



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“El clima institucional y su relación con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 - periodo 2011”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORAS:

Br. Lola Pinto Quea

Br. Victoria Rosaura Criales Valverde

ASESOR:

MSc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Innovación Pedagógica

PERÚ – 2015

Dedicatoria

A mi Dios, por darme la oportunidad y fortaleza suficiente para seguir creciendo profesionalmente.

A mis adorados hijos, por quienes me esfuerzo por superarme cada día más; a mi querido esposo, por su comprensión y apoyo constante. Y a mí recordado padre, que supo infundir en mí el hábito del estudio y la superación.

Victoria Criales Valverde

A mis padres quienes me enseñaron a cumplir mis sueños. A mi esposo Faustino y mi hijita Danitza por su apoyo y confianza. A mis hermanos.

Lola Pinto Quea

Agradecimiento

Nuestro más sincero agradecimiento a nuestros estimados asesores, por su apoyo y orientación profesional.

Asimismo agradecemos a la I.E.P. Houston de Villa el Salvador por permitirnos realizar la presente investigación en su casa de estudio.

Presentación

Señores miembros del jurado, los sustentantes tenemos a bien presentar la tesis titulada “El clima institucional y su relación con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 – periodo 2011”, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Administración de la educación.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Indices

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice de tabla	viii
Índice de figura	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del Problema	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Justificación	17
1.4 Limitaciones	18
1.5 Antecedentes de La Investigación	19
1.5.1 Antecedentes Internacionales	19
1.5.2 Antecedentes Nacionales	20
1.6 Objetivos	24
1.6.1 Objetivo General	24
1.6.1 Objetivos Específicos	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Clima Institucional	26
2.1.1. El Clima Organizacional	26
2.1.2 Identidad Institucional	27

2.1.3 Relaciones Interpersonales	28
2.1.4 Dinámica Institucional	29
2.2 Calidad de Servicios Educativos	29
2.2.1 Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción del Cliente	30
2.2.2 La Calidad Educativa	31
2.2.3 Desarrollo Educativo Institucional	32
2.2.4 Satisfacción Laboral Docente	33
2.2.5 Imagen Institucional	33
2.3 Definición de Términos Básicos	34

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	38
3.1.1 Hipótesis General	38
3.1.2 Hipótesis Específicas	38
3.2 Variables	38
3.2.1 Definición Operacional	38
3.2.2 Indicadores y operacionalización de las variables	39
3.3 Metodología	40
3.3.1 Tipo de Estudio	40
3.3.2 Diseño del Investigación	40
3.4 Población y Muestra	41
3.5 Método de Investigación	41
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	42
3.6.1 Instrumento	43
3.7 Métodos de Análisis de Datos Estadísticos	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos	48
4.1.1. Clima Institucional	48

4.1.2 Resultados de la Variable Calidad de Servicios Educativos	51
4.2 Resultados correlacionales	54
4.2.1 Clima institucional y calidad de servicios educativos	54
4.2.2. Clima institucional y desarrollo educativo institucional	55
4.2.3. Clima institucional y satisfacción de los docentes	56
4.3 Discusión	58
Conclusiones	62
Sugerencias	64
Referencia Bibliográfica	65

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Tabla de evaluación de juicios de expertos

Anexo 3. Instrumentos de medición de las variables

Anexo 4. Los resultados de la validez y confiabilidad de los
Instrumentos de medición

Anexo 5. Base de datos de las variables

Anexo 6. Diagrama de dispersión de la calidad educativa y
El clima institucional

Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1. Dimensión e Indicadores de la Variable Clima Institucional	39
Tabla 2. Dimensión e Indicadores de la Variable Calidad de Servicios Ed.	39
Tabla 3. Personal Docente de la I.E.P. Houston	42
Tabla 4. Estadístico de fiabilidad de la Variable Clima Institucional	42
Tabla 5. Estadístico de Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicios Educativos.	44
Tabla 6. Dimensión: Identidad Institucional	45
Tabla 7. Dimensión Relaciones Interpersonales	47
Tabla 8. Dimensión: Dinámica Institucional	48
Tabla 9. Dimensión: Desarrollo Educativo Institucional	49
Tabla 10. Dimensión: Satisfacción del Docente	50
Tabla 11. Dimensión: Imagen Institucional	51
Tabla 12. Estadística para Contrastar la Hipótesis General	52
Tabla 13. Estadística para Contrastar la Primera Hipótesis Específica	53
Tabla 14. Estadística para Contrastar la Segunda Hipótesis Específica	54
Tabla 15. Estadística para Contrastar la Tercera Hipótesis Específica	55
Tabla 16. Prueba de correlación entre las variables Clima Institucional y la satisfacción docente.	56
Tabla 17. Prueba de correlación entre las variables Clima Institucional y la imagen institucional	57

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Esquema de Diseño de Investigación Correlacional	40
Figura 2. Dimensión: Identidad Institucional	48
Figura 3. Dimensión: Relaciones Interpersonales	49
Figura 4. Dimensión: Dinámica Institucional	50
Figura 5. Dimensión: Desarrollo Educativo	51
Figura 6. Dimensión: Satisfacción del Docente	52
Figura 7. Dimensión: Imagen Institucional	53

Resumen

El problema general de la presente investigación fue determinar ¿De qué manera el Clima Institucional se relaciona con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa El Salvador – UGEL 01 – periodo 2011? Y el objetivo general, determinar la relación entre el clima institucional y la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 – periodo 2011.

El presente estudio se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales y transversales. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación provienen de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos conformado por dos cuestionarios, a una población de 30 docentes, utilizando una escala de tipo Likert de 5 alternativas de respuestas, validada mediante el juicio de 3 expertos. La confiabilidad del mismo se obtuvo aplicando el modelo Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 19.0.

Se concluyó que existe una correlación lineal significativa entre el clima institucional y la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 – periodo 2011.

Palabras claves: clima institucional, calidad de servicios educativos, identidad institucional, relaciones interpersonales, dinámica institucional, desarrollo educativo institucional, satisfacción docente e imagen institucional.

Abstract

The general problem of the present investigation was to determine of what way the Institutional Climate relates to the quality of educational services offered in the I.E.P. Houston of Villa El Salvador - UGEL 01 - period 2011? And the general aim, to determine the relation between the institutional climate and the quality of educational services offered in the I.E.P. Houston of Villa the Salvador - UGEL 01 - period 2011.

The present study places inside the descriptive investigations, correlate them and cross streets. The statistical information that support this investigation comes from the results obtained of the application of the instruments shaped by two questionnaires, to a population of 30 teachers, using a scale of type Likert of 5 alternatives of answers, validated by means of the judgment of 3 experts. The reliability of the same one was obtained applying the model Alfa de Cronbach, using the statistical package SPSS, version 19.0.

One concluded that there exists a linear significant correlation between the institutional climate and the quality of educational services offered in the I.E.P. Houston of Villa the Salvador - UGEL 01 - period 2011.

Key words: institutional climate, quality of educational services, institutional identity, interpersonal relations, institutional dynamics, educational institutional development, educational satisfaction and institutional image.