

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**CLIMA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÚPAC AMARU  
DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. ARTEMIO WILFREDO ZEVALLOS ESPINOZA**

**ASESOR:**

**Mg. RICARDO MONTALVAN HUERTA**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida; a mis padres, por su amor y orientación y a mi familia por su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Al personal jerárquico, docente y administrativo de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente, en especial al Mg. Ricardo Montalván Huerta, por su apoyo y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Educación con mención en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Clima institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Túpac Amaru del Distrito de Villa María del Triunfo, 2013”, con el objetivo de determinar la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo.

En el presente trabajo de investigación se hace hincapié a la forma como se presenta el clima institucional a través de sus dimensiones: identidad institucional, relaciones interpersonales y dinámica institucional y de cómo se relaciona con la calidad del servicio educativo.

La investigación obedece a la siguiente estructura:

Capítulo I, Problema de Investigación

Capítulo II, Marco Teórico

Capítulo III, Marco Metodológico

Capítulo IV, Resultados

Conclusiones, Sugerencias. Referencias Bibliográficas.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	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	18
1.3. Justificación	18
1.3.1. Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación metodológica	18
1.3.3. Justificación epistemológica	19
1.3.4. Justificación legal	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	21
1.5.1. A nivel internacional	21
1.5.2. A nivel nacional	23
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Bases teóricas de la variable clima institucional	28
2.1.1 Teoría del clima organizacional de Likert	28

2.1.2	Definición de la variable clima institucional	29
2.1.3	Características de la variable clima institucional	31
2.1.4	Tipos de climas	33
2.1.5	Enfoque sobre clima institucional	34
2.1.6	Dimensiones de la variable clima institucional	36
	1) Identidad institucional	36
	2) Relaciones interpersonales	37
	3) Dinámica institucional	39
2.2	Bases teóricas de la variable calidad de servicio educativo	40
2.2.1	Definición de servicio educativo	40
2.2.2	Teorías sobre calidad del servicio educativo	43
2.2.3	Calidad educativa	45
2.2.4	Mejora continua del servicio educativo	47
2.2.5	Factores para la calidad del servicio educativo	50
	2.2.5.1 Satisfacción educativa	50
	2.2.5.2 Imagen institucional	51
2.2.6	Dimensiones de la calidad del servicio educativo	54
2.3	Definición de términos básicos	56
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1	Hipótesis	59
	3.1.1 Hipótesis general	59
	3.1.2 Hipótesis específica	59
3.2	Variables	59
	3.2.1 Definición conceptual	50
	3.2.2 Definición operacional	60
3.3	Metodología	61
	3.3.1 Tipo de estudio	61
	3.3.2 Diseño	61
3.4	Población y muestra	62
	3.4.1 Población	62
	3.4.2 Muestra	63
3.5	Método de investigación	64

3.6	Técnica e instrumentos de recolección de datos	64
3.6.1	Técnica	64
3.6.2	Instrumentos	64
3.6.3	Validez y confiabilidad	66
3.7	Método de Análisis de datos	67
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		
4.1.	Descripción	69
4.1.1	Clima institucional	69
4.1.2	Calidad del servicio educativo	73
4.1.3	Prueba de normalidad	74
4.1.4	Prueba de hipótesis	75
4.2	Discusión	79
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		
	Conclusiones	82
	Sugerencias	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
	Referencias bibliográficos	85
ANEXOS		
Anexo 1	Matriz de consistencia	91
Anexo 2	Instrumentos	94
Anexo 3	Confiabilidad y juicio de expertos	97
Anexo 4	Base de datos	111

## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima institucional	60
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo	61
Tabla 3	Distribución de la población de docentes	62
Tabla 4	Distribución de la muestra de docentes	63
Tabla 5	Baremo del cuestionario para medir el clima institucional	65
Tabla 6	Baremo del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo	66
Tabla 7	Juicio de expertos	66
Tabla 8	Confiabilidad – Alfa de Cronbach	67
Tabla 9	Distribución de niveles de clima institucional	69
Tabla 10	Distribución de niveles de identidad institucional	70
Tabla 11	Distribución de niveles de relaciones interpersonales	71
Tabla 12	Distribución de niveles de dinámica institucional	72
Tabla 13	Distribución de niveles de calidad de servicio educativo	73
Tabla 14	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	74
Tabla 15	Relación entre clima institucional y calidad del servicio educativo	75
Tabla 16	Relación entre identidad institucional y calidad del servicio educativo	76
Tabla 17	Relación entre relaciones interpersonales y calidad del servicio educativo	77
Tabla 18	Relación entre dinámica institucional y calidad del servicio educativo	78



## Lista de figuras

		Página
Figura 1	Distribución de niveles de clima institucional	69
Figura 2	Distribución de niveles de identidad institucional	70
Figura 3	Distribución de niveles de relaciones interpersonales	71
Figura 4	Distribución de niveles de dinámica institucional	72
Figura 5	Distribución de niveles de calidad de servicio educativo	73

## Resumen

El presente trabajo de investigación, titulado “Clima institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Túpac Amaru del Distrito de Villa María del Triunfo, 2013”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo.

La presente investigación obedece al tipo básico y diseño no experimental, correlacional y transversal; con una muestra probabilística que comprende 92 docentes, a quienes se les aplicó cuestionarios sobre clima institucional y sobre calidad del servicio educativo.

Luego del procesamiento de los datos, y la contrastación de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación directa, alta y significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo, 2013, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = ,656$  y un  $p\text{-valor} = ,000$ .

Palabras Claves: Clima institucional, calidad de servicio educativo.

## **Abstract**

The present work of investigation, qualified "Institutional climate and the quality of the educational service in the Educational Institution Tupac Amaru of the District of Villa Maria of the Victory, 2013 ", had as aim determine the relation that exists between the institutional climate and the quality of educational service.

The present investigation obeys the basic type and not experimental design, correlacional and transversely; with a sample probabilística that understands 92 teachers, to whom questionnaires were applied on institutional climate and on quality of the educational service.

After the processing of the information, and the contrastación of the hypothesis by means of the coefficient of Spearman's correlation, came near to the following conclusion: There exists direct, high and significant relation between the institutional climate and the quality of educational service in the Educational Institution Túpac Amaru of Villa Maria of the Victory, 2013, there having been obtained a coefficient of correlation of Spearman  $\rho = ,656$  and one p-value  $= ,000$ .

Key words: institutional Climate, quality of educational service.