

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**EL CLIMA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EDUCATIVO OFERTADO POR LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA N° 3084 “ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE”
LOS OLIVOS – LIMA, 2012.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTOR:

Br. ROLANDO MAURO CAJAHUANCA FABIAN

ASESOR:

Mg. HERÁCLITO CHACÓN SÁNCHEZ

LIMA- PERÚ

2013

“La escuela ofrece efectivamente a los niños una oportunidad para escapar de sus casas y encontrar nuevos amigos. Pero al mismo tiempo, este proceso inculca en ellos la idea de que deberían elegir sus amigos entre aquellos con quienes han sido congregados. El invitar a los menores desde su más tierna infancia a conocer, evaluar y buscar a otros los prepararía para mantener durante toda su vida el interés por buscar nuevos asociados para nuevos empeños”

Iván Illich

DEDICATORIA

Dedico de todo corazón a mis padres que están en el cielo, a mis hijos: Ronald, Cristian y Junior, nietos Adriana, Khiara, Chisthoper y a mi esposa: Elda, por su apoyo incondicional, su constante amor y motivación.

Rolando

AGRADECIMIENTO

Elevo mi profundo agradecimiento al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad “CÉSAR VALLEJO”, por darme la oportunidad de realizar mis estudios de Maestría, a los distinguidos docentes que nos brindaron sus conocimientos y experiencias a lo largo de dos años, de manera particular expreso mi profundo agradecimiento a mi asesor Mg. Ing. Heráclito Chacón Sánchez, quien ha brindado sus amplias experiencias en el desarrollo del presente trabajo; asimismo a los docentes de Post Grado : Ruiz Cruz, Jorge, Veramendi Tamayo Melquisedec, Miguel de Priego Carvajal Víctor, Barrantes Ríos Edmundo José, por el valioso apoyo profesional brindado al validar los instrumentos de investigación; asimismo a los Directivos de la Escuela Internacional de Post Grado – Maestría de la sede Los Olivos. Finalmente, no puedo concluir sin agradecer a mis colegas: César Poma Henostroza y Carlos Pérez Valencia. A los alumnos de la I.E. N° 3084 “EGV” por su valiosa colaboración desarrollando la encuesta y a mi hijo Cristian por su colaboración constante

Rolando

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

Presento la tesis titulada “El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Institución Educativa N° 3084 “Enrique Guzmán y Valle” Los Olivos – Lima, 2013”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister.

El presente trabajo se apoya en los lineamientos del método Científico y se espera, que llegue a cumplir de manera cabal con los requisitos de estructuración del informe de tesis que ha planteado esta casa de estudios y se le dé la valoración respectiva.

Conscientes de que nuestro quehacer como docentes no está limitado sólo al desarrollo de actividades dentro de las aulas, sino que, se extiende también hacia el campo de la investigación, realizamos este estudio en nuestro centro educativo para tratar de entender mejor las actitudes y comportamientos de nuestros estudiantes. Esperamos, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La presente investigación está estructurada en cuatro Capítulos: En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema. En el Capítulo II se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el Capítulo III, se muestra que se ha desarrollado la metodología de la investigación. El Capítulo IV está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalmente con las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron luego del análisis de las variables del estudio.

Rolando.

ÍNDICE

	Pág.
Páginas preliminares	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problema específicos	20
1.3. Justificación	20
1.3.1. Justificación legal	22
1.3.2. Justificación teórica	23
1.3.3. Justificación pedagógica	24
1.4. Limitaciones	25
1.5. Antecedentes	26
1.5.1. Nacionales	26
1.5.2. Internacionales	30
1.6. Objetivos:	32
1.6.1. Objetivo general	32
1.6.2. Objetivo específico	32

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Aspectos generales del Área de Estudio	34
2.2. Bases Teóricas Clima institucional	34
2.2.1.- Clases de clima	37
2.2.2.- Efectos del clima	38
2.2.3.- Identidad institucional	39
2.2.4.- Identidad personal	40
2.2.5.- Identidad colectiva	41
2.2.6.- Componentes de la identidad institucional	42
2.2.7.- Las relaciones interpersonales	43
2.2.8.- La comunicación en la comunidad educativa	44
2.2.9.-Elementos de la comunicación	45
2.2.10.-Funciones de la comunicación	46
2.2.11.-Información y comunicación	47
2.2.12.-Clasificación de los valores	49
2.2.13.-Los valores morales	49
2.2.14.-Valores morales y antivalores	50
2.2.15.-Cooperación y compañerismo	50
2.2.16.-Dinámica institucional	51
2.2.17.-Factores que influyen en la dinámica institucional	52
2.3. Bases Teóricas del Servicio Educativo	53
2.4. Definición de términos básicos	71

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	76
3.1.1 Hipótesis general	76
3.1.2 Hipótesis específicas	76
3.2. Variables	76
3.2.1. Definición conceptual	76
3.2.2. Definición operacional	77
3.3. Metodología	78

3.3.1. Tipo de investigación	78
3.3.2. Diseño	79
3.4. Población y muestra	80
3.5. Método de Investigación	83
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	83
3.7. Método de Análisis de datos	86

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados	92
4.1.1. Exploración de datos	92
4.1.2. Análisis estadístico	93
4.1.3. Proceso contraste de hipótesis	94
4.2. Discusión de resultados	103

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES	106
--------------	-----

SUGERENCIAS	107
-------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
----------------------------	-----

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos del Test de Autoestima.

Anexo 3 Instrumentos de medición de las variables.

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Diagrama de dispersión de puntos entre Clima Institucional y Calidad de Servicios Educativo	95
Figura 2. Diagrama de dispersión de puntos entre Identidad Institucional y Calidad Servicio Educativo	97
Figura 3. Diagrama de dispersión de puntos entre Relaciones interpersonales y calidad servicio educativo	99
Figura 4. Diagrama de dispersión de puntos entre Dinámica institucional y calidad servicio educativo	101

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de Operacionalización del Clima Institucional	77
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de Calidad del servicio educativo	78
Tabla 3. Tamaño de la población	80
Tabla 4. Tamaño de la muestra	82
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad-instrumento A	84
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad-instrumento B	84
Tabla 7. Validación de expertos	85
Tabla 8. Estadígrafos utilizados en el análisis descriptivo e inferencial	87
Tabla 9. Especificaciones para la encuesta Clima Institucional	88
Tabla 10. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las muestras de estudio	92
Tabla 11. Descripción estadística sobre Liderazgo del director y Gestión Educativa	93
Tabla 12. Correlación entre clima institucional y calidad de servicio educativo	94
Tabla 13. Correlación entre identidad institucional y calidad de servicio educativo	96
Tabla 14. Correlación entre relaciones interpersonales y calidad de servicio educativo	98
Tabla 15. Correlación entre Dinámica institucional y calidad de servicio educativo	100

RESUMEN

Este estudio examina la relación que existen entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por la Institución Educativa N° 3084 “Enrique Guzmán y Valle”, utilizando una muestra de estudiantes de los últimos grados del nivel secundario. La muestra estuvo constituida por 183 personas, 4 directivos, 12 administrativos, 60 docentes y 107 estudiantes.

El tipo de muestreo utilizado es probabilístico, estratificado, proporcional. Probabilístico en la que la muestra constituye un sub grupo de la población de estudiantes estratificados en la medida que la población está dividida en subgrupos de acuerdo a estamentos. Se aplicaron encuestas, las cuales nos permitieron recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes. Los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial según los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes del Clima Institucional y el Servicio Educativo, en el nivel inferencial, se ha hecho uso de la estadística y como tal se ha utilizado X^2 (ji cuadrado).

Los resultados encontrados indican que en la Institución Educativa investigada, la identidad institucional según la percepción de los encuestados se expresa en forma predominante en un nivel medio o regular, de igual manera en las relaciones interpersonales y la dinámica institucional. El servicio educativo según la percepción de los sujetos encuestados se expresa predominantemente en el nivel medio o regular. Hecho que se refleja en la presunción de un servicio educativo regular por parte del alumnado y la cual es reconocido por docentes, administrativos y directivos. Asimismo, todas las dimensiones del Clima Institucional están relacionadas con el servicio Educativo.

PALABRAS CLAVE: Clima institucional, calidad de servicio, muestra probabilística.

ABSTRACT

This study examines the relation that exists between the institutional climate and the quality of the educational service offered by the educational institution N ° 3084 " Enrique Guzmán and Valley ", using a students' sample of the last degrees of the secondary level. The sample was constituted by 221 persons 4 executives administrative 12 educational 60 and 145 students.

The type of used sampling is probabilístico, stratified, proportional. Probabilístico in which the sample constitutes one his group of the population of students stratified in the measure that the population is divided in subgroups of agreement to estates. There were applied surveys, which allowed us to gather the information and to measure the variables to effect the correlations and corresponding comparisons. The obtained results were analyzed in the descriptive level and in the level inferencial according to the aims and the formulated hypotheses. In the descriptive level, frequencies and percentages have been in use for determining the predominant levels of the Institutional Climate and the Educational Service, in the level inferencial, one has used the statistics and as such it has been in use X^2 (ji square).

The opposing results indicate that in the Educational investigated Institution, the institutional identity according to the perception of the polled ones expresses in predominant form in an average or regular level, of equal way in the interpersonal relations and the institutional dynamics. The educational service according to the perception of the polled subjects expresses to itself predominantly an average or regular level. Fact that is reflected in the presumption of an educational regular service on the part of the student body and which is recognized by teachers, administrative officer and executives. Likewise, all the dimensions of the Institutional Climate are related to the Educational service.

KEY WORDS: institutional Climate, quality of service, sample probabilística