo practican, dando prioridad para ubicar a la persona en el puesto indicado en función de su perfil y lograr más eficiencia y calidad en su trabajo.

Bajo este enfoque que propone la presente teoría, la autoridad adquiere protagonismo, bajo el principio de responsabilidad de sus acciones. La autoridad y el consenso permite mejorar la calidad y el buen clima institucional. El funcionamiento de las instituciones se debe al principio de la autoridad, perderlo se vuelve un caos. De allí que las instituciones educativas fueron administradas por varias décadas y con buenos resultados, pero fue una gestión vertical, autoritaria. Los representantes más importantes son Joseph Juran, Edward Deming, Phillips Crosby.

*Teoría estratégica de la gestión de calidad:* es una corriente bajo un enfoque contemporáneo, se valora a los recursos humanos, capital humano, talento humano, la cultura organizacional, la motivación laboral, el ascenso laboral, etc. A partir de este enfoque, las instituciones educativas cambian de percepción en la gestión de calidad educativa y la plana administrativa, valora a sus colaboradores y se empieza a trabajar por el logro de competencias.

Bajo esta teoría la gestión de calidad educativa se vuelve más dinámica y flexible, el clima laboral se mejora, por ser más horizontal la estructura de funcionamiento de las instituciones educativas, se caracteriza porque se valora al talento humano y se puede concluir cuál es el reto que le espera a las instituciones educativas en una época de grandes transformaciones a nivel educativo, donde la tecnología ha invadido a las familias y para ello se necesita realizar una gestión estratégica de calidad mejorando el clima institucional. Dentro de los representantes figuran B. Bass J. Durns.

*Teoría humanística de la gestión de calidad:* bajo este enfoque la presente teoría los integrantes de las instituciones educativas, tienen la razón de ser, el capital humano pasa a ser considerado lo más importante para las organizaciones educativas y por ende se mejora el clima institucional, se hace planes comunes y se trabaja por lograrlo en equipo, todos suman, los conflictos se resuelven en equipo, se respeta el liderazgo, mediante la comunicación pertinente, para lograr alcanzar lo planificado con eficiencia y calidad, que varias organizaciones educativas no lo logran. Dentro de los

representantes más destacados figuran B. Sander, J. Cassasus, G. Tiramonti, M. Arana

*Teoría de gestión sobre calidad total:* Este enfoque surge a inicios del siglo XXI, donde las empresas e instituciones educativas con la finalidad de dar un mejor servicio y ver mejores resultados, se rigen bajo este principio de calidad total, que se caracteriza por el respeto a los derechos humanos de la comunidad educativa; paralelo a ello pueden exigir un servicio de calidad de acuerdo a las necesidades. En esta teoría se pone énfasis en evaluar permanentemente como se da los servicios educativos, mejorando siempre los procesos de calidad, disminuyendo las cargas burocráticas, flexibilizando la carga administrativa, mediante el diálogo permanente y asertivo. Dentro de los representantes figuran Joseph Juran, Edward Deming, Phillips Crosby y Peter Senge.

### III. METODOLOGÍA

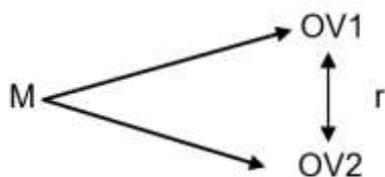
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, que busca contrastar las hipótesis mediante la recolección de información y procesamiento estadístico buscando la mayor objetividad posible (Hernández y Mendoza, 2018).

Tipo de investigación: Es tipo básica al no considerar fines de aplicación inmediata, sin embargo, a partir de la obtención de información y resultados es viable la ampliación de conocimientos sobre los ya existentes (Valderrama, 2013).

Diseño: El diseño no experimental, únicamente se obtuvo la información, no existirá ninguna influencia sobre las variables de parte del investigador, como lo manifestaron Hernández y Mendoza (2018) en un estudio no experimental solamente se observa o se realiza la medición de las variables tal como se presentan, en su ambiente natural, posteriormente son analizadas y comparadas. Finalmente, es Transversal Correlacional, los datos o información serán obtenidos en un solo momento, dentro de un mismo tiempo y ayudará a determinar el grado de incidencia de las variables (Tacilo, 2016) el fin es describir la correspondencia entre las variables de estudio dentro de determinado momento y se requiere de procedimientos estadísticos para medir esta correspondencia entre las variables. En la figura 1 se representa el nivel Correlacional de la investigación.

Figura 1 Representación Correlacional de la investigación



M= Muestra.

OV1= Observación de la variable 1. (Gestión de la calidad Educativa)

OV2= Observación de la variable 2. (Clima Organizacional)

r = Correlación entre variables.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Gestión de la calidad educativa**

La gestión educativa es entendida como un proceso organizado y orientado a la calidad de los procesos y proyectos internos de las instituciones educativas, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos que en ella se movilizan (Betancourt, 2002).

**Definición operacional:** Se aplicará el cuestionario de preguntas, validado por los expertos.

#### **Dimensiones:**

**Planeamiento:** Implica la anticipación de las instituciones educativas ante las posibles transformaciones sociales, partiendo de la organización sistémica y estructural que se alinea con cada etapa del proceso de planificación (Romero, 2018).

**Control:** Está referido a la capacidad de articular y coordinar todos los recursos disponibles para lograr la meta, se trata entonces de combinar estrategias, sistemas, capacidades, liderazgo, recursos humanos con los cuales se cuenta en función de alcanzar lo planificado (Yangali, 2016).

**Aseguramiento:** Se asocia con la culminación de los estudios y la obtención del título que se otorga y los grados académicos reconocidos (Silva, 2006).

**Mejoras:** Hacen referencias al desarrollo e incremento de capacidades de los profesores, entendiendo que serán responsabilidad del personal directivo (Di Franco, 2017).

### **Clima organizacional**

Se define como el ambiente generado por los miembros de una institución educativa, suele ser cambiante en el corto plazo, pero que siempre es observada en forma directa o indirecta por la totalidad de los trabajadores; puede resolver conflictos y mejorar la comunicación en la comunidad educativa. (Zambrano, Ramón, et al 2017)

#### **Definición operacional:**

Se aplicará el cuestionario de preguntas, validado por los expertos

#### **Dimensiones:**

**Identidad Institucional:** Se relaciona a un proceso dinámico donde prevalece la subjetividad personal y la interacción social, lo que implica una pertenencia colectiva (Jaramillo, Benoit y Castro, 2020).

**Comunicación eficaz:** se realiza cuando el emisor logra del receptor los resultados deseados, por tanto, el objetivo de esta es producir un cambio de actitud (Chiavenato, 2013).

**Resolución de conflictos:** para resolver un conflicto se debe tener presente las causas que dieron origen al mismo, desde una visión cualitativa y cuantitativa. Debe contarse con mecanismos alternos para hacer frente al conflicto, estableciendo además lo deseado por las partes (Abrego, González y Lullo, 2012).

**Relaciones interpersonales:** Están relacionadas con el comportamiento de las personas que forman parte de un entorno social y además requieren afrontar todos los roles que les permiten desempeñarse, surgen de la interacción humana (DuBrin, 2008).

**Escala de medición:** Ordinal con escala de Likert con cinco alternativas de respuesta (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre)

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Es definida por Hernández y Mendoza (2018) como el total de casos que son objeto de investigación y que coinciden en determinadas especificaciones. Es decir, son los agentes que tienen en algo en común y pueden ser observadas o estudiadas. Es así, que la presente investigación presenta como unidad de estudio a la población constituida una institución educativa. El total de la población fue 100 individuos.

**Muestra:** La muestra fue censal, es decir todos los miembros de la población pueden ser parte de la muestra (Hernández y Mendoza, 2018) la muestra fue de 100 individuos.

Tabla 1. Población de estudio

N°	Institución Educativa	Total
1	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio"	100

Fuente: Elaboración propia.

#### **Criterio de inclusión:**

Personas que trabajen en la institución educativa en estudio.

Personas que deseen participar en la investigación.

**Criterios de exclusión:**

Personas que no pertenezcan a la institución educativa en estudio.

Personas que no deseen participar en el estudio.

**Muestra:** La muestra está constituida por un segmento de la población en estudio (Carrasco, 2017).

**Muestreo:** El muestreo utiliza el muestreo censal, se consideró entonces el total de la población como muestra es decir 100 individuos.

**Unidad de análisis:** Docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho.

### 3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Las técnicas están referidas a las herramientas que utilizó el investigador para recabar la información en este caso fue la técnica de la encuesta, la cual de acuerdo con Carrasco (2017) es utilizadas debido a su fácil aplicación, objetividad y sencillez para obtener datos. Asimismo, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, el cual consiste en una serie de preguntas que se diseñan en función de las variables e indicadores. El instrumento tiene una escala de Likert con cinco alternativas de respuesta: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

También el instrumento fue validado para Carrasco (2017) este paso consiste en verificar la objetividad, veracidad y precisión del instrumento para medir las variables en estudio, este procedimiento se realiza a través de la opinión de expertos en metodología y el tema de estudio. De igual forma, se procedió a realizar el cálculo del Alfa de Cronbach para conocer el nivel de confiabilidad del instrumento.

Tabla 2. Criterio de Juicio de Expertos

Apellidos y nombres del experto	Grado académico/Especialidad	Instrumento Nº 1	Instrumento Nº 2	Opinión de aplicabilidad
Romero Carrión Violeta Leonor.	Doctor en educación	Revisado	Revisado	Aplicable
Arrieta Benouff Felipe.	Doctor en educación	Revisado	Revisado	Aplicable
Medina Uribe Jury Carla.	Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa	Revisado	Revisado	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Confiabilidad de la variable independiente (Gestión de la calidad educativa)

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	27

En la tabla 3, se refleja los valores del coeficiente de alfa de Cronbach, de la variable gestión de la calidad educativa, alcanzando un valor de 0.947, de un total de 27 elementos, dicho resultado se sitúa entre el rango 0.8 – 1.0, demostrando ser un instrumento altamente fiable, consistente y estable.

Asimismo, para calcular el coeficiente se aplicó una encuesta piloto a un 20% (20 casos) de la muestra (100 casos) que corresponde a la variable gestión de la calidad educativa del primer instrumento.

Tabla 4. Confiabilidad de la variable dependiente (clima institucional)

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	23

La tabla 4, refleja los resultados del coeficiente de alfa de Cronbach, respecto a la variable clima institucional, cuyo valor se ubicó en 0.933, con un total de 23 elementos, resultado que se ubica entre el rango 0.8 – 1.0, resultado ser un instrumento altamente fiable, consistente y estable.

Asimismo, para estimar el coeficiente de alfa de Cronbach, se aplicó una encuesta piloto correspondiente a la variable clima institucional del segundo instrumento, que se aplicó a 20 casos, de un total de 100 casos, que representa el 20% de la muestra.

### **3.5 Procedimientos**

Para la recolección de los datos, se aplicó a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020, la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, para ello, el trabajo de campo se llevó a cabo de manera virtual en cada una de las instituciones educativas

objeto de la investigación. Se aplicó mediante una Escala de Likert, que en palabras de Bertram “son instrumentos donde el encuestado manifiesta su posición frente a una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza por medio de una escala ordenada y unidimensional” (2008, citado en (Matas, 2018, p. 2). Se utilizó un formulario virtual de Google o Google Form, esto debido a la coyuntura actual por la pandemia y a la virtualidad de las clases. El formulario fue enviado a los docentes previa sensibilización y teniendo como intermediario a los directivos de cada organización. Se les solicitó que respondan las interrogantes de cada uno de los cuestionarios con referencia a las variables Gestión de la Calidad Educativa y el Clima Organizacional. Luego de recopilar los datos se construyó una base de datos para ser procesados estadísticamente, determinando la relación entre las variables.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El primer paso fue la organización de la información en forma digital, utilizando el programa Excel, después de elaboraron las tablas y gráficos para representar los datos en forma descriptiva. También se aplicó la estadística inferencial utilizando el paquete estadístico SPSS 25, basándose en el comportamiento de los datos se selecciona el coeficiente estadístico que más se adapte, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) o Pearson.

La prueba de normalidad se realizó con el método Kolmogorov - Smirnov, logrando resultados por cada una de las dimensiones de las variables gestión la calidad educativa y clima institucional, ubicándose el nivel de significancia por debajo de 0.05, demostrando que los datos siguen una distribución no normal, que nos permitió, elegir apropiadamente el estadístico, para contrastar las hipótesis, a través de la correlación de Rho de Spearman, para aceptar o rechazar la hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos más importantes se tiene, la confidencialidad, la libertad de participar de los encuestados, así como el respeto a la privacidad, lo que implica el anonimato, también se garantiza la veracidad de los resultados. Para Kaźmierska, (2020) no es suficiente sólo indicar la ética en el campo de la investigación, debe hacerse referencia a otros aspectos como el plagio, falsificaciones, etc. Es preciso

acotar que, en esta investigación se respetaron los derechos de autoría, por tanto, se cita de acuerdo a las normas APA 7° edición a cada autor.

Asimismo, la ética y la moral deben estar presentes, de acuerdo con Romm (2020) las acciones no deberían producir daños al contrario deben producir beneficios, lo que implica realizar acciones con la finalidad de beneficiar a otros. Esta investigación garantiza que no genera daño a terceros. Igualmente, está el principio de justicia, el cual permite identificar a quienes se beneficiarán con la investigación.

Atendiendo a las palabras de Romm (2020) expone que debemos preguntarnos quién debería beneficiarse de los conocimientos obtenidos y a la vez, identificar quién deberá soportar la carga ante posibles riesgos surgidos, ciertamente que se debe buscar la equidad en todo momento y ser la comunidad en general quien se beneficie de la investigación. Por su parte, el principio ético que se persigue es la autonomía al brindar total respeto por los derechos, privacidad, presentando la verdad en todo momento, protegiendo la información confidencial y partiendo del consentimiento de los participantes, no amenazando sus intereses (Delpasand, Afshar, & Nazari, 2019).

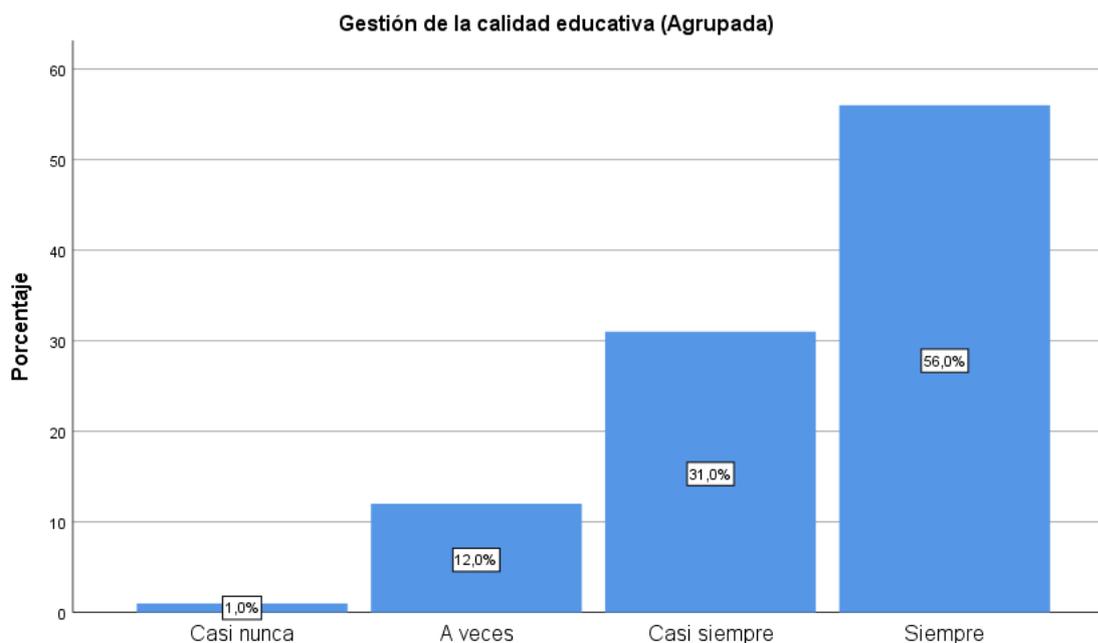
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

Tabla 5 Frecuencia de la variable gestión de la calidad educativa (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	12	12,0
	Casi siempre	31	31,0
	Siempre	56	56,0
	Total	100	100,0

Figura 2 Resultados relativos de la variable gestión de la calidad educativa



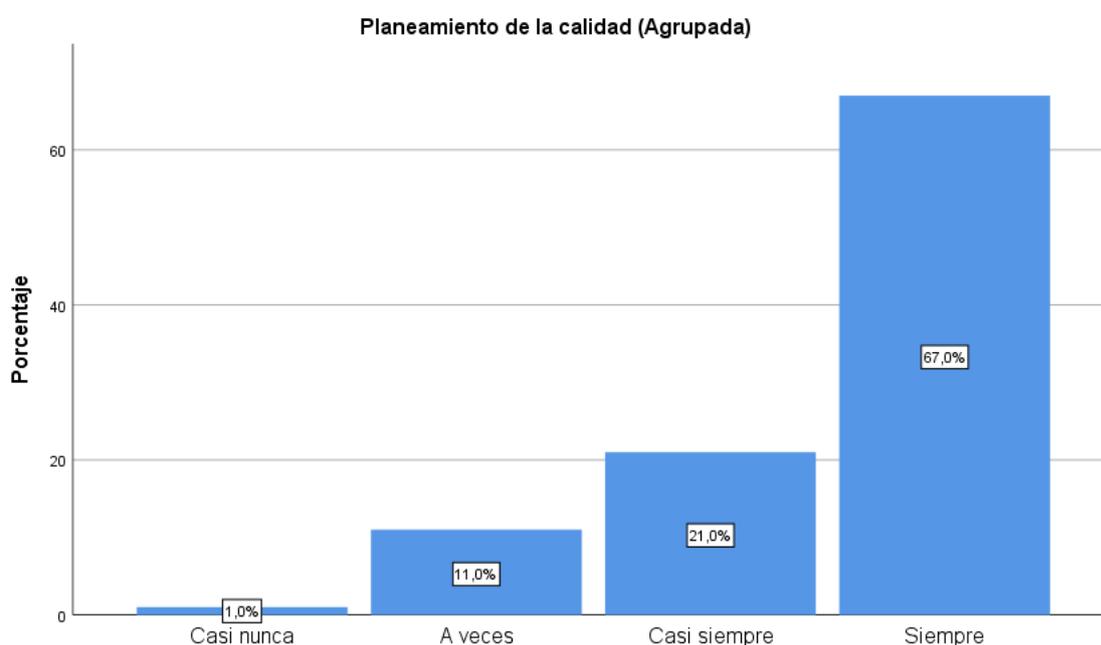
#### Interpretación

En la tabla 5 y figura 2, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público "Puquio", Ayacucho, donde la categoría "siempre", alcanzó el 56.0%, la categoría "casi siempre" se ubicó 31.0%; la categoría "a veces", fue 12.0% y la categoría "casi nunca" representa sólo 1.0%; lo que explica, que los docentes expresan que la gestión de la calidad educativa muy significativo en la institución estudiada.

Tabla 6 Frecuencia de la dimensión planeamiento de la calidad (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Casi nunca	1	1,0
A veces	11	11,0
Casi siempre	21	21,0
Siempre	67	67,0
Total	100	100,0

Figura 3 Resultados relativos de la dimensión planeamiento de la calidad



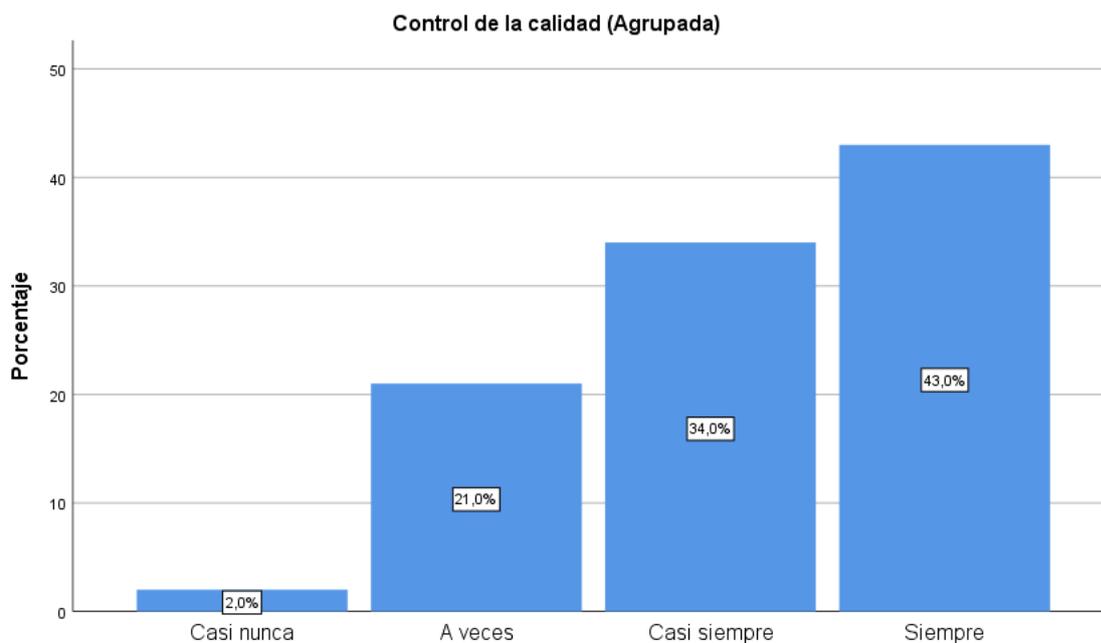
### Interpretación

En la tabla 6 y figura 3, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 67.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó 21.0%; la categoría “a veces”, fue 11.0% y la categoría “casi nunca” representa sólo 1.0%; lo que explica, que el planeamiento de la calidad contribuye favorablemente en la gestión de la calidad educativa.

Tabla 7 Frecuencia de la dimensión control de la calidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	2,0
	A veces	21	21,0
	Casi siempre	34	34,0
	Siempre	43	43,0
	Total	100	100,0

Figura 4 Resultados relativos de la dimensión control de la calidad



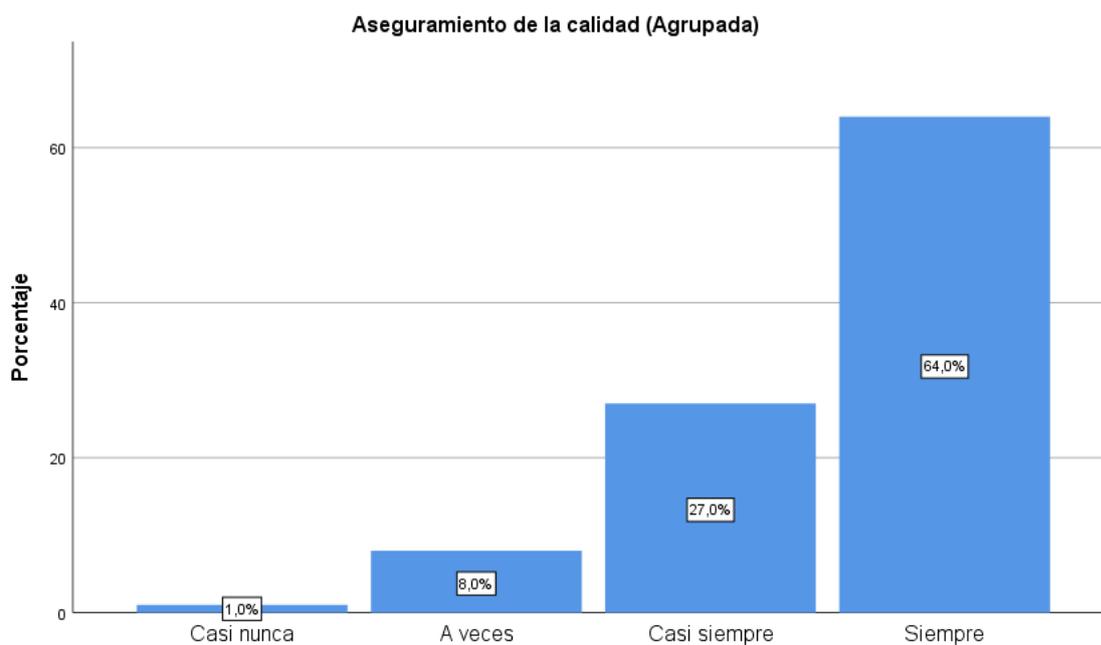
### Interpretación

En la tabla 7 y figura 4, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 43.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó en 34.0%; la categoría “a veces”, fue 21.0% y la categoría “casi nunca” representa sólo 2.0%; lo que explica, que el control de la calidad contribuye favorablemente en la gestión de la calidad educativa.

Tabla 8 Frecuencia de la dimensión aseguramiento de la calidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	8	8,0
	Casi siempre	27	27,0
	Siempre	64	64,0
	Total	100	100,0

Figura 5 Resultados relativos de la dimensión aseguramiento de la calidad



### Interpretación

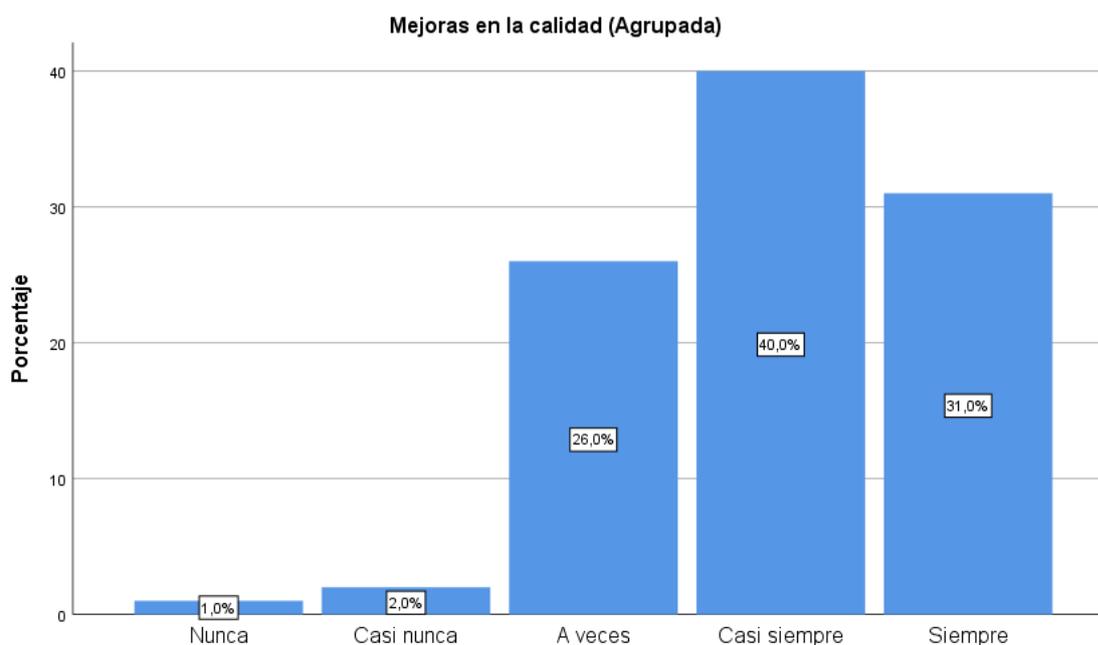
En la tabla 8 y figura 5, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público "Puquio",

Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 64.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó en 27.0%; la categoría “a veces”, fue 8.0% y la categoría “casi nunca” representa sólo el 1.0%; lo que explica, que el aseguramiento de la calidad contribuye favorablemente en la gestión de la calidad educativa.

Tabla 9 Frecuencia de la dimensión mejoras de la calidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	1,0
	Casi nunca	2	2,0
	A veces	26	26,0
	Casi siempre	40	40,0
	Siempre	31	31,0
	Total	100	100,0

Figura 6 Resultados relativos de la dimensión mejoras de la calidad



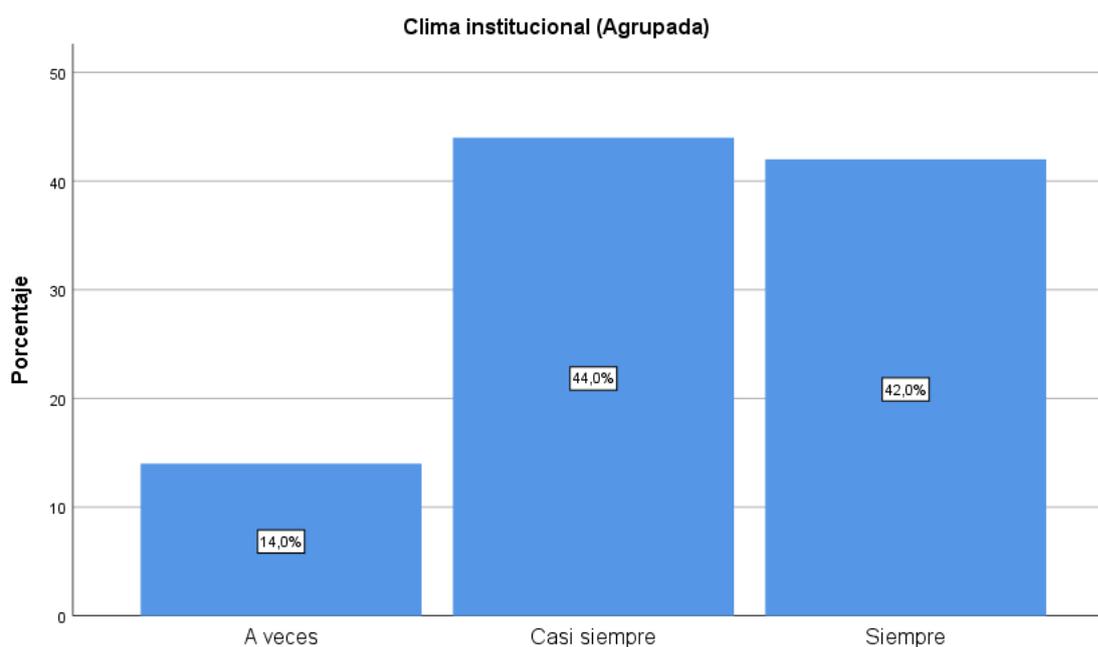
### Interpretación

En la tabla 9 y figura 6, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 31.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó en 40.0%; la categoría “a veces”, fue apenas 2.0% y la categoría “casi nunca” representa sólo el 1.0%; lo que explica, que la mejora de la calidad contribuye favorablemente en la gestión de la calidad educativa.

Tabla 10 Frecuencia de la variable clima institucional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	14	14,0
	Casi siempre	44	44,0
	Siempre	42	42,0
	Total	100	100,0

Figura 7 Resultados relativos de la variable clima institucional



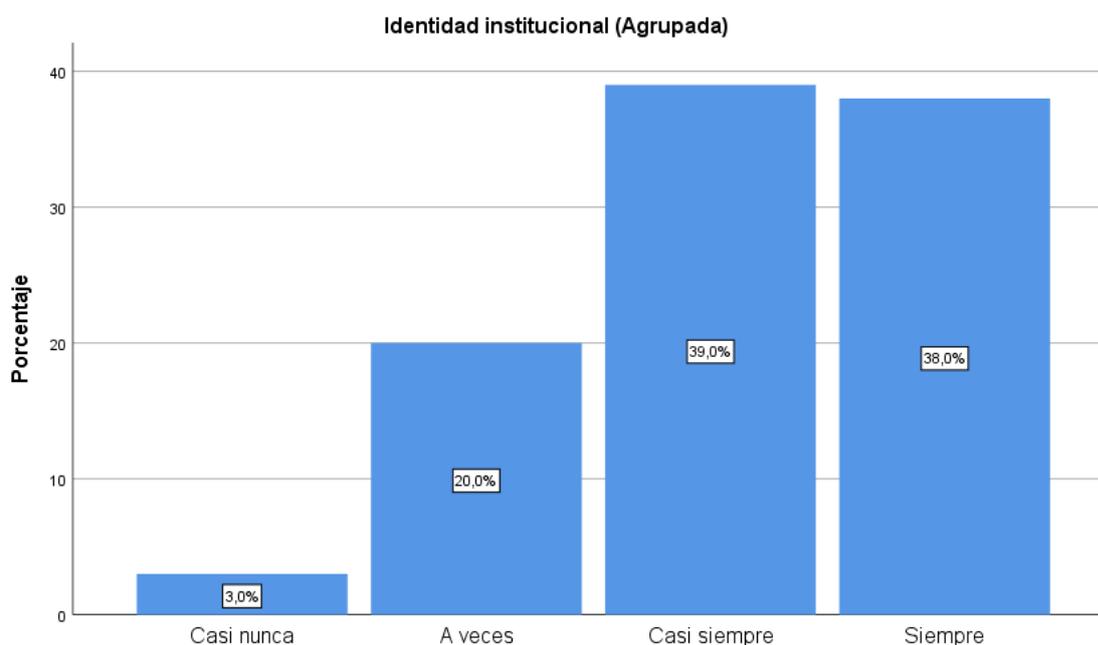
### Interpretación

En la tabla 10 y figura 7, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 42.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó en 44.0%; y la categoría “a veces”, fue 14.0%; lo que explica, que el clima institucional es muy favorable en la institución educativa estudiada.

Tabla 11 Frecuencia de la dimensión identidad institucional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	3	3,0
	A veces	20	20,0
	Casi siempre	39	39,0
	Siempre	38	38,0
	Total	100	100,0

Figura 8 Resultados relativos de la dimensión identidad institucional



### Interpretación

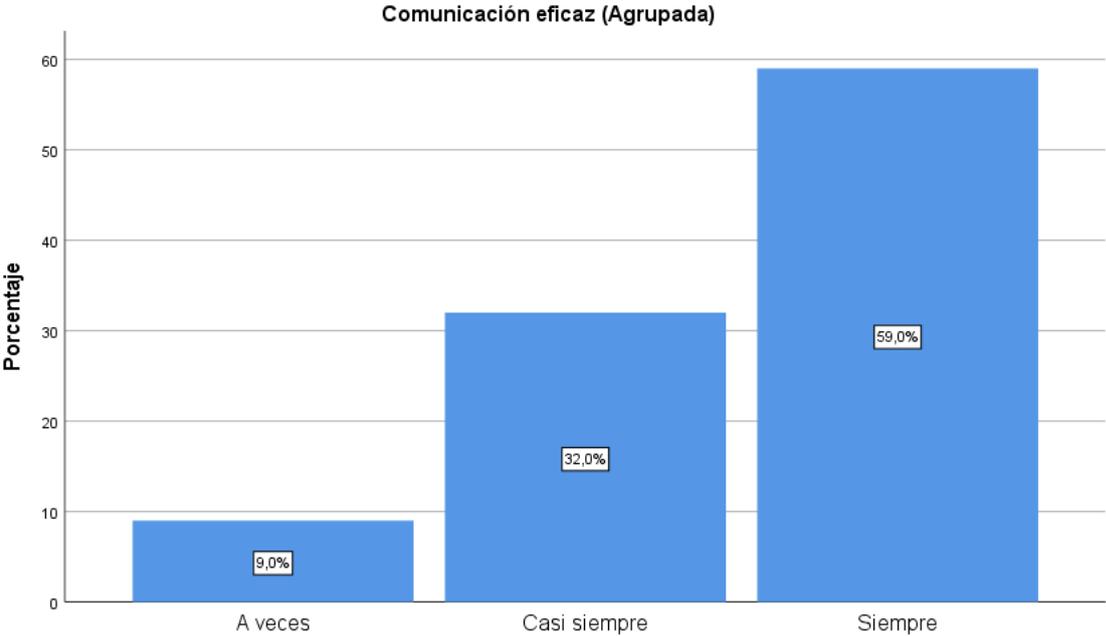
En la tabla 11 y figura 8, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 38.0%, la categoría “casi siempre”

se ubicó en 39.0%; la categoría “a veces”, fue 20.0% y la categoría “casi nunca” representa sólo el 3.0%; lo que explica, que la identidad institucional contribuye favorablemente en el clima institucional.

Tabla 12 Frecuencia de la dimensión comunicación eficaz (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	9	9,0
	Casi siempre	32	32,0
	Siempre	59	59,0
	Total	100	100,0

Figura 9 Resultados relativos de la dimensión comunicación eficaz



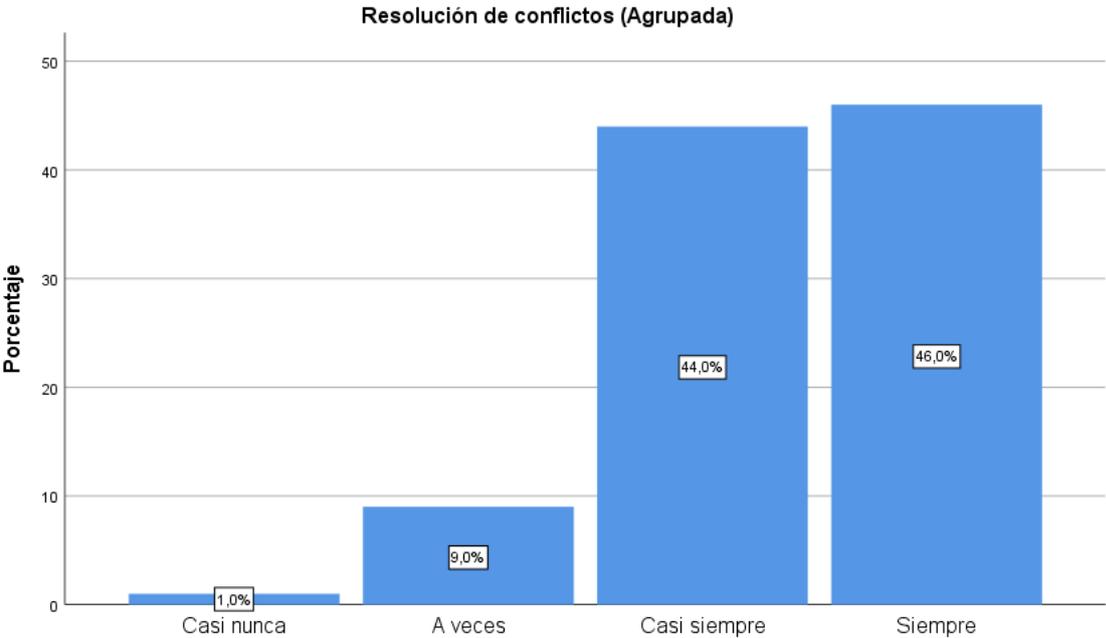
Interpretación

En la tabla 12 y figura 9, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 59.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó en 32.0%; y la categoría “a veces”, fue 9.0%; lo que explica, que la comunicación eficaz contribuye favorablemente en el clima institucional.

Tabla 13 Frecuencia de la dimensión resolución de conflictos (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	9	9,0
	Casi siempre	44	44,0
	Siempre	46	46,0
	Total	100	100,0

Figura 10 Resultados relativos de la dimensión resolución de conflictos



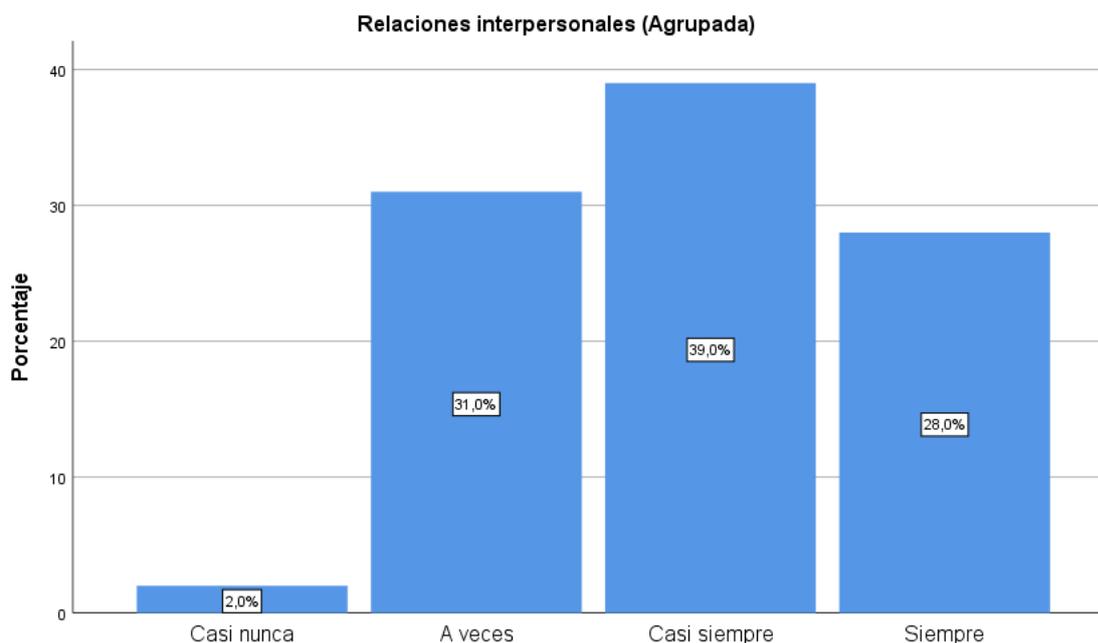
## Interpretación

En la tabla 13 y figura 10, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 46.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó en 44.0%; la categoría “a veces”, fue 9.0% y la categoría “casi nunca” representa sólo el 1.0%; lo que explica, que la resolución de conflictos contribuye favorablemente en el clima institucional.

Tabla 14 Frecuencia de la dimensión relaciones interpersonales (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	2,0
	A veces	31	31,0
	Casi siempre	39	39,0
	Siempre	28	28,0
	Total	100	100,0

Figura 11 Resultados relativos de la dimensión relaciones interpersonales



#### Interpretación

En la tabla 14 y figura 11, se muestra los resultados de la encuesta aplicados a los docentes en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, donde la categoría “siempre”, alcanzó el 28.0%, la categoría “casi siempre” se ubicó en 39.0%; la categoría “a veces”, fue 31.0% y la categoría “casi nunca” representa sólo el 2.0%; lo que explica, que las relaciones interpersonales contribuyen favorablemente en el clima institucional.

## 4.2 Resultados inferenciales

### Pruebas de normalidad

La prueba de normalidad se realizó a través de métodos numéricos, para ello, existen varios test, donde destacan Kolmogorov – Smirnov, Shapiro Wilk, Skewness / Kurtosis, etc.; si el p valor es mayor o igual que 0.05 existe normalidad, si es menor, los datos siguen una distribución no normal o no paramétrico; además, por convención, se utiliza Kolmogorov – Smirnov, para una muestra superior a 50 y Shapiro Wilk, para una muestra menor o igual a 50. (Droppelmann, 2018, pp. 40 y 41)

Tabla 15. Pruebas de normalidad de las dimensiones de la variable independiente y dependiente

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento de la calidad	,145	100	,000
Control de la calidad	,127	100	,000
Aseguramiento de la calidad	,126	100	,000
Mejoras en la calidad	,091	100	,042
Identidad institucional	,100	100	,016
Comunicación eficaz	,111	100	,004
Resolución de conflictos	,117	100	,002
Relaciones interpersonales	,077	100	,146

En la tabla 16, se muestra los resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con 100 grados de libertad y el nivel de significancia de las dimensiones se sitúa por debajo de 0.05, que siguen una distribución no normal, con excepción, de la dimensión “relaciones interpersonales”, que presenta un nivel de significancia por encima de 0.05, que los datos tienen una distribución normal, sin embargo, cuando analizamos las pruebas de normalidad de cada pregunta respecto a la dimensión “Relaciones interpersonales”, todas tienen una distribución no normal, con un  $p < 0.05$ , tal como se muestra en el tabla 15; además, para el contraste de la hipótesis se aplicó la correlación de Rho de Spearman, debido al criterio, que es suficiente, que exista una variable con datos no paramétricos, para aplicar a todas las variables el mismo criterio.

Tabla 16. Pruebas de normalidad de la dimensión relaciones interpersonales

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
18 Se promueve el trabajo colaborativo para resolver los trabajos dejados en clase	,217	100	,000
19 El docente interactúa a través de las E-learning o aulas virtuales de aprendizaje con sus estudiantes	,280	100	,000
20 Existe interacción de los padres de familia para el fortalecimiento de la gestión educativa	,168	100	,000
21 Se establecen canales de comunicación con los estudiantes y las familias	,191	100	,000

22 El docente realiza su clase de manera didáctica, interactuando con los estudiantes de forma amistosa	,273	100	,000
23 La I.E promueve la interacción entre familiares y estudiantes con visitas guiadas y/o actividades para familiares y estudiantes	,165	100	,000

## Prueba de contrastación de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

H0: La gestión de calidad Educativa no se relaciona positivamente con el clima Institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Ha: La gestión de calidad Educativa se relaciona positivamente con el clima Institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Tabla 17. Correlaciones de Rho de Spearman gestión de la calidad educativa y clima institucional

Correlaciones				
			Gestión de la calidad educativa	Clima institucional
Rho de Spearman	Gestión de la calidad educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Clima institucional	Coeficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se muestra el grado de correlación de las variables gestión de la calidad y clima institucional, con un valor “p” < 0.05, ambas variables tienen una correlación positiva alta, de 0.873, quedando explicado, en la medida que aumente la gestión de la calidad educativa, el clima institucional aumentará. Por tanto, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que la gestión de calidad Educativa se relaciona positivamente con el clima Institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

### Prueba de hipótesis específica 1

H0: El planeamiento de la calidad no se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Ha: El planeamiento de la calidad se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Tabla 18. Correlaciones de Rho de Spearman planeamiento de la calidad y clima institucional

Correlaciones				
			Planeamiento de la calidad	Clima institucional
Rho de Spearman	Planeamiento de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Clima institucional	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19, se muestra el grado de correlación de la dimensión planeamiento de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor “p” < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva alta, de 0.769, quedando explicado, en la medida que aumente el planeamiento de la calidad, el clima institucional aumentará. Por tanto, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que el planeamiento de la calidad se relaciona satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

### Prueba de hipótesis específica 2

H0: El control de la calidad no se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Ha: El control de la calidad se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Tabla 19. Correlaciones de Rho de Spearman control de la calidad y clima institucional

<b>Correlaciones</b>				
			Control de la calidad	Clima institucional
Rho de Spearman	Control de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Clima institucional	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, se muestra el grado de correlación de la dimensión control de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor “p” < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva alta, con 0.774, quedando explicado, en la medida que aumente el control de la calidad, el clima institucional aumentará. Por tanto, como el nivel de significancia es menor que 0.05, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que el control de la calidad se relaciona satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

H0: El aseguramiento de la calidad no se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Ha: El aseguramiento de la calidad se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Tabla 20. Correlaciones de Rho de Spearman aseguramiento de la calidad y clima institucional

<b>Correlaciones</b>				
		Aseguramiento de la calidad		Clima institucional
Rho de Spearman	Aseguramiento de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Clima institucional	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, se muestra el grado de correlación de la dimensión aseguramiento de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor “p” < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva, de 0.707, quedando explicado, en la medida que aumente el nivel de aseguramiento de la calidad, el clima institucional aumentará. Por tanto, como el nivel de significancia es menor que 0.05, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que, el aseguramiento de la calidad se relaciona satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

H0: Las mejoras de la calidad no se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Ha: Las mejoras de la calidad se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

Tabla 21. Correlaciones de Rho de Spearman mejoras de la calidad y clima institucional

Correlaciones				
			Mejoras en la calidad	Clima institucional
Rho de Spearman	Mejoras de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Clima institucional	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, se muestra el grado de correlación de la dimensión mejoras de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor “p” < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva, con 0.804, quedando explicado, en la medida que se logre mejoras en la calidad, el clima institucional mejorará. Por tanto, como el nivel de significancia es menor que 0.05, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que las mejoras de la calidad se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

## V. DISCUSIÓN

En la discusión de resultados el investigador comparó sus resultados descriptivos e inferenciales con los encontrados en otras investigaciones, teniendo como referencia las bases teóricas y su opinión al interpretar los hallazgos investigativos. De igual forma, se consideran las variables y dimensiones del estudio, permitiendo en forma clara y específica centrarse detallando cada aspecto relevante del estudio.

Con respecto a la variable gestión de la calidad Educativa, se tiene que cuenta con cuatro dimensiones referidas al planeamiento de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y mejoras en la calidad. Los resultados descriptivos demuestran que, al agrupar los indicadores referidos al líder, proceso, acciones de proyectos y objetivos concretos se observó que, un 67.00% seleccionó la opción siempre, mientras 21.00 % a veces y 11.00% casi nunca, lo que explica, que el planeamiento de la calidad contribuye favorablemente en la gestión de la calidad educativa.

Dentro de los datos más relevantes se tiene que, un alto porcentaje opina respecto al indicador el docente líder presenta valores altos, sólo en retroalimentación individual a los estudiantes, presenta valores de 26%. En el indicador proceso y acciones de proyectos, en el tema de desarrolla retroalimentación individual a los estudiantes, enseñanza de forma colegiada, presenta porcentajes medios entre 38-49%. Respecto al indicador objetivos concretos presenta valores medios, sólo propósito del tema a tratar presenta valores de 65%.

Para Yangali (2016) en su artículo se concluyó que, los directivos y docentes están conscientes de la relevancia que tienen el conocimiento y habilidades de gestión de tipo estratégicas para lograr los objetivos institucionales dirigidos hacia la calidad educativa. Estos resultados concuerdan con la investigación, resaltando que cuando los estudiantes tienen claras las metas presentan un nivel de satisfacción y entendimiento superior. Surge la necesidad de plantearse objetivos concretos a nivel educativo.

Desde la perspectiva teórica, de acuerdo con Romero (2018) la calidad educativa está referida a la comprensión de todos los procesos para el desarrollo de nuevas formas de conocimiento que den respuesta a los procesos globales, tecnológicos, centrándose en estrategias de innovación en ambientes de aprendizaje que estimulen

la transformación y el cambio de la sociedad.

De acuerdo con Nabaho, Norah y Oonyu (2017) en su artículo concluyó que, para los académicos la calidad está asociada con la transformación adecuada y un propósito excepcional. Otro aspecto significativo serían las disciplinas académicas, el propósito que persigue la educación superior, estas inciden en la definición de calidad de la educación. También la definición de calidad implica una combinación entre la teoría y la práctica.

Asimismo, dimensión control de la calidad al agrupar los indicadores mecanismos y estrategias, se evidenció que, mecanismos presenta valores bajos entre 20-29%, también estrategias presentan valores medios entre 44-53%, sólo gamificación a los estudiantes presenta valores bajos de 23%.

La dimensión aseguramiento de la calidad, el indicador planificación sistemática presenta valores medios entre 36-40%, respecto a los resultados institucionales, presenta valores medios, sólo Aplicativo Meet y la herramienta WhatsApp presenta 68%.

Es preciso acotar que, para Yangali (2016) el control es la capacidad de articular y coordinar todos los recursos disponibles para lograr la meta, se trata entonces de combinar estrategias, sistemas, capacidades, liderazgo, recursos humanos con los cuales se cuenta en función de alcanzar lo planificado. Es necesario que se combinen las habilidades y destrezas para poder utilizar todos los recursos de la mejor forma posible.

Los resultados se relacionan con los encontrados por Romero (2018) en su artículo concluyó que, la calidad está relacionada con elementos esenciales que deben estar presentes una buena gestión del conocimiento, innovación y actualización constante. Esta una realidad señalar que, los docentes deben estimular las nuevas ideas, basadas en los retos y habilidades que poseen los responsables de la gestión de la calidad, con objetivos y metas claramente definidas, así como la capacidad de trabajar en equipo para lograrlo.

En relación a la dimensión mejoras en la calidad, el indicador actualización Pedagógica, presenta valores medios que oscilan 44-53% y dirección de acciones se observan valores bajos entre 11-43%. Para Rico (2016) en su artículo concluyó que, es necesario incrementar la capacitación, becas, cursos de formación continua para incrementar la preparación de los docentes y con esos el profesionalismo. También centrarse en las tendencias propuestas por Botero democracia, autonomía, formación

integral y calidad la universidad debe divulgar diversas estrategias para lograr una mejor formación.

En este mismo orden de ideas, Di Franco (2017) en su artículo concluyó que, los programas de capacitación de los docentes estas desactualizados en función de las nuevas exigencias, se estima que el docente debe desarrollar competencias en el estudiante que le permitan fomentar el pensamiento crítico, resolver problemas, adaptarse a diversas situaciones, habilidades para el trabajo colaborativo, capacidad para dominar conocimientos y demandas de trabajo.

Respecto a la variable Clima Organizacional la dimensión identidad institucional prevalecen valores medios y bajos, sólo la que percibe el estudiante es identidad institucional alta un 66%. La dimensión comunicación eficaz, presenta valores medios entre 38-50%, sólo explica cuál será el producto o trabajo a realizar en cada sesión obtuvo 64%.

En la dimensión resolución de conflictos presenta valores medios desde 33-50%. La dimensión relaciones interpersonales, presenta en su mayoría valores medios, 12-45%.

Los resultados inferenciales muestran que, la hipótesis general muestra el grado de correlación de las variables gestión de la calidad y clima institucional, con un valor "p" < 0.05, ambas variables tienen una correlación positiva alta, de 0.873, quedando explicado, en la medida que aumente la gestión de la calidad educativa, el clima institucional aumentará.

Estos resultados concuerdan con Palomino (2020) en su artículo el cual concluyó que, se evidencia una relación de nivel moderado directa significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño docente obteniéndose un valor de ( $r_s = 0,44$  y  $p < 0,05$ ), lo que se puede interpretar como la incidencia del clima en el buen desempeño docente, mientras mejor sea el clima, más se incrementa el desempeño. En forma individual, las dimensiones como liderazgo, manejo de conflictos, ambiente docente, equilibrio emocional y relaciones sociales se relacionan directa y significativamente con un nivel moderado con el desempeño docente.

En relación a la primera hipótesis específica se muestra el grado de correlación de la dimensión planeamiento de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor "p" < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva alta, de 0.769, quedando explicado, en la medida que aumente el planeamiento de la calidad, el clima institucional aumentará. Para Chiavenato (2013) el clima

organizacional está relacionado con la atmosfera de tipo psicológica vinculada a la satisfacción de necesidades humanas de las personas que la integran.

La segunda hipótesis muestra el grado de correlación de la dimensión control de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor "p" < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva alta, con 0.774, quedando explicado, en la medida que aumente el control de la calidad, el clima institucional aumentará.

En este contexto Díaz (2018) en su artículo concluyó que, el clima organizacional al ser bueno incide en el desempeño de los docentes, siendo fundamental para el logro de una educación de calidad, deben también identificarse las fortalezas y debilidades para poder planificar mejoras en la educación, tanto en el desempeño del docente como en el clima de la organización.

La tercera hipótesis específica muestra el grado de correlación de la dimensión aseguramiento de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor "p" < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva, de 0.707, quedando explicado, en la medida que aumente el nivel de aseguramiento de la calidad, el clima institucional aumentará.

De acuerdo con Silva (2006) con la culminación de los estudios y la obtención del título que se otorga y los grados académicos reconocidos, es decir, crear un clima institucional positivo sería una forma de estimular a los estudiantes para que, culminen sus estudios.

La cuarta hipótesis específica muestra el grado de correlación de la dimensión mejoras de la calidad de la variable gestión de la calidad educativa y clima institucional, con un valor "p" < 0.05, ambos casos tienen una correlación positiva, con 0.804, quedando explicado, en la medida que se logre mejoras en la calidad, el clima institucional mejorará.

Estos resultados coinciden con Sagredo y Castelló (2019) en su artículo concluyeron que, existe una correlación positiva y significativa entre el compromiso docente, la motivación y la gestión del directivo, igualmente, se evidenció una relación directa y positiva entre el compromiso del docente y la motivación, es decir, la actuación del docente es determinante para su entorno.

## VI. CONCLUSIONES

Se llega a destacar las siguientes conclusiones:

1. En referencia a las primeras variables gestión de la calidad educativa y clima institucional, el grado de correlación que resulta del estadígrafo Rho de Spearman = ,873 cuyo grado de correlación es positiva alta, quedando explicado, en la medida que aumente la gestión de la calidad educativa, el clima institucional aumentará, su grado de la significancia obtenido es 0,000, por la cual se reafirma la hipótesis propuesta, la gestión de calidad Educativa se relaciona positivamente con el clima Institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.
2. De este modo en relación a las primeras dimensiones (planeamiento de la calidad y clima institucional), el grado de correlación que resulta del estadígrafo Rho de Spearman = ,769, cuyo grado de correlación es positiva alta, quedando explicado, en la medida que aumente el planeamiento de la calidad, el clima institucional aumentará, su grado de la significancia obtenido es 0,000, por la cual se reafirma la hipótesis propuesta, el planeamiento de la calidad se relaciona satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.
3. Asimismo, en base a las Segundas dimensiones (control de la calidad y clima institucional), el grado de correlación que resulta del estadígrafo Rho de Spearman = 0,774 cuyo grado de correlación es positiva alta, quedando explicado, en la medida que aumente el control de la calidad, el clima institucional aumentará, su grado de la significancia obtenido es 0,000, por la cual se reafirma la hipótesis propuesta, el control de la calidad se relaciona satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.
4. Con respecto a las terceras dimensiones (aseguramiento de la calidad y clima institucional), el grado de correlación que resulta del estadígrafo Rho de Spearman = ,707, cuyo grado de correlación es positiva alta, quedando explicado, en la medida que aumente el nivel de aseguramiento de la calidad, el clima institucional aumentará, su grado de la significancia obtenido es 0,000, por la cual se reafirma la hipótesis propuesta, el aseguramiento de la calidad se relaciona satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico "Puquio" del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

5. Por último en referencia a las cuartas dimensiones (mejoras de la calidad y clima institucional), el grado de correlación que resulta del estadígrafo Rho de Spearman = ,804, cuyo grado de correlación es positiva alta, quedando explicado, en la medida que se logre mejoras de la calidad, el clima institucional mejorará, su grado de la significancia obtenido es 0,000, por la cual se reafirma la hipótesis propuesta, las mejoras de la calidad se relacionan satisfactoriamente con el clima institucional en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Puquio” del Distrito de Puquio, Ayacucho, 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La gestión de la calidad educativa se cerciora de que haya un estándar en cuanto a la calidad de enseñanza se trata por medio del manejo de distintos recursos, por ello se recomienda a la directiva de la Institución Educativa. el dar prioridad a la gestión de la calidad educativa pues con el mismo lograra influir de forma positiva en el clima organizacional.
2. El planeamiento de la calidad es una dimensión importante pues la misma permite trazar las metas que permitan conseguir el estándar mínimo de calidad, por ello se recomienda a la directiva de la Institución Educativa el poner gran énfasis en esta dimensión a manera de poder planear contramedidas a los problemas que puedan surgir y que puedan afectar al clima organizacional.
3. El Control de la Calidad permite mantener el estándar mínimo de calidad y a su vez busca el mejorarla de forma constante, por ello se le recomienda a la directiva de la Institución Educativa el mejorar y ampliar el control de la calidad con el fin de mejorar el clima institucional.
4. El aseguramiento de la calidad certifica que el estándar mínimo de calidad se mantendrá o mejorará con el paso del tiempo, por ello se recomienda a los docentes de la Institución Educativa el aplicar el aseguramiento de la calidad dentro de su metodología de enseñanza para así poder mantener y/o mejorar el clima institucional de la Institución Educativa.
5. Las mejoras de la calidad se dan al poder tener mejores recursos de todo tipo que garanticen un desarrollo positivo de la calidad lo cual influye en el clima institucional, por ello se recomienda a la directiva de las Institución Educativa que apliquen mejoras en la calidad de manera constante para poder llegar a tener un mejor clima institucional.

## REFERENCIAS

- Abrego, R., González, K., & Lullo, R. (2012). Elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades en el anejo de conflictos y negociaciones dirigida al área de mercadeo y ventas en la industria farmacéutica Roka C.A. utilizando la inteligencia emocional. Universidad Central de Venezuela. Obtenido de <http://saber.ucv.ve/jspui/handle/123456789/3618>
- Alcántara Sanatuario, A. (2007). Dimensiones de la calidad en educación superior. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*(50), 21-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005004>
- Amezcuca, J. B., De la Peña, A., & Saucedo, J. M. (2019). El desvanecimiento del humanismo en las organizaciones. *Face, Vol 19 (2)*, 13-23. [http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/FACE/article/view/3690/2089](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/3690/2089).
- Ascón, J., García, M., & Lajar, A. (2019). Teoría y práctica en el desarrollo de habilidades directivas. un acercamiento desde las perspectivas de las instituciones de educación superior. *Revista Científica Ecociencia, Vol. 6, (4)*, 1- 29.
- Banco Mundial . (2020). *Educación*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Bonifaz, C. (2012). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Red Tercer Milenio.
- Betancourt, V. (2002) La gestión académica: criterio clave de la calidad de gestión de las instituciones de educación superior. Disponible en: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/vrac/documentos/Curricular\\_Documentos/Evento/Ponencias\\_1/ Blanco\\_y\\_Quesada.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_1/ Blanco_y_Quesada.pdf)
- Castillo, G. (1984). Comunicación y relaciones interpersonales. *Comunicación y Medios*(4), 41-47. doi:10.5354/0719-1529.2011.14922
- Cevallos, D. (2014). La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. *Plumen 7 (1)*, 3-8. <http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-l/ponencia4.pdf>.
- Chacón, A. (2011). Liderazgo y educación: hacia una gestión educativa de calidad. *Revista Gestión de la Educación, 1(2)*, 144-165. doi:10.15517/RGE.V1I2.2146
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.

- Coelho da Silva, W. F., Da Consolação Paiva, W., & Da Silva, H. A. (2019). Correlações entre confiança e comportamentos de cidadania organizacional: Apontamentos e reflexões para gestores públicos de um município de minas gerais. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2734/273460054008/index.html>, 317-335.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2734/273460054008/273460054008.pdf>.
- Cueto, S. (2017). *Innovación y calidad en educación en América Latina*. Obtenido de Grupo de análisis para el desarrollo GRADE : [https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADe\\_innovcalEdu.pdf](https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADe_innovcalEdu.pdf)
- Delpasand, K., Afshar, L., & Nazari, S. (2019). The Ethical Principles in Pharmacist-Patient Relationship. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 13(3), 1-4. Obtenido de DOI: 10.7860/JCDR/2019/39812.12692
- Di Franco, M. (2017). La calidad de la educación está condicionada por la calidad de nuestros docentes. *Praxis Educativa*, 21(3), 9-12. doi:<https://doi.org/10.19137/praxiseducativa-2017-210301>
- Díaz Tello, E. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño docente. *Educación*, 24(2), 123-130. doi:10.33539/educacion.2018.v24n2.1325
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Pearson Educación.
- Ezhov, S., Levina, I., Mizonova, O., Ukolova, L., Kuznetsova, M., Eniashina, N., & Bezborodova, L. (2019). Pedagogical management of the quality of training for a physical culture specialist in higher school: An expectation approach to the problem. *Journal of Human Sport and Exercise*, vol 14, 1-10. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/100388>.
- Fanfa, D., Menegat, J., & Meira Seniw, R. (2016). Qualidade educacional e gestão. formação, investigação e práticas gestoras. *Revista Iberoamericana de Educación*, vol. 70, 55-76. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie70a03.pdf>.
- Fernández, N., & Montoya, L. A. (2019). Percepciones de directivos de IIEE públicas de Lima sobre el liderazgo y monitoreo pedagógico. Lima, Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/651655>
- Fernández, M. J., Rodríguez, J. M., & Fontana, M. (2016). Impact of implementation of quality management systems on internal communications and external relations at schools. *Gestión de la calidad total y excelencia empresarial* ,

vol. 27 (1-2), 1-10.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5336466>.

Flórez, R. (2013). Estrategias de enseñanza y pedagogía. *Actualidades Pedagógicas*, 61, 15-26. doi:<https://doi.org/10.19052/ap.2328>

Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas Caray Ceca*. TROQVEL Educación. Obtenido de <http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Cara-y-Ceca-las-instituciones-educativas.pdf>

Gómez, O. (2018). Analysis of management leadership styles and their correlation with the synthetic index of educational quality. *Journal for Educators, Teachers and Trainers JETT*, Vol. 10 (1), 39-66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6923084>.

Gonçalves de Oliveira

, A. M., & Sousa Colares, M. L. (2014). O papel da gestão educacional na efetivação da educação pública de qualidade. *Revista EDUCAmazônia - Educação Sociedade e Meio Ambiente Ano 7, Vol XIII, (2)*, 40-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4731889>.

Hernández, R. J. (2019). *Mecanismos Alternativos De Resolución De Conflictos Por Medios Electrónicos*. Barcelona: J.M. bosch. doi:doi:10.2307/j.ctvwcjg08

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill education.

Holzberger, D., Philipp, A., & Kunter, M. (2013). How teachers' self-efficacy is related to instructional quality: A longitudinal analysis. *Revista de psicología educativa*, vol. 105 (3), 774-786. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5884431>.

Illera Santos, M. (2017). Las foma alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de Justicia en Colombia. Universidad de Castilla. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/17860/TESIS%20Illera%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jaramillo, C. A., Benoit, C., & Castro, R. (2020). Identidad profesional de estudiantes de la Facultad de Educación en la Universidad Católica de la Santísima Concepción. *Revista Educación*, 44(1). doi:<https://doi.org/10.15517/revedu.v44i1.37678>

Każmierska, K. (2020). Ethical Aspects of Social Research: Old Concerns in the Face of New Challenges and Paradoxes. A Reflection from the Field of

Biographical Method. *Qualitative Sociology Review*, 16(3), 118–135.  
Obtenido de doi.org/10.18778/1733-8077.16.3.08

Larrea, K. P. (2019). Clima organizacional y Satisfacción con la vida en docentes de colegio privado y público de Lima Metropolitana. Lima, Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Facultad de Psicología. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/628255>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Bellaterra. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/129382>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)

Miravet, M. V. (2012). “El evento como instrumento de comunicación eficaz en la gestión del Dircom.”. *Forum de Recerca*(17), 589-608. doi:10.6035/FORUMRECERCA.2012.17.37

Monjas, I. (2004). *Programa de Enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y adolescentes*. Madrid: CEPE.

Nabaho, L., Norah Aguti, J., & Oonyu, J. (2017). Making Sense of an Elusive Concept: Academics’ Perspectives of Quality in Higher Education. *High. Learn. Res. Commun. Vol. 7, Num. 2*, 25–45. DOI: 10.18870 / hlrc.v7i2.383.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación. (2020). *Educación superior y Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://es.unesco.org/themes/educacion-superior/ods>

Palomino, H. E. (2020). Clima organizacional y desempeño docente en instituciones educativas de la Unidad Gestión Educativa Local, Huánuco - 2017. *Gaceta Científica*, 6(1), 7-16. doi:doi:10.46794/gacien.6.1.718

Pinheira, V., Gonçalves, W., Padovani, T., & Randow, R. (2018). Gestão da Qualidade Aplicada a Instituições de Ensino Superior. *Investigación, Sociedad y Desarrollo*, Vol.7, (9), 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6558623>.

Pinto, F., Zenilce, A., Zadbiele, M., & Oliveira, A. (2016). Estudo do clima organizacional no setor industrial. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, vol. 10 (4), 80-98. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441749113007>.

- Prieto, M. (2019). Percepciones del profesorado sobre las políticas de aseguramiento de la calidad educativa en Chile. *Educação & Sociedade*, 40, 1-20. <https://www.scielo.br/pdf/es/v40/1678-4626-es-40-e0189573.pdf>. doi:<https://doi.org/10.1590/es0101-73302019189573>
- Quintana, B. R. (2017). Relaciones interpersonales y su grado de correlación con la función docente en la Institución Educativa Secundaria "Politécnico Huáscar" de la ciudad de Puno, durante el año escolar 2016. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6048>
- Restrepo, B., & Patiño, F. (2018). Reflexiones sobre la administración humanista. *Citas - Vol. IV.*, 123-134.
- Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Rodríguez, A., & López, S. (2017). Estrategias de enseñanza en los entornos mediados: resultados de la experiencia de la performance virtual educativa. *RED Revista de educación a distancia*(55), 1-14. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/red/55/10>
- Romero, G. M. (2018). Calidad educativa: Engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 17(35), 91-103. doi:10.21703/rexe.20181735romero6
- Romm, N. (2020). Reflections on a Post-Qualitative Inquiry With Children/Young. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 21(1), 1 - 37. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17169/fqs21.1.3360>.
- Sagredo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-25. doi:<https://doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>
- Sánchez, K. E. (2018). Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del distrito de Huacho, provincia de Huaura - 2016. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2240>
- Sandoval M., M. (2016). Educación de calidad y desempeño docente. *ÁNFORA*, 16(27). doi:<https://doi.org/10.30854/anf.v16.n27.2009.115>
- Silva, C. (2006). Aseguramiento de la calidad en gestión de instituciones de educación superior: expectativas y desafíos. *Calidad en la Educación*(24), 119-132. doi:<https://doi.org/10.31619/caledu.n24.269>

- Silviera, M. (2003). *El arte de las relaciones personales*. Madrid, España: Editorial Alba.
- Fernández, S. M. (2019). Diagnóstico del clima organizacional. Lima: Universidad de Lima. doi:<http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8399>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU. (2018). *Informe bienal sobre la realidad universitaria peruana*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/747830/Informe-Bienal-sobre-realidad.pdf>
- Tacilo, Y. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Jaime Bausate y Meza. Obtenido de [http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tikly, L., & Barrett, A. (2011). Social justice, capabilities and the quality of education in low income countries. *Revista Internacional de Desarrollo Educativo*, Vol 31 (1), 3-14. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2010.06.001>.
- Tranca, L. M., & Neagoe, A. (2018). *The importance of positive language for the quality of interpersonal relationships*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/326742406\\_THE\\_IMPORTANCE\\_OF\\_POSITIVE\\_LANGUAGE\\_FOR\\_THE\\_QUALITY\\_OF\\_INTERPERSONAL\\_RELATIONSHIPS](https://www.researchgate.net/publication/326742406_THE_IMPORTANCE_OF_POSITIVE_LANGUAGE_FOR_THE_QUALITY_OF_INTERPERSONAL_RELATIONSHIPS)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda Edición ed.). Lima: San Marcos E. I. R. L.
- Vidal, M., Durán, F., & Pujal, N. (2008). Gestión educativa. *Educación Médica Superior*. Vol 22 (2), 1 -10.
- Villamizar, M. M., & Castañeda Zapata, D. I. (2014). Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. *International Journal of Psychological Research*, vol. 7 (2), 64-75. Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers.
- Volante, L. (2004). Teaching To the Test: What Every Educator and Policy-maker Should Know. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, Issue (35), 1-6. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ848235.pdf>.
- Yangali, J. S. (2016). La gestión educativa en el desarrollo de la calidad universitaria. *INNOVA Research Journal*, 1(7), 37-46. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n7.2016.36>

Zambrano, J., Ramón, M. A., & Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la universidad Técnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus22217.pdf>

**ANEXOS**
**Anexo 1: Operacionalización de las variables**

Título: Gestión de la Calidad Educativa y Clima Institucional en el Instituto de educación superior Pedagógico Público “Puquio”, Ayacucho, 2020 Autor: Eddinson Orlando Martin Bolívar Ortiz						
<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable 1  LA GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	La gestión educativa es entendida como un proceso organizado y orientado a la calidad de los procesos y proyectos internos de las instituciones educativas, con el objetivo de perfeccionar los procedimientos	Se aplicará el cuestionario de preguntas, validado por los expertos.	1. Planeamiento de la calidad	1.1. Líder	1,2,3	Siempre=2 A veces=1 Nunca=0 25% Ordinal
				1.2. Proceso y acciones de proyectos	4,5,6	
				1.3. Objetivos concretos	7,8,9	
			2. Control de la calidad	2.1. Mecanismos	10,11,12	Siempre=2 A veces=1 Nunca=0 25% Ordinal
				2.2. Estrategias	13,14,15	
			3. Aseguramiento de la calidad	3.1. Planificación sistemática	16,17,18	Siempre=2 A veces=1 Nunca=0 25% Ordinal
				3.2. Resultados institucionales	19,20,21	
			4. Mejoras en la calidad	4.1. Actualización Pedagógica.	22,23,24	Siempre=2 A veces=1 Nunca=0 25% Ordinal
4.2. Dirección de acciones	25,26,27					

	pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos que en ella se movilizan (Betancourt, 2002).					
--	---	--	--	--	--	--

Variable 2  <b>EL CLIMA INSTITUCIONAL</b>	Se define como el ambiente generado por los miembros de una institución educativa, suele ser cambiante en el corto plazo, pero que siempre es observada en forma directa o indirecta por la totalidad de los trabajadores; puede resolver conflictos y mejorar la comunicación en la comunidad educativa. (Zambrano, Ramón, et al 2017)	Se aplicará el cuestionario de preguntas, validado por los expertos	1. Identidad institucional	1. conjunto de características propias	1, 2, 3, 4, 5, 6	Siempre=2 A veces=1 Nunca=0  30% Ordinal
			2. Comunicación eficaz	2.1. Transmitir objetivos esperados.	7, 8, 9, 10, 11, 12	Siempre = 2 A veces =1 Nunca = 0
			3. Resolución de conflictos	3.1. Transformación de conflictos	13, 14, 15, 16, 17	Siempre=2 A veces=1 Nunca=0  30% Ordinal
			4. Relaciones interpersonales	4.1. Interacción	18, 19, 20, 21, 22, 23	Siempre=2 A veces=1 Nunca=0  40% Ordinal

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO 1

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

##### I. Datos informativos:

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

##### II. Cuestionario:

Saludo estimado (a) estudiante, en la búsqueda de la mejora continua, te pedimos nos ayudes a conocer la Gestión de la Calidad Educativa en tu Institución Educativa. Evalúa cada una de las afirmaciones que encuentras en la parte de abajo, en una escala del 1 al 5, siendo: 1 “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre”.

**Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio.**

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD</b>						
<b>Líder</b>						
1	El docente planifica sus sesiones de aprendizaje oportunamente.					
2	El docente fomenta el trabajo colaborativo entre los estudiantes.					
3	El docente desarrolla retroalimentación individual a los estudiantes.					
<b>Proceso y acciones de proyectos</b>						
4	Los docentes elaboran guías para el logro de aprendizajes de calidad					
5	El docente planifica la enseñanza de forma colegiada.					
6	El docente motiva a los estudiantes para participar en proyectos de desarrollo					
<b>Objetivos concretos</b>						
7	El docente antes de iniciar la clase, realiza un esquema acerca de lo que tratará en la sesión.					
8	El docente brinda asistencia y guía al estudiante permitiéndole desarrollar su propio aprendizaje.					
9	El docente presenta el propósito del tema a tratar.					
<b>DIMENSIÓN CONTROL DE LA CALIDAD</b>						
<b>Mecanismos</b>						
10	La I.E le suministra a los docentes los recursos necesarios que le permitan desarrollar las actividades planteadas.					
11	La I.E. establece canales de comunicación con los estudiantes y las familias.					
12	En la I.E se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento					
<b>Estrategias</b>						
13	El docente se adapta a los estilos de aprendizaje de los estudiantes					
14	Se utilizan las redes sociales como estrategia para desarrollar las experiencias de aprendizaje.					
15	El docente propone actividades de gamificación a los estudiantes.					
<b>DIMENSIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>						

16	En la I.E se gestiona el currículo en coordinación con todos los docentes o áreas curriculares.					
17	En la I.E se propone el uso de diversos recursos digitales como soporte pedagógico.					
18	La I.E adapta el currículo considerando a los estudiantes con necesidades educativas especiales					
<b>Resultados Institucionales</b>						
19	Utiliza M-learning desarrollando el proceso pedagógico por medio del Aplicativo Meet y la herramienta WhatsApp.					
20	Se culminan las clases habiendo terminado el tema y/o objetivo del día.					
21	Desarrolla una revisión al final de la sesión sobre lo aprendido, preguntando a la clase.					
<b>DIMENSIÓN MEJORAS EN LA CALIDAD</b>						
<b>Actualización Pedagógica</b>						
22	Los docentes se capacitan y actualizan en cuanto al uso y aplicación de las TIC.					
23	Tus profesores participan en los cursos de capacitación digital del portal Perú Educa.					
24	Se utilizan diapositivas que llaman la atención y están bien organizadas.					
<b>Dirección de acciones</b>						
25	Existe participación activa entre directivos, docentes, estudiantes					
26	La Dirección Regional de Educación Ayacucho desarrolla talleres, capacitaciones y escuelas para estudiantes					
27	Desarrollan charlas o capacitaciones a estudiantes en alianza con otras instituciones de la comunidad					

## INSTRUMENTO 2

### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA INSTITUCIONAL

#### I. Datos informativos:

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

#### II. Cuestionario:

Saludo estimado (a) docente, en la búsqueda de la mejora continua, te pedimos nos ayudes a conocer qué estrategias utilizas para enseñar la (s) asignatura (s) que tienes a cargo en tu Institución Educativa. Evalúa cada una de las afirmaciones que encuentras en la parte de abajo, en una escala del 1 al 5, siendo: 1 “nunca”, 2 “casi nunca”, 3 “a veces”, 4 “casi siempre” y 5 “siempre”.

**Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio.**

Marca con una X en el recuadro que consideres conveniente en cada una de las afirmaciones

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Identidad institucional</b>						
<b>conjunto de características propias</b>						
1	Se realizan actividades dentro del horarios de las clases, que fomentan el estudio o actividades culturales a través del uso del WhatsApp, Facebook (Día de la Primavera, semana de la Educación Física, Aniversario de la Institución)					
2	El estudiante se siente satisfecho con su identidad institucional					
3	Se realizan talleres de ayuda para estudiantes en riesgo académico.					
4	Los alumnos se sienten conformes con la infraestructura de la I.E					
5	El docente usa diferentes estrategias para que los estudiantes participen de manera activa. (Juegos, actividades, etc.)					

6	Se utilizan diversos recursos virtuales para mantener motivados a los estudiantes. (Diapositivas, pdf, etc.)					
<b>Comunicación eficaz</b>						
<b>Transmitir objetivos esperados</b>						
7	El docente socializa el objetivo de la sesión (que es lo que se logrará) antes de iniciar su clase.					
8	El docente realiza preguntas para iniciar la clase y saber qué se conoce del tema.					
9	Se realizan preguntas a lo largo de la clase, promoviendo la participación de todos.					
10	El docente explica cuál será el producto o trabajo a realizar en cada sesión.					
11	Utiliza en sus clases diversos tipos de estrategias de enseñanza, que promueven la comprensión del tema y objetivos tratados					
12	Utiliza videos motivadores sobre el tema a tratar.					
<b>Resolución de conflictos</b>						
<b>Transformación de conflictos</b>						
13	Se promueve el trabajo colaborativo para solucionar conflictos en clase					
14	Al haber un conflicto el docente hace reflexionar sobre lo sucedido a las partes involucradas					
15	Se promueve el pensamiento crítico en los estudiantes ante situaciones de conflicto					
16	El docente plantea situaciones problemáticas en clase y sobre cómo resolverlas.					
17	Al suceder un conflicto el docente actúa como mediador imparcial ante o sucedido. (No expresa favoritismo por ninguna parte involucrada)					
<b>Relaciones interpersonales</b>						
<b>Interacción</b>						
18	Se promueve el trabajo colaborativo para resolver los trabajos dejados en clase.					

### Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión de la calidad educativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD</b>							
1	El docente planifica sus sesiones de aprendizaje oportunamente.	X		X		X		
2	El docente fomenta el trabajo colaborativo entre los estudiantes.	X		X		X		
3	El docente desarrolla retroalimentación individual a los estudiantes.	X		X		X		
4	Los docentes elaboran guías para el logro de aprendizajes de calidad	X		X		X		
5	El docente planifica la enseñanza de forma colegiada.	X		X		X		
6	El docente motiva a los estudiantes para participar en proyectos de desarrollo	x		x		X		
7	El docente antes de iniciar la clase, realiza un esquema acerca de lo que tratará en la sesión.	x		x		x		
8	El docente brinda asistencia y guía al estudiante permitiéndole desarrollar su propio aprendizaje.	x		x		x		
9	El docente presenta el propósito del tema a tratar.							
	<b>DIMENSIÓN 2 CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	La I.E le suministra a los docentes los recursos necesarios que le permitan desarrollar las actividades planteadas.	X		X		X		
11	La I.E. establece canales de comunicación con los estudiantes y las familias.	X		X		X		
12	En la I.E se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento	X		X		X		
13	El docente se adapta a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	X		X		X		
14	Se utilizan las redes sociales como estrategia para desarrollar las experiencias de aprendizaje.	X		X		X		
15	El docente propone actividades de gamificación a los estudiantes.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>							
16	En la I.E se gestiona el currículo en coordinación con todos los docentes o áreas curriculares.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
17	En la I.E se propone el uso de diversos recursos digitales como soporte pedagógico.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
18	La I.E adapta el currículo considerando a los estudiantes con necesidades educativas especiales	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

19	Utiliza M-learning desarrollando el proceso pedagógico por medio del Aplicativo Meet y la herramienta WhatsApp.	X		X		X	
20	Se culminan las clases habiendo terminado el tema y/o objetivo del día.	X		X		X	
21	Desarrolla una revisión al final de la sesión sobre lo aprendido, preguntando a la clase.	x		x		x	
	<b>DIMENSION 4 MEJORAS EN LA CALIDAD</b>	x		x		x	
22	Los docentes se capacitan y actualizan en cuanto al uso y aplicación de las TIC.	x		x		x	
23	Tus profesores participan en los cursos de capacitación digital del portal Perú Educa.	x		x		x	
24	Se utilizan diapositivas que llaman la atención y están bien organizadas.	x		x		x	
25	Existe participación activa entre directivos, docentes, estudiantes.	x		x		x	
26	La Dirección Regional de Educación Ayacucho desarrolla talleres, capacitaciones y escuelas para estudiantes.	x		x		x	
27	Desarrollan charlas o capacitaciones a estudiantes en alianza con otras instituciones de la comunidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **MBA. CAROL INFANTES**              DNI: **70005022**

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR / TEMÁTICO**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**04 DE DICIEMBRE DE 2020**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable clima institucional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>							
1	Se realizan actividades dentro del horarios de las clases, que fomentan el estudio o actividades culturales a través del uso del WhatsApp, Facebook (Día de la Primavera, semana de la Educación Física, Aniversario de la Institución)	X		X		X		
2	El estudiante se siente satisfecho con su identidad institucional	X		X		X		
3	Se realizan talleres de ayuda para estudiantes en riesgo académico.	X		X		X		
4	Los alumnos se sienten conformes con la infraestructura de la I.E	X		X		X		
5	El docente usa diferentes estrategias para que los estudiantes participen de manera activa. (Juegos, actividades, etc.)	X		X		X		
6	Se utilizan diversos recursos virtuales para mantener motivados a los estudiantes. (Diapositivas, pdf, etc.)	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN EFICAZ</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El docente socializa el objetivo de la sesión (que es lo que se logrará) antes de iniciar su clase.	X		X		X		
8	El docente realiza preguntas para iniciar la clase y saber qué se conoce del tema	X		X		X		
9	Se realizan preguntas a lo largo de la clase, promoviendo la participación de todos.	X		X		X		
10	El docente explica cuál será el producto o trabajo a realizar en cada sesión.	X		X		X		
11	Utiliza en sus clases diversos tipos de estrategias de enseñanza, que promueven la comprensión del tema y objetivos tratados	X		X		X		
12	Utiliza videos motivadores sobre el tema a tratar.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	X		X		X		
13	Se promueve el trabajo colaborativo para solucionar conflictos en clase	X		X		X		
14	Al haber un conflicto el docente hace reflexionar sobre lo sucedido a las partes involucradas	X		X		X		

15	Se promueve el pensamiento crítico en los estudiantes ante situaciones de conflicto	X		X		X		
16	El docente plantea situaciones problemáticas en clase y sobre cómo resolverlas.	X		X		X		
17	Al suceder un conflicto el docente actúa como mediador imparcial ante o sucedido. (No expresa favoritismo por ninguna parte involucrada)	X		X		X		
<b>DIMENSION 4 Relaciones interpersonales</b>		X		X		X		
18	Se promueve el trabajo colaborativo para resolver los trabajos dejados en clase.	X		X		X		
19	El docente interactúa a través de las E-learning o aulas virtuales de aprendizaje con sus estudiantes.							
20	Existe interacción de los padres de familia para el fortalecimiento de la gestión educativa.							
21	Se establecen canales de comunicación con los estudiantes y las familias.	x		x		x		
22	El docente realiza su clase de manera didáctica, interactuando con los estudiantes de forma amistosa.	x		x		x		
23	La I.E promueve la interacción entre familiares y estudiantes con visitas guiadas y/o actividades para familiares y estudiantes.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA. CAROL INFANTES      DNI: 70005022**

**Especialidad del validador: ADMINISTRADOR / TEMÁTICO**

**04 DE DICIEMBRE DE 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión de la calidad educativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1 PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD</b>								
1	El docente planifica sus sesiones de aprendizaje oportunamente.	X				X		X	
2	El docente fomenta el trabajo colaborativo entre los estudiantes.	X				X		X	
3	El docente desarrolla retroalimentación individual a los estudiantes.	X				X		X	
4	Los docentes elaboran guías para el logro de aprendizajes de calidad	X				X		X	
5	El docente planifica la enseñanza de forma colegiada.	X				X		X	
6	El docente motiva a los estudiantes para participar en proyectos de desarrollo	x				x		X	
7	El docente antes de iniciar la clase, realiza un esquema acerca de lo que tratará en la sesión.	x				x		x	
8	El docente brinda asistencia y guía al estudiante permitiéndole desarrollar su propio aprendizaje.	x				x		x	
9	El docente presenta el propósito del tema a tratar.								
	<b>DIMENSIÓN 2 CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>			<b>Si</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>
10	La I.E le suministra a los docentes los recursos necesarios que le permitan desarrollar las actividades planteadas.	X				X		X	
11	La I.E. establece canales de comunicación con los estudiantes y las familias.	X				X		X	
12	En la I.E se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento	X				X		X	
13	El docente se adapta a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	X				X		X	
14	Se utilizan las redes sociales como estrategia para desarrollar las experiencias de aprendizaje.	X				X		X	
15	El docente propone actividades de gamificación a los estudiantes.	X				X		X	
	<b>DIMENSION 3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>								
16	En la I.E se gestiona el currículo en coordinación con todos los docentes o áreas curriculares.	<b>X</b>				<b>X</b>		<b>X</b>	
17	En la I.E se propone el uso de diversos recursos digitales como soporte pedagógico.	<b>X</b>				<b>X</b>		<b>X</b>	
18	La I.E adapta el currículo considerando a los estudiantes con necesidades educativas especiales	<b>X</b>				<b>X</b>		<b>X</b>	
19	Utiliza M-learning desarrollando el proceso pedagógico por medio del Aplicativo Meet y la herramienta WhatsApp.	X				X		X	
20	Se culminan las clases habiendo terminado el tema y/o objetivo del día.	X				X		X	
21	Desarrolla una revisión al final de la sesión sobre lo aprendido, preguntando a la clase.	x				x		x	
	<b>DIMENSION 4 MEJORAS EN LA CALIDAD</b>	x				x		x	
22	Los docentes se capacitan y actualizan en cuanto al uso y aplicación de las TIC.	x				x		x	
23	Tus profesores participan en los cursos de capacitación digital del portal Perú Educa.	x				x		x	
24	Se utilizan diapositivas que llaman la atención y están bien organizadas.	x				x		x	
25	Existe participación activa entre directivos, docentes, estudiantes.	x				x		x	

26	La Dirección Regional de Educación Ayacucho desarrolla talleres, capacitaciones y escuelas para estudiantes.	x		x		x	
27	Desarrollan charlas o capacitaciones a estudiantes en alianza con otras instituciones de la comunidad.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **JURY CARLA MEDINA URIBE NI: 10816699**

**Especialidad del validador:** **ADMINISTRADOR / TEMÁTICO**

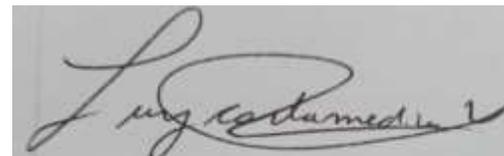
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**04 DE DICIEMBRE DE 2020**



-----  
**Firma del Experto Informante**



20	Existe interacción de los padres de familia para el fortalecimiento de la gestión educativa.						
21	Se establecen canales de comunicación con los estudiantes y las familias.	x		x		x	
22	El docente realiza su clase de manera didáctica, interactuando con los estudiantes de forma amistosa.	x		x		x	
23	La I.E promueve la interacción entre familiares y estudiantes con visitas guiadas y/o actividades para familiares y estudiantes.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JURY CARLA MEDINA URIBE    NI: 10816699**

**Especialidad del validador: ADMINISTRADOR / TEMÁTICO**

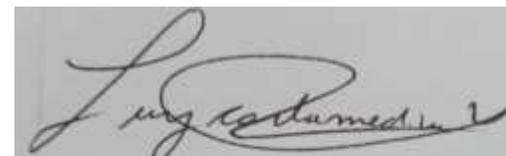
**04 DE DICIEMBRE DE 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----

----

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión de la calidad educativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 1 PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD</b>									
1	El docente planifica sus sesiones de aprendizaje oportunamente.	X				X		X	
2	El docente fomenta el trabajo colaborativo entre los estudiantes.	X				X		X	
3	El docente desarrolla retroalimentación individual a los estudiantes.	X				X		X	
4	Los docentes elaboran guías para el logro de aprendizajes de calidad	X				X		X	
5	El docente planifica la enseñanza de forma colegiada.	X				X		X	
6	El docente motiva a los estudiantes para participar en proyectos de desarrollo	x				x		X	
7	El docente antes de iniciar la clase, realiza un esquema acerca de lo que tratará en la sesión.	x				x		x	
8	El docente brinda asistencia y guía al estudiante permitiéndole desarrollar su propio aprendizaje.	x				x		x	
9	El docente presenta el propósito del tema a tratar.								
<b>DIMENSIÓN 2 CONTROL DE LA CALIDAD</b>									
10	La I.E le suministra a los docentes los recursos necesarios que le permitan desarrollar las actividades planteadas.	X				X		X	
11	La I.E. establece canales de comunicación con los estudiantes y las familias.	X				X		X	
12	En la I.E se cumple con las actividades del monitoreo y acompañamiento	X				X		X	
13	El docente se adapta a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	X				X		X	
14	Se utilizan las redes sociales como estrategia para desarrollar las experiencias de aprendizaje.	X				X		X	
15	El docente propone actividades de gamificación a los estudiantes.	X				X		X	
<b>DIMENSION 3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>									
16	En la I.E se gestiona el currículo en coordinación con todos los docentes o áreas curriculares.	<b>X</b>				<b>X</b>		<b>X</b>	
17	En la I.E se propone el uso de diversos recursos digitales como soporte pedagógico.	<b>X</b>				<b>X</b>		<b>X</b>	
18	La I.E adapta el currículo considerando a los estudiantes con necesidades educativas especiales	<b>X</b>				<b>X</b>		<b>X</b>	
19	Utiliza M-learning desarrollando el proceso pedagógico por medio del Aplicativo Meet y la herramienta WhatsApp.	X				X		X	
20	Se culminan las clases habiendo terminado el tema y/o objetivo del día.	X				X		X	
21	Desarrolla una revisión al final de la sesión sobre lo aprendido, preguntando a la clase.	x				x		x	
<b>DIMENSION 4 MEJORAS EN LA CALIDAD</b>									
22	Los docentes se capacitan y actualizan en cuanto al uso y aplicación de las TIC.	x				x		x	
23	Tus profesores participan en los cursos de capacitación digital del portal Perú Educa.	x				x		x	
24	Se utilizan diapositivas que llaman la atención y están bien organizadas.	x				x		x	
25	Existe participación activa entre directivos, docentes, estudiantes.	x				x		x	
26	La Dirección Regional de Educación Ayacucho desarrolla talleres, capacitaciones y escuelas para estudiantes.	x				x		x	

27	Desarrollan charlas o capacitaciones a estudiantes en alianza con otras instituciones de la comunidad.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **JOSÉ MANUEL PALACIOS SÁNCHEZ.NI: 80228284**

**Especialidad del validador:** **ADMINISTRADOR / TEMÁTICO**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**04 DE DICIEMBRE DE 2020**



-----

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable clima institucional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>							
1	Se realizan actividades dentro del horarios de las clases, que fomentan el estudio o actividades culturales a través del uso del WhatsApp, Facebook (Día de la Primavera, semana de la Educación Física, Aniversario de la Institución)	X		X		X		
2	El estudiante se siente satisfecho con su identidad institucional	X		X		X		
3	Se realizan talleres de ayuda para estudiantes en riesgo académico.	X		X		X		
4	Los alumnos se sienten conformes con la infraestructura de la I.E	X		X		X		
5	El docente usa diferentes estrategias para que los estudiantes participen de manera activa. (Juegos, actividades, etc.)	X		X		X		
6	Se utilizan diversos recursos virtuales para mantener motivados a los estudiantes. (Diapositivas, pdf, etc.)	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN EFICAZ</b>							
7	El docente socializa el objetivo de la sesión (que es lo que se logrará) antes de iniciar su clase.	X		X		X		
8	El docente realiza preguntas para iniciar la clase y saber qué se conoce del tema	X		X		X		
9	Se realizan preguntas a lo largo de la clase, promoviendo la participación de todos.	X		X		X		
10	El docente explica cuál será el producto o trabajo a realizar en cada sesión.	X		X		X		
11	Utiliza en sus clases diversos tipos de estrategias de enseñanza, que promueven la comprensión del tema y objetivos tratados	X		X		X		

12	Utiliza videos motivadores sobre el tema a tratar.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	X		X		X		
13	Se promueve el trabajo colaborativo para solucionar conflictos en clase	X		X		X		
14	Al haber un conflicto el docente hace reflexionar sobre lo sucedido a las partes involucradas	X		X		X		
15	Se promueve el pensamiento crítico en los estudiantes ante situaciones de conflicto	X		X		X		
16	El docente plantea situaciones problemáticas en clase y sobre cómo resolverlas.	X		X		X		
17	Al suceder un conflicto el docente actúa como mediador imparcial ante o sucedido. (No expresa favoritismo por ninguna parte involucrada)	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4 Relaciones interpersonales</b>	X		X		X		
18	Se promueve el trabajo colaborativo para resolver los trabajos dejados en clase.	X		X		X		
19	El docente interactúa a través de las E-learning o aulas virtuales de aprendizaje con sus estudiantes.							
20	Existe interacción de los padres de familia para el fortalecimiento de la gestión educativa.							
21	Se establecen canales de comunicación con los estudiantes y las familias.	x		x		x		
22	El docente realiza su clase de manera didáctica, interactuando con los estudiantes de forma amistosa.	x		x		x		
23	La I.E promueve la interacción entre familiares y estudiantes con visitas guiadas y/o actividades para familiares y estudiantes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JOSÉ MANUEL PALACIOS SÁNCHEZ.NI: 80228284**

**Especialidad del validador: ADMINISTRADOR / TEMÁTICO**

**<sup>1</sup>Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**04 DE DICIEMBRE DE 2020**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4: Constancia de aplicación de los instrumentos de evaluación



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE  
EDUCACIÓN AYACUCHO**

"Año de la Universalización de la Salud"  
¡Camino a la Excelencia!



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR PEDAGÓGICO  
PÚBLICO "PUQUIO"  
TELE FAX - N° 066 - 452072**

### CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO  
PÚBLICO "PUQUIO" – PUQUIO, AYACUCHO 2020, QUE SUSCRIBE:

### HACE CONSTAR

Que, el docente Br. EDDINSON ORLANDO MARTIN BOLIVAR ORTIZ, estudiante del Programa Académico de Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", estuvo autorizado para aplicar los instrumentos de evaluación en esta Institución Superior de la tesis que lleva por título: Gestión De la Calidad Educativa y Clima Institucional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio", Ayacucho, 2020.

Mediante la presente dejo constancia que el tesista ha aplicado en forma satisfactoria y oportuna los instrumentos de recojo de información denominados Cuestionario sobre: Gestión de la Calidad Educativa y Clima Institucional a través de Google form.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estimen convenientes.

Puquio, 15 de Diciembre del 2020



### Anexo 5: Google forms

<https://forms.gle/rCoWXsZAFGQX2o4A>

The image is a screenshot of a Google Form. At the top, the title "GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA - CLIMA INSTITUCIONAL" is displayed in large, bold, black letters. Below the title, there is a paragraph of introductory text: "Saludo estimado (a) estudiante, en la búsqueda de la mejora continua, te pedimos nos ayudes a conocer la Gestión de la Calidad Educativa en tu Institución Educativa. Evalúa cada una de las afirmaciones que encuentras en la parte de abajo, en una escala del 1 al 5, siendo: 1 'nunca', 2 'casi nunca', 3 'a veces', 4 'casi siempre' y 5 'siempre'." Below this text, there is a red asterisk followed by the word "Obligatorio". Further down, there are two input fields: "Dirección de correo electrónico \*" and "Tu dirección de correo electrónico". At the bottom of the visible section, there is a question: "1.1 El docente planifica sus sesiones de aprendizaje oportunamente". Below this question are three radio button options: "Nunca", "Casi nunca", and "A veces".