



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Clima institucional y calidad de servicio educativo en los
docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Maldonado Sanchez, Pompeyo (orcid.org/0000-0001-5142-8646)

ASESORA:

Dra. Ancaya Martinez María del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

CO-ASESOR:

Dr. Cardenas Valverde, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-1744-5746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia.

Agradecimiento

A la plana docente de la EPG.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3 Población, muestra, muestreo, unidades de análisis	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos.....	30
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
4.1. Resultados descriptivos	31
4.2. Resultados Inferenciales.....	33
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	1
ANEXOS	8

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.	Población y muestra de directivos y docentes de la Red Tambo 2022 23
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento Clima institucional 24
Tabla 3.	Matriz del cuestionario medición del instrumento Clima institucional 25
Tabla 4.	Validez del contenido del instrumento Clima institucional 26
Tabla 5.	Confiabilidad / Alfa Cronbach del cuestionario Clima institucional 27
Tabla 6.	Ficha técnica del instrumento Medición de la calidad del servicio educ. 28
Tabla 7.	Matriz del cuestionario medición de la calidad del servicio educativo 28
Tabla 8.	Validez del contenido del instrumento calidad del servicio educativo 29
Tabla 9.	Confiabilidad / Alfa Cronbach del cuestionario calidad del servicio 30
Tabla 10.	Clima institucional y sus dimensiones 31
Tabla 11.	Calidad de servicio educativo y sus dimensiones 32
Tabla 12.	Prueba de normalidad según Kolmogorov – Smirnov 33
Tabla 13.	Correlación Rho de Spearman clima inst. y calidad de servicio educativo 34
Tabla 14.	Correlación Rho de Spearman clima institucional y gestión estratégica 34
Tabla 15.	Correlación Rho de Spearman clima institucional y formación integral 35
Tabla 16.	Correlación Rho de Spearman clima institucional y soporte y recursos 36
Tabla 17.	Correlación Rho de Spearman clima institucional y resultados 36

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de percepción de la variable Clima institucional y sus dim.	31
Figura 2. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio educativo	32

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022. La investigación fue de tipo básica, descriptiva, bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional transversal. La población fue de 170 docentes pertenecientes a la red Tambo y una muestra de 69 docentes del nivel primario, en quienes se aplicó como instrumentos el uso de cuestionarios para medir ambas variables de estudio que fueron validados por expertos y con resultados de alta fiabilidad (Clima institucional: 0.882, Calidad del servicio educativo: 0.892). Los resultados obtenidos nos indicaron que existe una correlación baja entre variables ($Rho = 0,012$ y una significación bilateral = 0,919)

Palabras clave: Clima institucional, Calidad, servicio educativo, gestión estratégica.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between the institutional climate and the quality of educational service in the educational institutions of the Red Tambo 2022. The investigation was of a basic, descriptive type, under the quantitative approach, correlational non-experimental design. cross. The population was 170 teachers belonging to the Tambo network and a sample of 69 primary level teachers, in whom the use of questionnaires was applied as instruments to measure both study variables that were validated by experts and with highly reliable results (Climate institutional: 0.882, Quality of educational service: 0.892). The results obtained indicated that there is a low correlation between variables ($Rho = 0.012$ and bilateral significance = 0.919).

Keywords: institutional climate, quality, educational service, strategic management

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual exige que las instituciones educativas logren la formación de nuestros niños y jóvenes dentro del marco integral y que por ende esté preparado para desenvolverse y adaptarse a los cambios constantes en los cuales estamos inmersos día tras día; es bajo este contexto que el sector educativo obligó a un confinamiento y distanciamiento de nuestros estudiantes y familias, haciendo que más de 1600 millones de estudiantes abandonaran la escuela ya que la realidad del contexto y los recursos asignados para cada realidad no permitía el trabajo adecuado para brindar un servicio mínimo educacional (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Por ende, desde el punto de vista global, la escuela es aquella institución que ha tenido que adecuarse de manera rápida y permanente al contexto post pandemia, y es que alrededor de un 70% del universo de estudiantes en el mundo sigue viéndose afectada por un proceso de transición de la virtualidad a la presencialidad (UNESCO, 2020), por ello los actores educativos, infraestructura y los recursos no estaban preparados para dicho cambio.

La realidad nacional peruana contempla que el clima institucional es el medio por el cual se puede brindar un servicio educativo con todos los estándares establecido y por ende se engloba en una educación transdisciplinaria que permite una adecuada unificación de criterios, esta responsabilidad recae sobre los directivos de la institución por función y ahí se establece el liderazgo que ejerce sobre la comunidad, en algunos casos al tomar una decisión vertical crea un clima inestable que conlleva a la desvirtuación de los objetivos institucionales y al rechazo de los colaboradores (Villalobos y Cajas, 2021).

Por otro lado, también en el plano nacional, podemos referir como ejemplo que, en algunas instituciones de Lima, estas valoraciones del servicio educativo se establecen a partir de métricas direccionando el tipo y calidad de atención al liderazgo y manejo de personal que tiene el directivo con el propósito de obtener resultados favorables para el desarrollo adecuado de la competitividad (Cueto et. al, 2020).

Es por ello que dentro de la red educativa Tambo se evidencia problemas complejos que involucra a los actores educativos dentro de su ambiente laboral y muchas veces se pueden encontrar directivos que no ejercen un liderazgo

adecuado, siendo verticales en su quehacer o muchas veces pegados a la norma que desgasta el clima laboral, por ello bajo esas condiciones es imposible brindar un producto educativo adecuado al estudiante; es así que la relevancia en la resolución de problemas de manera informada permite tener un ambiente laboral que motive al docente a un involucramiento pleno y a través de ese sentido de pertenencia obtengan metas institucionales.

Bajo estos parámetros presentamos la formulación del presente trabajo de investigación.

La problemática general es ¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022?; asimismo se plantearon los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el clima institucional y la gestión estratégica, formación integral, soporte y recursos para los procesos pedagógicos y los resultados en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022?

La manera de justificar teóricamente se da a partir de la adecuada y estructurada teórica validadas por el cuerpo científico que permiten la comprensión de las variables planteadas y los diversos fundamentos y procesos que son enmarcados dentro de una consolidación científica que conlleva al entendimiento de la presente buscando un análisis específico de causa en base a los datos obtenidos; la justificación metodológica se basa en la ejecución de una metodología y la aplicación de técnicas que valoren el desarrollo de un trabajo esquematizado, para lo cual se hace uso de insumos validados por procesos estructurados (juicio de expertos), buscando establecer criterios adecuados que permitan corroborar estrategias para la identificación e importancia de las variables seleccionadas en un estado relacional; ya que posterior al análisis se validen como modelos de apoyo y consulta para otros trabajos investigativos; la justificación práctica se evidencia a partir de la planificación de actividades dentro de un campo de acción enmarcados en la obtención de datos de análisis y la interacción entre los actores investigativos.

El objetivo de estudio es: Determinar la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022; los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el clima institucional y la gestión estratégica, formación integral, soporte y recursos para los

procesos pedagógicos y los resultados en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022.

La hipótesis planteada es: La relación es significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022; las hipótesis específicas son: La relación es significativa entre el clima institucional y la gestión estratégica, formación integral, soporte y recursos para los procesos pedagógicos y los resultados en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional mencionaremos los trabajos investigativos siguientes: en Ecuador, Jiménez (2021) quien desarrolló una investigación que planteó la influencia del clima organizacional y desempeño laboral, utilizó para ello el método científico y estadístico, trabajó con una muestra de 54 personas. En base a sus resultados ($Rho=0,494$ y $p\text{-valor}=0,000$) obteniendo una moderada relación y se concluye que la identificación de valores se realiza a partir de la verificación de errores cometidos, siendo para ello preponderante la carga laboral y el estrés laboral; encontrándose porcentajes muy altos en determinadas áreas que permiten validar elementos de juicio sobre la eficacia, productividad y eficiencia laboral, comprendiéndose que los elementos de muestra deben de gestionar y reconocer los procesos y normas laborales. Esto permite validar dentro de la presente la importancia de la observación sistémica en las dimensiones de estudio que permite el análisis pertinente de datos.

También en Ecuador, mencionaremos a Samaniego (2022) presentó con la finalidad de presentar una propuesta de clima organizacional, para ello utilizó el método científico, inducción y deducción, histórico – lógico y análisis y síntesis trabajó con una muestra de 262 personas. En base a sus resultados podemos manifestar que se encontraron aspectos negativos en el clima laboral sectorizados en la estructura, remuneraciones, objetivos y metas; concluyendo que se evidencian elementos que pueden condicionar defectos en el clima y la cultura organizacional, por ello a través de la propuesta para mejorar estas variables basados en resultados se identificaron como elementos positivos y negativos. Por tanto, la presente permite comprender el análisis de elementos de estudio que ayuda en la interpretación de los resultados.

De la misma forma, en Ecuador, mencionaremos a Acurio (2022) presentó como objetivo el establecimiento del comportamiento organizacional y la influencia del desempeño laboral, utilizando los métodos científicos, inductivo – deductivo, se trabajó con una muestra de 54 empleados. En base a sus resultados podemos manifestar que se evidenció que no existe una autonomía suficiente, existiendo actitudes que incide en el liderazgo institucional; concluyendo que se debe de cambiar el modelo de comportamiento organizacional que influya en los valores y

el cambio de óptica del liderazgo transformacional. Es así que se puede asumir la importancia de tener un líder que pueda servir de mediador dentro de una institución y por ende contribuya al clima propuesto.

De la misma forma en Ecuador, mencionaremos a Crespo y Serrano (2022) tuvo como finalidad realizar un análisis factorial exploratorio sobre clima organizacional en una unidad académica, usando el método científico, trabajó con una muestra de 54 personas. En base a sus resultados ($\chi^2=1627,842$ y $p\text{-valor}=0,000$) logrando una moderada influencia positiva; concluyendo que, en base a las dimensiones planteadas, se evidencia mejoras sustanciales en las dimensiones relaciones interpersonales, liderazgo directivo, capacitación permanente y comunicación asertiva. Esto nos lleva a deducir que dichas dimensiones son relevantes en toda organización ya que permite validar un clima estable y de crecimiento continuo.

A su vez, también en Ecuador, mencionaremos a Franco (2021) tuvo como finalidad realizar el análisis sobre clima organizacional y desempeño, usando el método de inducción y deducción, trabajó con una muestra de 27 personas. En base a sus resultados ($\text{Pearson}=0,023$ y $p\text{-valor}=0,000$) logrando una moderada influencia positiva; concluyendo que, en base a las dimensiones planteadas, se evidencia la influencia en el clima institucional, pues el colaborador desarrolla la comunicación interna, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo como elementos integradores para la promoción de un lugar adecuado de trabajo. Esto contempla el análisis de elementos de comunicación pertinentes que brinda resultados óptimos en el contexto mencionado.

Asimismo, Ortiz (2021) presentó como objetivo relacionar clima organizacional y con desempeño de personal, para ello se utilizó el método científico e inductivo – deductivo, trabajó con una muestra de 150 trabajadores. En base a sus resultados ($r=0,191$ y $p\text{-valor}=0,000$) se evidenció una relación positiva, validando una relacionan adecuadamente; concluyendo entonces que las variables de estudio evidencian correlación adecuada e interdependencia que permite la mejora en los procesos laborales. Es así que podemos afirmar que la relación de variables consolida la suposición de a mejor clima, mejor desempeño.

De la misma forma, en Ecuador, Santamaria (2020) presentó como objetivo de estudio la determinación e incidencia sobre clima organizacional y desempeño laboral, utilizando un método inductivo – deductivo, con una muestra de 106 personas. En base a sus resultados ($\chi^2=0,848$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una correlación directa, entendiéndose que el clima organizacional se relaciona e incide sobre el desempeño laboral; concluyendo entonces la variable 1 valora y potencia a la variable 2, siendo validados de acuerdo a datos estadísticos relacionados, entendiéndose que los periodos bajos de la empresa se debe a diversos factores operativos y estos son evidenciados a través de la importancia de la formulación de procesos de reestructuración y se orientan al cumplimiento de objetivos institucionales. De esa forma podemos asumir que los procesos de reestructuración nos brindan resultados óptimos de acuerdo al manejo operativo adecuado de los objetivos propuestos por la empresa.

Asimismo en Ecuador, Lamiña (2020) en la investigación que tuvo la finalidad de relacionar liderazgo pedagógico y logro de la calidad de aprendizajes, para ello se utilizó el método científico, teniendo como resultados la aplicación de directrices que permiten el desarrollo de liderazgo dentro de la institución; concluyen a través del presente trabajo se busca pautas dentro del desarrollo de liderazgo educativo, encontrándose que el tipo de liderazgo utilizado se basa en elementos de juicio teórico orientado al liderazgo transformacional y ligado al desarrollo de relaciones emocionales e intelectuales que permiten la consecución de valores y sentido de logro, por tanto es importante el desarrollo de elementos administrativos y socio afectivos; siendo este tipo de liderazgo importante dentro del desarrollo de la atención en el aprendizaje, que busca las condiciones propicias para dicho fin. De esa forma se evidencia la importancia de un trabajo colaborativo, basado en el desarrollo del liderazgo autónomo que valora las condiciones propuestas dentro del contexto establecido.

De la misma forma, en Colombia, González (2019) presentó como finalidad la determinación correlacional del clima organizacional y el sentido de pertenencia, se usó el método científico y el inductivo – deductivo, trabajó con una muestra de 48 colaboradores. En base a sus resultados ($r=0,128$ y $p\text{-valor}=0,387$) se obtuvo que no tiene relación de significancia entre las percepciones de estudio;

concluyendo entonces que el pensamiento del trabajador tiene que seguir canales formales en la institución, incorporando para ello funciones, políticas, objetivos normas, métodos y procedimientos que permitan la mejora del ambiente laboral lo que conllevará a una mejora productiva laboral. Estos resultados permiten evidenciar la relevancia que tiene el establecer pautas de conducta que regulen y encaminen a una adecuada política institucional.

A nivel nacional podemos citar a Mathsumi (2022) cuya finalidad fue encontrar una relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral, para ello hizo uso del método inductivo – deductivo, trabajó con una muestra de 60 colaboradores. En base a sus resultados ($r=-0,13$) se obtuvo una relación inversa entre variables de estudio evidenciando descontento entre los elementos poblacionales y evidenciándose en la falta de armonía institucional y elementos integradores como la autorrealización, involucramiento y procesos de supervisión encontrándose valores inversos y procesos repetitivos que no contribuyen en la mejora laboral. Por ello, los resultados de análisis, nos brinda la reflexión de que la satisfacción del cliente es importante para la armonía y el buen clima de la institución.

También mencionaremos a Prado (2022) desarrolló una investigación con la finalidad de validar una correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo, utilizó el método de hipótesis y deducción, trabajando con 42 estudiantes como muestra. En base a los resultados ($Rho=0,437$ y $p\text{-valor}=0,000$) se encontró una moderada relación, concluyendo que se percibe a la variable 1 en relación directa con sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control, entre los niveles medio y alto. Es así que el manejo adecuado de las dimensiones propuestas nos brinda la oportunidad de obtener una mejora continua dentro de los procesos institucionales.

Seguidamente Palti (2022) desarrolló una investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral, utilizó el método científico, trabajó con una muestra censal de 50 colaboradores. En base a los resultados ($Pearson=0,754$ y $p\text{-valor}=0,000$) se encontró una relación moderada positiva, concluyendo que se dicha relación entre variables mejora la tendencia de trabajo mejorará, siendo importante elementos como motivación, trabajo en equipo, comunicación y

liderazgo. Dentro de estos elementos se consolida la importancia de poder dimensionarlos de forma correcta, ya que ello nos permite tener una operacionalización correcta.

A su vez Portillo (2021) desarrolló una investigación sobre evaluación formativa y calidad educativa, utilizó el método científico, determinó la muestra de 44 profesores. En base a dichos resultados ($Rho=0,437$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una moderada relación, concluyendo que se puede evidenciar una relación moderada entre variables y se observa una situación similar entre las dimensiones planteadas para el presente estudio, como son la estructura institucional, estándar y responsabilidad de la comunidad educativa, que muestra valores altos que consolidan elementos de juicio. Es importante entonces resaltar dimensiones como la estructura, que se consolida como el pilar del proceso investigativo.

Garrido (2020) desarrolló una investigación sobre clima y desempeño, utilizando el método de inducción y deducción, trabajando con 25 personas como muestra. En base a los resultados ($Rho=0,910$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una relación muy alta; concluyendo que la relación alta entre las variables se valida también en sus dimensiones, evidenciándose un buen desempeño en su actuar profesional, mostrando elementos como comunicación, participación, confianza, apoyo pedagógico y muestra de actitudes favorables. En la presente investigación menciona la importancia que tiene la comunicación dentro del proceso y por ende el análisis que permite sacar conclusiones pertinentes.

Mateo y Navarro (2020) desarrolló una investigación sobre clima institucional y desempeño docente, para ello utilizó método científico, inductivo y deductivo, trabajó con una muestra de 20 personas. En base a los resultados (Coef. correlación Pearson= $0,842$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una relación alta; concluyendo que mientras el clima institucional sea mejor, el nivel de desempeño laboral será el adecuado; mientras que cuanto menor sea el clima institucional, el nivel de desempeño laboral será menor. Dichos valores permiten inducir la relevancia del clima dentro de la labor que realizan los docentes en su conjunto.

Habría que decir también que, Bustamante (2019) presenta como objetivo el determinar la relación entre calidad educativa y clima institucional, utilizó el

método inductivo – deductivo, trabajó con una muestra de 70 colaboradores. En base a los resultados ($Rho=0,451$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una moderada relación; concluyendo que la relación moderada entre las variables nos presenta una situación similar entre las dimensiones planteadas para el presente estudio, como son la estructura institucional, estándar y responsabilidad de la comunidad educativa, que muestra valores altos que consolidan elementos de juicio que entiendan la implicancia de las variables de estudio. Podemos mencionar dentro de este estudio la importancia que se brinda a la comunidad educativa que esta integrada por los actores que ayudan en la mejora continua de la institución.

Vásquez (2018) ejecutó un plan investigativo que se centra en buscar relación de evaluación de gestión y el clima organizacional, para ello se hizo uso del método inductivo – deductivo, con 134 colaboradores de muestra. En base a los resultados ($Rho=0,464$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una moderada relación, concluyendo que al tener una relación moderada se evidencia que los procesos de gestión administrativa tienen repercusión sobre los elementos integradores del clima organizacional, ya que se tiene una relación moderada a partir de factores críticos; estableciéndose valores similares en el desarrollo de las dimensiones, entendiéndose desde la aplicación de la teoría administrativa, la repercusión positiva de la planificación establecida por los directivos y la organización del director confluyen en el buen clima institucional. Dentro de la investigación mencionada se adopta un punto teórico que ayuda a comprender el proceso organizativo donde la labor del director propiciando un clima favorable recobra una importancia sustancial.

Reto (2018) realizó un trabajo investigativo que buscó la relación de clima institucional y desempeño docente, para ello utilizó el método científico, se trabajó con 60 docentes como muestra. En base a los resultados ($Rho=0,65$ y $p\text{-valor}=0,000$) obteniendo una relación moderada, concluyendo que el clima institucional, repercute en el entorno y las consecuencias que se reflejan en la universidad. Es importante resaltar estos resultados, ya que el clima institucional permite mejorar de una manera transversal el desempeño del colaborador y por ende se evidencia también la mejora en la calidad que se brinda. Estos factores

son importantes para enfocarnos en el objetivo de brindar una calidad educativa adecuada a nuestros estudiantes.

López (2017) realizó un trabajo investigativo que buscó relacionar clima institucional y desempeño docente, utilizando el método científico, se trabajó con 31 colaboradores como muestra. En base a los resultados ($Rho=0,511$ y $p\text{-valor}=0,000$) obteniendo una relación moderada, concluyendo que la relación de las dimensiones es estudio favorecen de forma moderada el desarrollo de un clima institucional pertinente, siendo la motivación y la participación elementos claves en la obtención de resultados en base al contexto que busca la formación vertical de los estudiantes, pero con la atingencia de que no tienen el apoyo directivos, ni los colaboradores administrativos pues no tienen una comunicación asertiva; es en base a esta realidad la variable desempeño docente obtiene datos altos ya que se asimila que las capacidades pedagógicas, emocionalidad y relaciones interpersonales buscan la consecución de objetivos enmarcados. Estos rasgos son importantes dentro del análisis de contexto, ya que permite comprender la realidad de cada institución y permite adecuarse de manera pertinente a entorno.

Palacios (2017) realizó un trabajo investigativo que relaciona clima institucional y calidad del servicio, utilizando el método científico, se trabajó con 62 docentes y 8 administrativos como muestra. En base a los resultados ($Chi=18,300$ y $p\text{-valor}=0,001$) obteniendo una relación significativa, concluyendo que existe una relación directa entre las variables de estudio pues se encontró altos porcentajes en los calificativos regulares de las valoraciones realizadas demostrándose a través de valores observables como confianza entre docentes y la autoridad; baja presión laboral por parte de los directivos; apoyo mutuo entre compañeros de trabajo y el reconocimiento de niveles académicos obtenidos. Estos elementos contribuyen a tener una relación cordial dentro de la institución y por ende ayudando al clima institucional.

Es en base a los trabajos mencionados en la presente investigación que podemos aducir que un adecuado clima institucional desarrollado en las instituciones en la mayoría de casos expuestos, posee una relevancia importante, debido a que es un factor importante en el desarrollo de las relaciones personales

y profesionales y a través de ello se puede valorar el servicio educativo que brindamos en favor de nuestros estudiantes y la comunidad educativa en pleno.

En referencia a las bases teóricas de la presente podemos mencionar que la variable de estudio clima institucional tiene diversas acepciones dentro de la literatura científica (clima laboral, ambiente laboral, ambiente organizacional) estas conceptualizaciones se orientan a la búsqueda de la convivencia adecuada en la institución laboral.

También Chiavenato (2000) arguye que esta concepción debe de ser entendida desde el entorno de cualidades y valores propios del lugar de trabajo que son comprendidas a partir de la experimentación por el mismo colaborador y que se le atribuye el comportamiento institucional.

Bajo ese enfoque Pacheco et. al (2020), refiere que el clima institucional es un ente vertebrador que busca que la gestión marche bien en las instituciones y de esa forma las instituciones consideren la mejora de estrategias y su funcionamiento interno, consolidándose en factores esenciales como la motivación, relaciones humanas, inclusión de habilidades blandas y la mejora del compromiso con la institución.

De la misma forma Parra et al. (2021), consideran que, para tener un clima institucional adecuado, las líneas normativas deben de tener un proceso de supervisión adecuado, elementos que contribuyen la adecuada dirección de la institución, asumiendo que los actores educativos se comprometan con la labor asumida.

Por ello podemos comprender la importancia que tiene la percepción del trabajador frente a su institución, ya que se percibe a través del comportamiento que tienen frente a su institución, buscando los objetivos institucionales planteados.

Es así que podemos aseverar la importancia del clima laboral en los colaboradores, acerca del conjunto de normas y procesos de convivencia y comportamiento de la institución donde labora.

Conforme a ello asumimos entonces que el clima institucional se orienta al desarrollo, planeación y toma de decisiones dentro de un contexto de involucramiento, motivación y compromiso por parte de los empleados.

Acorde a ello con las variables y características propias de la investigación, se asume el modelo propuesto por Stringer (2002) que orienta al proceso sistémico de una labor administrativa eficiente y que se valora a partir del desempeño del colaborador y ello se consolida a partir de la motivación.

Este enfoque se dimensiona a partir de elementos evidenciables en la institución a partir del comportamiento, por ello se describe de la siguiente manera:

La estructura es aquella percepción que tienen los colaboradores a partir de la concepción de un organigrama claro y definido adecuadamente a partir del desarrollo de roles y responsabilidades. Esta escala permite comprender que todo ambiente laboral debe de tener reglas, procesos, elementos de trámite, obstáculos y limitaciones que tienen que conocer dentro del desarrollo de su trabajo; los resultados obtenidos a partir de ello, sean favorables o no se alinean a la ejecución burocrática o al ambiente laboral jerarquizado y estructurado que permite una labor ejecutiva y controlada (Sotelo et al., 2022).

También tenemos el aporte de Chayacaña y Ancco (2021) quienes enfocan en la organización adecuada que permita que los colaboradores realicen su labor con eficacia y eficiencia, logrando a partir de ello diversas metas y objetivos institucionales.

Por otra parte, Gilli (2017), la estructura desde una perspectiva sistémica es la organización que toman los empleados frente a una responsabilidad asumida de manera general y específica.

La percepción estándar se centra en la instauración y comprensión de reglas para la búsqueda de rendimiento eficaz de los colaboradores frente al desarrollo de sus actividades.

La responsabilidad es el reflejo del sentimiento que tienen los empleados de liderar sus actividades, teniendo autonomía en sus decisiones. Al respecto Polo (2019) refiere que la responsabilidad dentro de un profesional adquiera la

pertenencia propia al mundo, su comunidad y por añadidura a la humanidad, ya que el compartir con nuestros pares a partir de lazos de compromisos y obligaciones orienta al cumplimiento de los mismos, buscando una adecuada armonía.

El reconocimiento es el sentimiento de ser recompensados por una actividad bien hecha, siendo valorado cuando se utiliza el premio o el castigo. Esta escala permite otorgar el valor emocional que dirige la atención y compromiso del colaborador, siendo debatible en qué medida la entidad debe de utilizar el premio y seguir utilizando el termino castigo, que debe de comprenderse como un incentivo de mejora a mediano plazo. (Sotelo et al., 2022).

Para Aguayo (2017) refiere que el reconocimiento implica que la persona necesita de su par para poder construir un proceso de identidad sólida y plena siendo consciente que el trabajo sobre el auto respeto y auto estima se logren consolidar.

El apoyo refleja el sentimiento de los colaboradores sobre la ayuda entre pares enfocado al trabajo de equipo. Es así que Aranda y Cattaneo (2019) aduce que son aquellas interrelaciones que se dan entre personas para brindar un apoyo mutuo, siendo estas formales e informales; siendo moderadas por la entidad donde se desarrolla.

El compromiso es aquel sentimiento de pertenencia que tiene el colaborador para con la entidad y por ende se evidencia el grado de pertenencia con su centro laboral. De esa forma se puede valorar la importancia del colaborador que atribuye ese espíritu, enlazando sus objetivos institucionales con sus objetivos personales atribuyéndose un espíritu de entrega para con la organización (Sotelo et al., 2022).

Por otro lado, la concepción de calidad educativa permite el desarrollo pausable de los procesos pedagógicos que debe de precisar un estudiante para obtener un proceso de aprendizaje acorde a un contexto adecuado.

Por ello, podemos deducir entonces que la calidad dentro de las entidades educativas se enfoca al logro de objetivos institucionales, tomando para ella las

medidas necesarias que permitan la corrección y validación de actividades de mejora que se enfoquen en la continuidad.

Es por ello que se puede comprender que la calidad busca impulsar y dirigir valores individuales y grupales de los integrantes de la institución, buscando la mejora de manera adecuada (Muruetta, 2019).

Al respecto el MINEDU (2017) refiere al conjunto de características que tiene el colaborador y/o institución educativa con el propósito de brindar una atención de calidad.

Para Monarca et al. (2019), asumen que la calidad educativa, se valida a partir del elemento donde los estudiantes adquieren competencias y un conjunto de conocimientos para poder comprender y desarrollar un proceso de análisis.

En la óptica de Veramendi (2019) concluye que la calidad educativa es aquel proceso sistemático que busca brindar de manera adecuada las necesidades de nuestros estudiantes frente a una sociedad compleja y ello se adquiere a partir del uso de recursos pertinentes.

De la misma forma SINEACE (2021) afirma sobre la calidad educativa, es la que se orienta a las actividades ordenadas y validadas que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo adecuado.

Por ello, podemos comprender que la calidad educativa es un objetivo que toda institución debe de plantearse en base a la consecución de los elementos integradores que permita un desarrollo social de toda la comunidad educativa, basándose de los intereses propios y de contexto.

Las dimensiones validadas para la calidad de servicio, se basan en el uso y adaptación del instrumento del SINEACE, por ello se enfoca en base a la gestión estratégica.

La gestión estratégica, analiza el centro laboral desde un enfoque genérico que conlleva a la organización a ejecutar procesos de mejora en base a información estructurada que permite una toma de decisiones refrendadas en el contexto y que

permita facilitar y orientarse al desarrollo de una visión institucional (Chiavenato y Sapiro, 2011).

De la misma forma Picatoste (2020) aduce que la gestión estratégica es un proceso sistémico que busca establecer metas organizacionales, elección de estrategias e implementación de políticas, elaborando planes para la formulación y desarrollo de estrategias, buscando lograr resultados institucionales.

Por otro lado, Villegas et. al (2019) mencionan que la formación integral tiene elementos importantes que permiten a la persona desarrollarse adecuadamente, estos se engloban a partir de la práctica corporal, cognitiva, comunicativa, estética, espiritual y valorativa.

También mencionaremos que Pensado et al. (2020) asumen que todo proceso de formación integral procura el desarrollo en base a un enfoque multidisciplinar buscando contenidos que buscan fortalecer la capacidad humana dentro del aspecto comunicativo.

Otra dimensión ligada a la presente investigación son los procesos pedagógicos, al respecto Granados et al. (2020) refieren que las instituciones educativas realizan y tiene el propósito que los niños puedan obtener experiencias de aprendizaje que sean relevantes para el desarrollo de su autonomía.

Por otro lado, el Ministerio de Educación (2015) refiere que los procesos pedagógicos son momentos o secuencias estáticas durante una sesión de aprendizaje; evidenciando una secuencia lógica estructurada que permite el desarrollo de actividades programadas.

También mencionaremos a Rojas (2017) que en base a la conceptualización de la dimensión resultados se basa en información sistematizada previamente formulada, que busca la mejora institucional en base a objetivos planificados.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Dentro del proceso de investigación científica, el planteamiento de la metodología de la investigación tiene una gran importancia, ya que se debe integrar al trabajo propuesto ya que ello garantiza que los resultados y nuevas acepciones puedan tener un gran porcentaje de confiabilidad y aceptación.

Por ello podemos mencionar que la presente investigación es de tipo básica, ya que generó teoría y práctica, buscando profundizar y concretizar su entendimiento, (...), orientando la pesquisa de teorías, principios, leyes y métodos (Álvarez, 2020).

Esto contempla a la búsqueda del conocimiento teórico que pueda ampliar y profundizar nuestra comprensión en la ciencia pedagógica acerca de la relación que puedan tener ambas variables de estudio.

Bajo este entender, a través de la presente, pondremos en validación concepciones de la temática, ya que por las características de las variables de estudio buscamos obtener la relación entre los elementos teóricos expuestos.

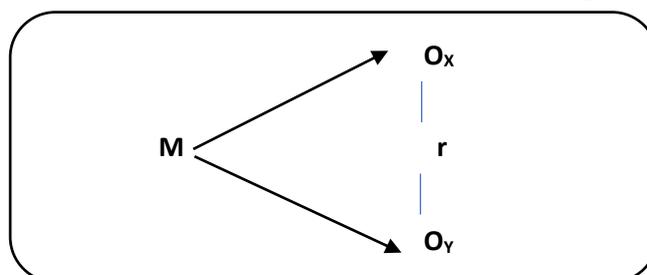
El nivel de investigación utilizado fue el explicativo (correlacional – causal), pues a través de ello se explica el comportamiento de correlación entre las variables de estudio, realizando una comparación de datos y explicación del significado. La sustentación de este nivel se centra en explicar ya que ocurre un fenómeno y se manifiesta de forma espontánea, evidenciando la relacionan de dos o más variables (Hernández et al. 2006, p.108).

El método general de investigación es el científico, ya que busca solucionar un problema formulado en el proceso de investigación dentro de su clasificación, encontrando el investigador en el método empírico la recopilación de datos de manera estructurada. Como métodos específicos se utilizó el inductivo deductivo, que permite relacionar 2 variables de estudio a través de elementos comunes.

El diseño utilizado fue el **no experimental**, ya que busca ubicar la relación entre un conjunto de variables en un momento único (Hernández et al., 2014).

De la misma forma, utilizaremos el diseño transeccional correlacional - causal, ya que identifican y describen relaciones entre variables, en un único momento (Álvarez, 2020).

Desde la perspectiva de Salkind (1998) asume también que “el **diseño correlacional** tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables, por ello utiliza el siguiente esquema:



Dónde:

- M** : representa a la muestra de estudio.
- O** : representa a las observaciones.
- X, Y** : representa los datos a obtenerse en cada una de las variables.
- r** : representa el coeficiente de correlación

3.2 Variables y operacionalización

V1: Clima institucional

Definición Conceptual, ambiente interno de colaboradores de una organización relacionado de manera interna a partir de la motivación de los colaboradores, estos aspectos organizativos conllevan a estimular motivaciones en cada personal de la institución (Chiavenato, 2009).

Definición Operacional, se utilizó un cuestionario que está integrado y dimensionado de manera adecuada.

V2: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual, Es aquel proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo adecuado (SINEACE, 2021).

Definición operacional, Se utilizó un cuestionario que abarcan las dimensiones propuestas.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidades de análisis

Población

Es la cantidad total de individuos de la investigación, su delimitación se realiza en base a las características que el investigador valide (Arias et. al, 2022). Ante ello, son 170 docentes de las I.E. de la Red Tambo 2022 que son la población del presente estudio, estos se presentan en la tabla 1 (ver anexo)

Criterios de inclusión:

Todos los profesores de nivel primario pertenecientes a la Red Tambo.

Criterios de exclusión:

No se consideran a profesores de niveles inicial y secundaria.

Muestra

Es parte de un grupo de la población establecida, definido en características propias (Arias et al., 2022). Es constituida por 70 profesores.

Muestreo

El criterio de selección es el muestreo no probabilístico.

Unidad de análisis

Profesores pertenecientes a la EBR.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Permiten el recojo de información de forma confiable y ello garantiza con certeza los resultados y el posterior análisis estadístico (Hernández y Duana, 2020).

Técnicas

Utilizamos como técnica de muestreo la encuesta, por las características del estudio.

Instrumentos

Son medios que utilizamos para la recogida de datos, esto lleva al proceso investigativo a acercarse personalmente a los acontecimientos de investigación y por ende al conocimiento (Hernández y Mendoza, 2018).

Por las características propias de la investigación, utilizamos el cuestionario.

Ficha técnica de instrumentos:

Instrumento 1: Encuesta de medición del clima institucional – Modelo Stringer

Empleamos un cuestionario de encuesta con un tipo de valoración de escala Likert, que por conveniencia y conocimiento tiene una adaptación al Modelo Stringer. Está compuesta por 22 ítems que operacionalizan la estructura institucional, la estandarización del personal, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso a partir de valores establecidos (Ver tabla 2) y la matriz del cuestionario (Ver tabla 3).

Validez de contenido del Cuestionario Medición del clima institucional

La validez del instrumento consiste en valorar la autenticidad a partir de algunos procedimientos como: Know groups, Predictive validity y Cross-checkquestions. Esta estimación solo es necesaria a partir de conocer los rasgos del objeto que estamos estudiando, determinándola como variable criterio (Torres et al., 2020).

Por ello, podemos inferir que estos resultados permiten describir la calidad constata el dominio adecuado del contenido de lo que buscamos validar, determinando ítems que son de representatividad en el proceso de contenido que se quiere medir.

Por tanto, reafirmamos que es un método que nos sirve para validar y verificar la fiabilidad de nuestros insumos, permite utilizar a profesionales expertos en la temática y que a través de un análisis adecuado puedan brindar información, evidencia, juicios y valoraciones, para ello cada juez puede tomar juicios de valor en referencia a la pertinencia de los ítems (Collet et al., 2018).

Presentamos entonces la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(N(C-1))}$$

“S = la sumatoria de si s1 = Valor asignado por el juez i, n = Número de jueces e = Número de valores de la escala de valoración (2. en este caso)”

Para una confiabilidad adecuada se requiere por lo menos tres expertos, necesitando revisando los ítems para que sean válidos; teniendo el respaldo de valores mayores a 0.8 y siendo validados de manera pertinente, pero comprendiendo que muchos valores van a depender del tamaño de la muestra de jueces y expertos (Ponce et. al, 2020).

Los jueces que participaron en este proceso fueron tres especialistas:

- Humberto Zamora Fernández
- Godofredo Cayo Navarro Zúñiga
- Benedicta Montes Bohorquez

Estos datos de validez se presentan en la Tabla 4 (Ver anexo)

Como resultado, se estima que todos los elementos del cuestionario del Clima institucional tienen una validez garantizada consistente siempre que las opiniones de los jueces indiquen un grado de concordancia ($> ,80$).

Confiabilidad del Cuestionario Clima institucional

Para la confiabilidad requiere manejar dispositivos y generar valores de 0 a 1 (0 = sin confianza, 1 = confianza total). La ventaja es que no es necesario dividir los elementos del insumo por la mitad, por ello se aplica la escala y se realiza el cálculo del coeficiente.

Para encontrar el α de Cronbach, se calcula la correlación que tiene cada elemento con los demás reactivos o elementos, lo que da una gran cantidad de coeficientes. El valor de α tiene que ser promediado con los coeficientes de correlación encontrados (Cozby, 2005).

Por lo tanto, podemos confirmar que este coeficiente de Cronbach α es el promedio de todas las medias correlaciones posibles, promoviendo un proceso confiable internamente consistente (Ver Tabla 5).

El valor estimado para el Cuestionario Clima Institucional tiene una aceptable confiabilidad ($\alpha = 0,882$).

Instrumento 2: Encuesta de Medición de la Calidad de servicio educativo

Empleamos un cuestionario de encuesta de tipo de valoración de escala Likert, que por conveniencia y conocimiento es de elaboración propia. Está compuesta por 18 ítems que operacionalizan la gestión estratégica, formación integral, soporte y recursos para los procesos pedagógicos y los resultados, a partir de los valores establecidos (Ver Tabla 6 y 7).

Validez de contenido del Cuestionario Medición de la Calidad del servicio educativo

Los jueces participantes en este proceso fueron tres especialistas:

- Mg. Humberto Zamora Fernández
- Mg. Godofredo Cayo Navarro Zúñiga
- Mg. Benedicta Montes Bohorquez

Estos resultados se muestran en la Tabla 8 (Ver anexos)

Los elementos del cuestionario Calidad del servicio educativo tienen una validez garantizada consistente siempre que las opiniones de los jueces indiquen un grado de concordancia ($> ,80$).

Confiabilidad del Cuestionario Calidad del servicio educativo

Se calcula la correlación que tiene cada elemento con los demás reactivos o elementos, lo que da una gran cantidad de coeficientes. (Ver Tabla 9)

El valor de α tiene que ser promediado con los coeficientes de correlación encontrados. (Cozby, 2005).

El valor estimado de confiabilidad es aceptable ($\alpha = 0,892$).

3.5 Procedimientos

Recolectamos información in situ y los insumos fueron aplicados de manera física y fueron sometidos a validación por juicio de expertos.

Luego de ello fue procesada utilizando el programa SPSS versión 25.

La aplicación se realizó con el consentimiento de los profesores integrantes en la Red Tambo 2022.

3.6 Método de análisis de datos

Se presentó la información recopilada en forma gráfica con los valores de cada dimensión y que demuestra los valores obtenidos en la toma de muestra.

Seguidamente se procedió a la elaboración de la base de datos, procesamiento y análisis de datos, para ello se utilizó técnicas estadísticas sobre correlación, aplicando para ello la prueba de normalidad de Kolmogórov - Smirnov por ser aquella que se adapta al cálculo y las características del número de muestra; y de acuerdo al tipo de datos utilizamos la prueba Rho de Spearman para validar la hipótesis obteniendo correlación empleando para ello el programa estadístico SPSS versión 25.

Todo el análisis realizado se ejecutó con un nivel de significancia estadística de $p < .05$ y con la finalidad de realizar el análisis de las variables de estudio de acuerdo a los objetivos trazados para la presente.

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación presenta y cumple con todos los requerimientos validados por el reglamento de la institución a través de la Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa y cumpliendo a cabalidad los procesos éticos desarrollados antes, durante y después del estudio, para ello se toma en cuenta prácticas desarrolladas a partir del rigor científico y criterios de autenticidad y respetando los derechos de autor, para ello se redacta utilizando la técnica del parafraseo y el uso de las normas APA, citando correctamente las investigaciones anteriores y realizando la recopilación de datos con la autorización de los profesores seleccionados de la Red Tambo especificados en la muestra que fueron debidamente informados.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

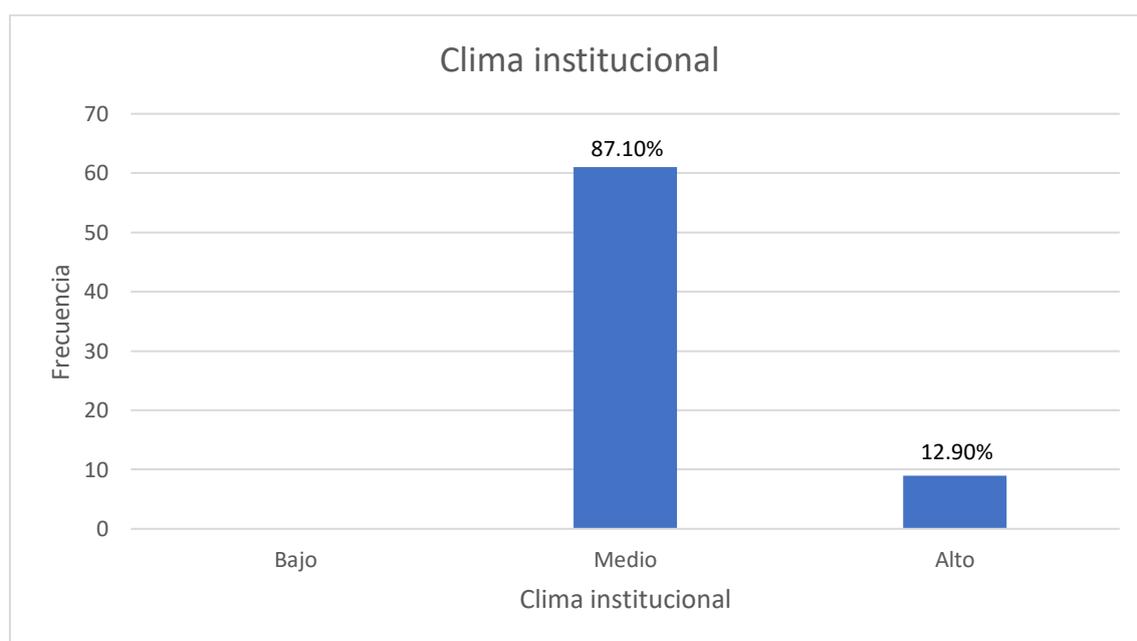
Tabla 10

Niveles de percepción de la variable Clima institucional y sus dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Medio	61	87.10
Alto	9	12.90
Total	70	100.00

Figura 1

Niveles de percepción de la variable Clima institucional y sus dimensiones



Las variables estudiadas presentan como resultados descriptivos que en el Clima institucional el 87.1% de los encuestados consideran que vienen laborando dentro de un ambiente laboral que tienen las condiciones básicas, por ello se ubican en un nivel medio en base a su percepción; mientras que el 12.9% considera que esta variable debe de mejorar de manera pertinente y por ello tener un impacto alto que permitirán lograr los objetivos institucionales de manera correcta.

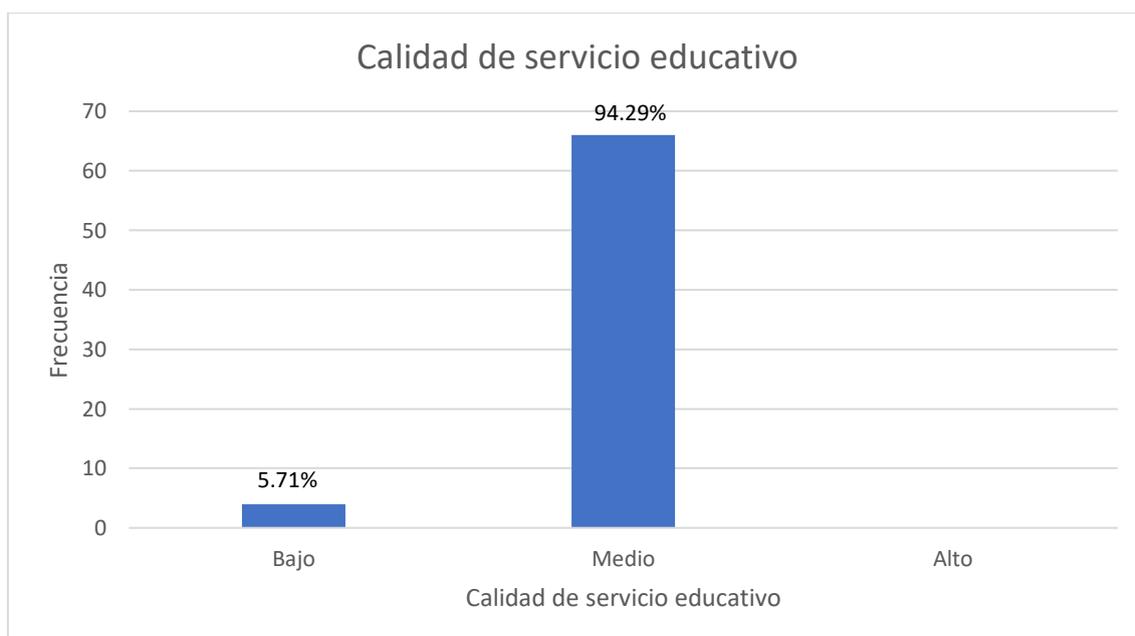
Tabla 11

Niveles de percepción de la variable Calidad de servicio educativo y sus dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5.71
Medio	66	94.29
Alto	0	0.00
Total	70	100.00

Figura 2

Niveles de percepción de la variable Calidad de servicio educativo y sus dimensiones



Dentro del análisis de la segunda variable, encontramos como resultados descriptivos que del total de los encuestados, un 5.71% tienen la percepción de que el servicio de la calidad educativa en las instituciones educativas es baja, mientras que un 94.29% consideran que vienen desarrollando un trabajo adecuado, por lo que consideran que el nivel que se otorga a los estudiantes es medio y que este nivel se puede mejorar de manera pertinente, si es que se abordan diversos aspectos consideradas en las dimensiones del estudio.

4.2. Resultados Inferenciales

Prueba de normalidad

Para el trabajo investigativo utilizamos prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues nuestra muestra es mayor a 30 individuos.

Determinado este proceso, validamos el criterio para realizar la prueba de normalidad, en donde:

- P-valor $> \alpha$ Acepta la H_0 = Los datos vienen de una distribución normal
- P-valor $< \alpha$ Acepta la H_1 = Los datos no vienen de una distribución

Tabla 12

Prueba de Normalidad según Kolmogorov-Smirnov

Variable	Significancia – p valor
Clima institucional	0,000
Calidad de servicio educativo	0,000

Teniendo un intervalo de confianza de 95%

Se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 debido a que el p valor es menor que 0,05; por lo tanto, los datos obtenidos para ambas variables se derivan a partir de una distribución no normal, que significa que siendo un estudio correlacional, debemos utilizar el Rho de Spearman como estadígrafo.

Prueba de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

H_0 : No existe relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

H_1 : La relación es significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre clima institucional y calidad de servicio educativo

Clima institucional vs Calidad de servicio educativo	
Rho Spearman	0,012
Sig. (bilateral)	0,919
N	70

Según los resultados de la tabla 4, con un Rho=0,012 y un p valor=0.919, se validó una baja correlación entre variables, la hipótesis nula (H_0) es rechazada y la hipótesis alterna (H_1) es aceptada, comprobándose que una relación significativa de las variables planteadas.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación es significativa entre el clima institucional y la gestión estratégica en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

H₁: La relación es significativa entre el clima institucional y la gestión estratégica en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre clima institucional y Gestión estratégica

Clima institucional*Gestión estratégica	
Rho Spearman	0,085
Sig. (bilateral)	0,482
N	70

Según los resultados mostrados en la tabla 5, con un Rho=0,085 y un p valor=0.482, se evidenció una correlación baja entre las variables presentadas, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1),

comprobándose que la relación es significativa entre la variable 1 y la dimensión gestión estratégica.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación es significativa entre el clima institucional y la formación integral en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

H₁: La relación es significativa entre el clima institucional y la formación integral en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

Tabla 15

Correlación Rho de Spearman entre clima institucional y calidad de servicio educativo

Clima institucional* Formación integral	
Rho Spearman	0,121
Sig. (bilateral)	0,318
N	70

Según los resultados mostrados en la tabla 6, con un Rho=0,121 y un p valor=0.318, se evidenció una correlación baja entre la variable clima institucional y la dimensión formación integral, por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H₀) y se aceptó la hipótesis alterna (H₁), comprobándose que la relación es significativa entre el clima institucional y la formación integral en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación es significativa entre el clima institucional y soporte y recursos en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

H₁: La relación es significativa entre el clima institucional y la soporte y recursos en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

Tabla 16*Correlación Rho de Spearman entre clima institucional y soporte y recursos*

Clima institucional* Soporte y recursos	
Rho Spearman	0,103
Sig. (bilateral)	0,398
N	70

Según los resultados mostrados en la tabla 7, con un $Rho=0,103$ y un p valor= 0.398 , se evidenció una correlación baja entre la variable clima institucional y la dimensión soporte y recursos, por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), comprobándose que la relación es significativa entre el clima institucional y la soporte y recursos en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación es significativa entre el clima institucional y resultados en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

H_1 : La relación es significativa entre el clima institucional y resultados en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022

Tabla 17*Correlación Rho de Spearman entre clima institucional y Resultados*

Clima institucional* Resultados	
Rho Spearman	0,115
Sig. (bilateral)	0,343
N	70

Según los resultados mostrados en la tabla 8, con un $Rho=0,115$ y un p valor= 0.343 , se evidenció una correlación baja entre la variable clima institucional y la dimensión resultados, por lo que, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), comprobándose que la relación es significativa entre el

clima institucional y resultados en las instituciones educativas de la Red Tambo
2022.

V. DISCUSIÓN

Con el propósito de desarrollar una argumentación comparativa en respuesta al objetivo general de la presente investigación, el cual evidenció una correlación de grado estadístico entre la categoría clima institucional y la calidad de servicio educativo dentro del campo de investigación educativa, se pretende dar una discusión del hallazgo encontrado.

Como información referencial, en términos de antecedentes, esto coincide con Samaniego (2022) quien desarrollo un trabajo de clima organizacional, en el cual se encontraron aspectos negativos dentro del clima laboral sectorizados en base a estructuras; concluyendo que estos evidencian elementos que pueden condicionar defectos en el clima y la cultura organizacional, por ello a través de dichas propuestas logran mejorar el desarrollo de las variables basados en resultados.

Ante tal resultado, se puede obtener cierta similitud entre ambas investigaciones, ya que, en el presente estudio, donde también se buscó la determinación de la relación entre el clima institucional, se pudo validar a través de la prueba estadística Rho Spearman un coeficiente de 0,012 lo que estableció una relación de grado bajo entre las variables de estudio.

Por otro lado, coincide teóricamente con Acurio (2022) quien buscó el establecimiento del comportamiento organizacional y la influencia del desempeño laboral, y logró evidenciar que no existe una autonomía suficiente, ya que se percibió actitudes que inciden en el liderazgo institucional y llegando a concluir que es necesario cambiar el modelo de comportamiento organizacional para que este pueda influir en los valores y el cambio de óptica del liderazgo transformacional.

Bajo ese enfoque en la presente investigación se pudo percibir que los docentes de la muestra dependen de las decisiones de los directivos y esto conlleva a no asumir procesos autónomos de toma de decisiones, sin salirse del marco del reglamento interno; por lo que se puede actualizar de manera permanente el modelo organizacional.

De la misma forma, Franco (2021) quien realizó una investigación sobre el clima organizacional y desempeño, obtuvo resultados (Pearson=0,023 y p-

valor=0,000) detallando que bajo los datos obtenido se logró obtener una moderada influencia positiva; concluyendo que en base a las dimensiones planteadas, se evidencia la influencia en el clima institucional, pues el colaborador desarrolla la comunicación interna, capacitación y desarrollo, trabajo en equipo como elementos integradores para la promoción de un lugar adecuado de trabajo.

Bajo esos resultados podemos obtener que un gran porcentaje de docentes en la red de docentes tienen una comunicación adecuada con sus directivos, que conlleva a un trabajo colegiado adecuado.

De la misma forma los resultados que obtuvo Ortiz (2021) en su investigación sobre clima organizacional y el desempeño de personal, encontró resultados ($r=0,191$ y $p\text{-valor}=0,000$) evidenció una relación positiva, validando una relación adecuada; llegando a la conclusión que las variables de estudio evidencian correlación adecuada e interdependencia que permite la mejora en los procesos laborales.

En referencia a estos resultados encontramos podemos asumir que la relación baja de la toma de datos puede mejorar en tanto los procesos de gestión y labores se adecuen al contexto real de la comunidad educativa.

También encontramos similitud en el trabajo de Santamaria (2020) en su investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral, base a sus resultados ($\text{Chi}=0,848$ y $p\text{-valor}=0,000$) obtuvo una correlación directa, entendiéndose que el clima organizacional se relaciona e incide sobre el desempeño laboral; concluyendo entonces la variable 1 valora y potencia a la variable 2, siendo validados de acuerdo a datos estadísticos relacionados, entendiéndose que los periodos bajos de la empresa se debe a diversos factores operativos y estos son evidenciados a través de la importancia de la formulación de procesos de reestructuración y se orientan al cumplimiento de objetivos institucionales.

Por ello, nuestros resultados permiten comprender que es importante la formulación de elementos de reestructuración cada cierto tiempo, ya que esto conlleva la mejora del clima institucional y tiene repercusión directa en la calidad del servicio que se brinda a la comunidad educativa en pleno.

Estamos de acuerdo también con Lamiña (2020) en la investigación sobre liderazgo pedagógico y logro de la calidad de aprendizajes, que permiten el desarrollo de liderazgo dentro de la institución; concluyen que se busca pautas dentro del desarrollo de liderazgo educativo, encontrándose en el liderazgo utilizado que se basa en elementos de juicio teórico orientado al liderazgo transformacional y ligado al desarrollo de relaciones emocionales e intelectuales que permiten la consecución de valores y sentido de logro, por tanto es importante el desarrollo de elementos administrativos y socio afectivos; siendo este tipo de liderazgo importante dentro del desarrollo de la atención en el aprendizaje, que busca las condiciones propicias para dicho fin.

Bajo los resultados obtenidos podemos asumir que el desarrollo de un liderazgo transformacional permite la regulación de las emociones de la comunidad educativa y eso se refleja en el buen clima institucional y el mejor desempeño de los docentes frente a su atención a los estudiantes.

En el trabajo de González (2019) sobre clima organizacional y sentido de pertenencia, en base a sus resultados ($r=0,128$ y $p\text{-valor}=0,387$) se obtuvo que no tiene relación de significancia entre las percepciones de estudio; ya que el pensamiento del trabajador tiene que seguir canales formales en la institución, incorporando para ello funciones, políticas, objetivos normas, métodos y procedimientos que permitan la mejora del ambiente laboral lo que conllevará a una mejora productiva laboral.

Bajo ese contexto comprendemos que dentro de nuestra se debe de brindar la importancia adecuada a las percepciones de los trabajadores, ya que, al ser una institución formal, existen canales organizativos donde se deben de respetar y por ende empatizar para realizar una mejora continua entre los elementos.

Las conclusiones que llega Mathsumi (2022) en su trabajo sobre clima organizacional y satisfacción laboral, en base a sus resultados ($r=-0,13$) obteniendo una relación inversa entre variables de estudio evidenciando descontento entre los elementos poblacionales y evidenciándose en la falta de armonía institucional y elementos integradores como la autorrealización, involucramiento y procesos de

supervisión encontrándose valores inversos y procesos repetitivos que no contribuyen en la mejora laboral.

En un segmento de los docentes encuestados se pudo determinar que existe un descontento entre algunos trabajadores y ello se debe a una falta de armonía institucional, que pueden ser mejorados en base procesos de mejora continua a través de un trabajo colaborativo institucional.

También en el trabajo de Prado (2022) quien desarrolló una investigación sobre gestión administrativa y calidad de servicio educativo, quien en base a los resultados ($Rho=0,437$ y $p\text{-valor}=0,000$) encontró una moderada relación, concluyendo que se percibe a la variable 1 en relación directa con sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control, entre los niveles medio y alto.

De la misma forma nuestros resultados obtenidos permiten comprender que elementos importantes como la planificación y organización tienen incidencia en la toma de decisiones que tienen nuestros directivos dentro de la institución.

En el trabajo de Palti (2022) quien desarrolló una investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral, en base a los resultados ($Pearson=0,754$ y $p\text{-valor}=0,000$) se encontró una relación moderada positiva, llega a la conclusión que se encuentra dicha relación entre variables mejora la tendencia de trabajo mejorará, siendo importante elementos como motivación, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo.

Es en base a estas conclusiones que se puede asumir que las mejoras en las relaciones interpersonales que sugiere el buen desarrollo de un clima institucional, tienen que ver con los procesos de motivación y trabajo en equipo que ayuda en el desarrollo organizativo.

Asimismo se coincide con Portillo (2021) en su investigación sobre evaluación formativa y calidad educativa, en base a dichos resultados ($Rho=0,437$ y $p\text{-valor}=0,000$) obtuvo una moderada relación, llegando a la conclusión que se evidencia una relación moderada entre variables y se observa una situación similar entre las dimensiones planteadas para el presente estudio, como son la estructura institucional, estándar y responsabilidad de la comunidad educativa, que muestra valores altos que consolidan elementos de juicio.

La presente tiene similitud en base a las dimensiones planteadas y los resultados no difieren mucho del consolidado final, entendiéndose que es importante el manejo directivo en el desarrollo de la calidad educativa en base a los estándares planteados.

Estamos de acuerdo con Garrido (2020) quien desarrolló una investigación sobre clima y desempeño, en base a los resultados ($Rho=0,910$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una relación muy alta; llegando a la conclusión que la relación alta entre las variables se valida también en sus dimensiones, evidenciándose un buen desempeño en su actuar profesional, mostrando elementos como comunicación, participación, confianza, apoyo pedagógico y muestra de actitudes favorables.

De la misma manera en la presente investigación se desarrolla la mejora en base a sus desempeños mostrados de los colaboradores, lo que significa que se puede mejorar el clima y la calidad a partir de la atención de las dimensiones del clima institucional.

En el trabajo de Mateo y Navarro (2020) quien realizaron una investigación sobre clima institucional y desempeño docente, en base a los resultados (Coef. correlación Pearson= $0,842$ y $p\text{-valor}=0,000$) obtuvieron una relación alta; concluyendo que mientras el clima institucional sea mejor, el nivel de desempeño laboral será el adecuado; mientras que cuanto menor sea el clima institucional, el nivel de desempeño laboral será menor.

Por tanto, es importante que el desempeño laboral se vea comprometido con los objetivos institucionales, ya que esto permitirá tener un clima laboral adecuado y que conlleve a la identificación institucional por parte de los colaboradores y entes educativos.

Habría que decir también que, Bustamante (2019) que realizó una investigación sobre calidad educativa y clima institucional, en base a los resultados ($Rho=0,451$ y $p\text{-valor}=0,000$) se obtuvo una moderada relación; concluyendo que la relación entre variables nos presenta una situación similar entre las dimensiones planteadas para el presente estudio, como son la estructura institucional, estándar y responsabilidad de la comunidad educativa, que muestra valores altos que

consolidan elementos de juicio que entiendan la implicancia de las variables de estudio.

Por ello es importante comprender que la estructura institucional puede ser determinante para la mejora institucional, ya que es determinante para los procesos de consecución de metas.

En el trabajo de Vásquez (2018) quien desarrolla una investigación sobre evaluación de gestión y el clima organizacional, con resultados ($Rho=0,464$ y $p\text{-valor}=0,000$) se constató una moderada relación, llegando a la conclusión que al tener una relación moderada se evidencia que los procesos de gestión administrativa estos llegan a tener repercusión sobre los elementos integradores del clima organizacional, ya que se tiene una relación moderada a partir de factores críticos.

Por tanto, en la presente se busca establecer dimensiones similares que permitan enmarcarse en la teoría administrativa, comprendiéndose que los directivos son influyentes en el desarrollo de un buen clima institucional.

Y por último en el trabajo de López (2017) quien realizó un trabajo sobre clima institucional y desempeño docente, obteniendo resultados ($Rho=0,511$ y $p\text{-valor}=0,000$) enmarcándose en una relación moderada y llegando a la conclusión de que las dimensiones favorecen en el desarrollo del clima institucional, siendo la motivación y la participación elementos claves en la obtención de resultados en base al contexto que busca la formación vertical de los estudiantes.

En base a toda la información recolectada, podemos mencionar que la metodología empleada nos brinda resultados de análisis que permiten sistematizar y sacar conclusiones que permiten una reflexión sobre las variables de estudio, pero ello no es impedimento de que podamos atender algunos puntos que son importantes dentro del clima institucional, como es la de tener una comunicación horizontal con todos los trabajadores, ya que mientras mas datos se puedan obtener, mejores decisiones se pueden tomar en beneficio de la institución educativa.

Estos elementos de juicio y practica en las instancias educativas, permiten brindar de manera adecuada un servicio educativo de calidad, ya que uno de los

elementos importantes para que se logre con eficiencia este servicio es la calidad de atención que involucra el buen trato de los colaboradores y por ende si existe esa relación directa con el clima institucional.

Este tipo de investigación siempre es importante, pues nos permite tener una visión externa de la realidad donde se desarrolla y por tanto, es reflexivo desde el punto de vista que el investigador comparta dichos resultados, explicando el análisis y la sistematización obtenida.

Por ello es importante en toda institución educativa tener procesos de comunicación horizontal que haga que la comunidad educativa tenga un rol integrador en base a la atención de las necesidades propias.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

De acuerdo al objetivo general, los resultados muestran en la tabla 13 que existe una correlación positiva baja; por lo tanto, a mejor clima institucional se presenta una mejora en la calidad de servicio educativo en la red Tambo 2022.

Segunda:

De acuerdo al objetivo específico 1, los resultados muestran en la tabla 14 que existe una correlación positiva baja; por lo tanto, a mejor clima institucional se presenta una mejora en la dimensión Gestión estratégica.

Tercera:

De acuerdo al objetivo específico 2, los resultados muestran en la tabla 15 que existe una correlación positiva baja; por lo tanto, a mejor clima institucional se presenta una mejora en la dimensión Formación integral.

Cuarta:

De acuerdo al objetivo específico 3, los resultados muestran en la tabla que existe una correlación positiva baja; por lo tanto, a mejor clima institucional se presenta una mejora en la dimensión Soporte y recursos.

Quinta:

De acuerdo al objetivo específico 4, los resultados muestran en la tabla que existe una correlación positiva baja; por lo tanto, a mejor clima institucional se presenta una mejora en la dimensión Resultados.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al personal directivo de las instituciones pertenecientes a la Red Tambo que tomen en consideración los tópicos analizados pues se debería de generar un análisis pertinente de los documentos de convivencia que tienen que basarse en un contexto real, pues ello permitirá una mejora constante en la convivencia de todos los colaboradores.

Segunda:

Implementar y ejecutar reuniones permanentes para empatizar con los colaboradores e involucrarlos en la mejora continua de gestión estratégica de la calidad del servicio educativo.

Tercera:

Implementar políticas de capacitación, información y formación al personal responsable para que puedan optimizar la dimensión sobre formación integral dentro de la comunidad.

Cuarta:

Realizar una planificación adecuada y optima sobre el proceso de soporte y uso de recursos que permitirá concientizar a la comunidad educativa sobre las ventajas del uso adecuado pero sobre todo informado.

Quinta:

Proponer el análisis permanente de resultados que permitirá realizar los cambios pertinentes y oportunos para una mejora consistente en estos procesos de desarrollo enmarcados en la calidad educativa.

REFERENCIAS

- Acurio, D. (2022). *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi - Ecuador]. Repositorio institucional UTC. <https://bit.ly/3Ti4rG5>
- Aguayo, P. (2017). *El rol del autorrespeto en la teoría de la justicia de John Rawls*. DOI: 10.5281/zenodo.1092684
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://bit.ly/3rWfEjq>
- Arias, J.L., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Bustamante, P. (2019). *Calidad educativa y el clima institucional en la I.E.I "Stella Maris" 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional USMP. <https://bit.ly/3AiLVGa>
- Cattaneo, G. (2019). *La importancia de generar un clima de confianza dentro del equipo*. <https://bit.ly/3RYTxmR>
- Carrilo, S. (2017). Actitudes hacia la profesión docente y condiciones de bienestar: ¿Una década de cambios y continuidades? *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 9(1), 5-30. <http://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/download/56/113/>.
- Chayacaña, W. y Ancco, A. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sandia-Puno*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional UTELESUP. <https://bit.ly/3rY4c6U>
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos, el Capital Humano de las Organizaciones*. 6ª edic. Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el Capital Humano de las Organizaciones*. 8ª edic. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. 9ª edic. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. 2ª edic. McGraw-Hill Education.
- Civís, M. y Longás, J. (2015). La colaboración interinstitucional como respuesta al desafío de la inclusión socioeducativa. Análisis de 4 experiencias de trabajo en red a nivel local en Cataluña. *Educación XXI*, 18(1), 213-236. doi:10.5944/educxx1.18.1.12318
- Collet, C., Nascimento, J.V., Folle, A., Ibáñez, S.J. (2018). Construcción y validación de un instrumento para el análisis de la formación deportiva en voleibol. *Cuadernos de Psicología del Deporte*; 19(1), pp.178-91. Disponible en: <https://revistas.um.es/cpd/article/view/326361>
- Crespo, W. y Serrano, S. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*. pp. 24-47. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.95.703>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), pp. 165-187. <https://bit.ly/3MlwP7w>
- Franco, G. (2021). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el nivel de desempeño de los trabajadores en una agencia de marketing en la ciudad de Guayaquil y Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil- Ecuador]. Repositorio institucional UCSG. <https://bit.ly/3TbGksc>
- Garrido, F. (2020). *Clima institucional y desempeño docente en la Institución Educativa Particular Teniente Miguel Cortés, Sullana, Piura, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/3CKWP9c>
- Gilli, J. J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Granica.

- Gonzales, S. (2019). *Percepciones de los docentes sobre el clima organizacional y su relación con el sentido de pertenencia a una institución educativa oficial de Itagüí. Colombia, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de Medellín]. Repositorio institucional UDEM. <https://bit.ly/3rOkAXD>
- Granados, M., Romero, S., Rengifo, R. (2020). *Tecnología en el proceso educativo: nuevos escenarios*. <https://bit.ly/3eFojn8>
- Hallal, P. C. (2020). Resistance and Resilience in the throes of a Pandemic. Resistência e resiliência em tempos de pandemia. *Ciencia & saude coletiva*, 25(9), 3342. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020259.20312020>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw-Hill Educación. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://bit.ly/3dsgGzM>
- Lamiña, K. (2020). *El liderazgo pedagógico hacia la mejora de la calidad de los aprendizajes*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB. <https://bit.ly/3AI93nM>
- López, J. (2017). *Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio institucional PIRHUA. <https://bit.ly/3bV73cb>
- Maldonado, M. (2001). *Las competencias, una opción de vida. Metodologías para el diseño curricular*. Ecoe Ediciones.
- Mateo, P. y Navarro, A. (2020). Clima institucional y el desempeño laboral de los docentes de educación básica alternativa “Antonio Álvarez de Arenales” –

- Huayllay". [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional UNH. <https://bit.ly/3MoVBUg>
- Mathsumi, F. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional CONTINENTAL. <https://bit.ly/3JPoIUT>
- Ministerio de Educación (2017). *Currículo nacional de la Educación Básica*. MINEDU.
- Ministerio de Educación (2014). *Buenas Prácticas Docentes*. MINEDU.
- Ministerio de Educación (2015). *Fascículo de Compromisos de Gestión Escolar*. Giacomotti. Gráfica SAC
- Monarca, H., Gorostiagam, J. y Pericacho, J. (2019). *Calidad de la educación: aportes de la investigación y la práctica*. Dykinson.
- Munive, E. (2021). *Clima Institucional y Desempeño Docente en la Institución Educativa N° 3721 Santa Rosa, Ancón – Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional UNE. <https://bit.ly/3SP7Rjo>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2020). *Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2020). *Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones*. París, Francia: UNESCO. Recuperado de <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>
- Ortiz, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal

- Península de Santa Elena – Ecuador]. Repositorio institucional UPSE.
<https://bit.ly/3Vrmwmk>
- Pacheco, C. M., Rojas, C. P., Niebles, W. A., Hernández, H. G., y Durán, S. E. (2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Revista Espacios*, 41(29), 1-17.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2588>
- Palacios, F. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio de la I.E. N° 101 Shuji Kitamura, distrito de Santa Anita – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. <https://bit.ly/3vteu0o>
- Palti, A. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de PROVIAS Descentralizado, Lima – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional AUTONOMA. <https://bit.ly/3yqO3uj>
- Parra, M., Rocha, G. y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27 (2), 217-227. ISSN: 1315-9518.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593013>
- Pensado, M., Ramírez, Y. y González, O. (2017). La Formación integral de los estudiantes universitarios: una perspectiva de análisis de sus áreas de interés. <https://bit.ly/3D1NXMA>
- Picatoste, F. (2020). *Claves para la gestión estratégica de las organizaciones ante la Covid-19*. <https://bit.ly/3CvkAQJ>
- Ponce, I., Juárez, L., Tobón, S. (2020). Preferencias construcción y validación de un instrumento para evaluar el abordaje de la sociedad del conocimiento en docentes. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(1).
<https://bit.ly/3rXeiot>
- Polo, M.A. (2019). La responsabilidad ética, *Veritas*, (42), 49-72.
<https://bit.ly/3V3Sk0y>

- Portillo, M. (2021). *La evaluación formativa y la calidad educativa según los docentes de la Institución Educativa General Prado del Callao*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional UNE. <https://bit.ly/3Uyb5ZD>
- Prado, V. (2022). *Los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional UNE. <https://bit.ly/3yottul>
- Reto, A. (2018). *Clima institucional y desempeño docente en la Universidad César Vallejo, Lima Este, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/3SPeaDh>
- Rojas, L. (2017). Gerencia estratégica de la innovación tecnológica en el proceso de vinculación Universidad Entorno Social. *Revista de la universidad del Zulia*, 7(19), 65- 79.
- Samaniego, W. (2022). *Propuesta de mejora del clima organizacional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – Riobamba*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional PUCESA. <https://bit.ly/3Vq2Ejv>
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB. <https://bit.ly/3dgyXzJ>
- Sotelo, J., Figueroa, E., Díaz, D. y Ríos, R. (2022). Clima organizacional en universidades públicas. Caso: profesores de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango. *Investigación Educativa*.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. Prentice Hall
- Torres, J., Vera, V., Zuzunaga, F., Talavera, J., De La Cruz, J. (2020). Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir

conocimientos, actitudes y prácticas. *Revista Facultad de Medicina Humana*, 22(2):273-279. DOI. 10.25176/RFMH.v22i2.4768

Tünnermann, C. (2012). *La universidad búsqueda permanente*. Hispamer.

Vásquez, A. (2018). *Evaluación de la gestión directiva administrativa y clima organizacional docente de la Institución Educativa N° 2022 "Sinchi Roca" UGEL 04. Comas - Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional UNMSM. <https://bit.ly/3zW7RFK>

Veramendi, A. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa I.E. 5123 Francisco Bolognesi. Ventanilla, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3BH0IQb>

Villegas, F., Alderrama, C. y Suarez, W. (2019). Modelo de formación integral y sus principios orientadores: caso Universidad de Antofagasta. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24(4), pp. 75-88. <https://bit.ly/3EJsKlv>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima institucional y calidad de servicio educativo en instituciones educativas de la Red Tambo 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima institucional				
¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022?	Determinar la relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
			Estructura	Funciones definidas	1	Likert: 1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= 4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo =(46-50) En desacuerdo De acuerdo Muy de desacuerdo
				Conocimiento del jefe inmediato	2		
				Conocimiento de las políticas de la institución	3		
Conocimiento de la estructura organizativa	4						
Duración de los procesos burocráticos	5						
Estándar	Perspectiva del jefe inmediato ante errores	6					
	Nivel de confianza entre compañeros	7					
	Ayuda entre compañeros	8					
	Reconocimiento al factor humano	9					
Responsabilidad	Supervisión	10					
	Iniciativa	11					
	Excusas al cometer errores	12					

			Reconocimiento	Recompensa según su desempeño	13		
				Sanciones ante errores	14		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Confianza entre trabajadores	15		
¿Qué relación existe entre el clima institucional y la gestión estratégica en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022?	Determinar la relación entre el clima institucional y la gestión estratégica en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Existe relación significativa entre el clima institucional y la gestión estratégica en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Apoyo	Importancia del factor humano	16		
				Apoyo del personal ante un trabajo difícil	17		
				Relación de productividad con estado anímico	18		
				Orgullo de su propio desempeño	19		
			Compromiso	Sentimiento de pertenencia	20		
				Lealtad	21		
				Intereses en común	22		
Variable 2: Calidad de servicio							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre el clima institucional y la formación integral en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022?	Determinar la relación entre el clima institucional y la formación integral en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Existe relación significativa entre el clima institucional y la formación integral en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Gestión estratégica	Conducción institucional	1, 2, 3	Likert: 1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo	Muy en desacuerdo =(46-50) En desacuerdo De acuerdo Muy de desacuerdo
				Gestión de la información	4		
				Convivencia y clima institucional	5		
			Formación integral	Proceso de enseñanza	6, 7, 8,9		
				Trabajo conjunto con la familia y la comunidad	10, 11		

				Bienestar infantil	12, 13	3=	
¿Qué relación existe entre el clima institucional y el soporte y recursos para los procesos pedagógicos en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022?	Determinar la relación entre el clima institucional y el soporte y recursos para los procesos pedagógicos en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Existe relación significativa entre el clima institucional y el soporte y recursos para los procesos pedagógicos en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	Infraestructura y recursos	14,15,16	4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo	
¿Qué relación existe entre el clima institucional y los resultados en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022?	Determinar la relación entre el clima institucional y los resultados en las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Existe relación significativa entre el clima institucional y los resultados en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022	Resultados	Verificación del perfil de egreso	17,18		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional descriptivo Método: Inductivo – deductivo Diseño: Correlacional		Población: 150 docentes Muestra: 70 docentes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de encuesta		Descriptiva: Inferencial:		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1	El clima institucional es aquel entorno de cualidades y valores propios del lugar de trabajo que son comprendidas a partir de la experimentación por el mismo colaborador y que se le atribuye el comportamiento institucional (Chiavenato, 2000)	Se medirá a través de un cuestionario.	Estructura Estándar Responsabilidad Reconocimiento Apoyo Compromiso	Funciones definidas Conocimiento del jefe inmediato Conocimiento de las políticas de la institución Conocimiento de la estructura organizativa Duración de los procesos burocráticos Perspectiva del jefe inmediato ante errores Nivel de confianza entre compañeros Ayuda entre compañeros Reconocimiento al factor humano Supervisión Iniciativa Excusas al cometer errores Recompensa según su desempeño Sanciones ante errores Confianza entre trabajadores Importancia del factor humano Apoyo del personal ante un trabajo difícil Relación de productividad con estado anímico Orgullo de su propio desempeño Sentimiento de pertenencia Lealtad Intereses en común	Ordinal
Variable 2	La calidad del servicio educativo es un proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo adecuado (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2021).	Se medirá a través de un cuestionario.	Gestión estratégica Formación integral Soporte y recursos para los procesos pedagógicos Resultados	Conducción institucional Gestión de la información Convivencia y clima institucional Proceso de enseñanza Trabajo conjunto con la familia y la comunidad Bienestar infantil Infraestructura y recursos Verificación del perfil de egreso	Ordinal

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

INSTRUMENTO VARIABLE 1: CLIMA INSTITUCIONAL:

ADAPTACIÓN DE CUESTIONARIO DEL MODELO STRINGER

Estimados colegas: El presente instrumento tiene como objetivo realizar una autoevaluación sobre el clima institucional en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo; para ello se pide marcar con una “x” según su criterio:

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Estructura:					
1	En la institución, las funciones están claramente definidas.				
2	En esta institución se tiene claro quién es mi jefe inmediato y toma las decisiones.				
3	Conozco claramente las políticas de esta institución.				
4	Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.				
5	En la institución existen procesos burocráticos largos para lograr un objetivo.				
Dimensión 2: Estándar:					
6	Si me equivoco, los sucesos lo ven mal mi jefe inmediato.				
7	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.				
8	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
9	El consejo directivo enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
Dimensión 3: Responsabilidad:					
10	A mi jefe inmediato le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
11	En esta institución, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
12	En esta institución, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
Dimensión 4: Reconocimiento:					
13	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
14	Cuando cometo un error me sancionan				
Dimensión 5: Apoyo:					
15	Las personas en esta institución no confían verdaderamente uno en el otro.				
16	La filosofía de nuestra institución enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas.				
17	Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros.				

18	El consejo directivo considera que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.				
19	Me siento orgulloso de mi desempeño				
Dimensión 6: Compromiso					
20	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.				
21	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
22	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses				

**INSTRUMENTO VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO:
CUESTIONARIO DE CALIDAD EDUCATIVA SEGÚN MATRIZ DEL SINEACE
ADAPTACIÓN DE MATRIZ DEL SINEACE SEGÚN ESTÁNDARES DE
CALIDAD**

Estimados colegas: El presente instrumento tiene como objetivo realizar una autoevaluación sobre la calidad de servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo; para ello se pide marcar con una "x" según su criterio:

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Gestión Estratégica:					
1	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es pertinente, responde a los temas transversales del currículo nacional y orienta el quehacer institucional en la mejora continua para el desarrollo integral de los niños.				
2	El Proyecto Curricular Institucional (PCI) es coherente con el PEI, diversifica el currículo nacional / regional, manteniendo altas expectativas de desempeño de los niños.				
3	El consejo directivo ejerce liderazgo pedagógico colaborativo, manteniendo una visión común centrada en la mejora continua, el desarrollo integral y los aprendizajes de los niños.				
4	La institución educativa gestiona información sobre la organización y el desempeño institucional para planificar, implementar y evaluar mejoras.				
5	El clima institucional es acogedor, contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa y previniendo situaciones de violencia que afecten la integridad física y estabilidad emocional de los niños.				
Dimensión 2: Formación Integral					
6	La institución educativa brinda soporte pedagógico, promueve la innovación, la especialización y actualización del personal docente.				
7	La programación curricular es coherente con el Proyecto Curricular Institucional (PCI), orienta la implementación de intervenciones pedagógicas para el aprendizaje de los niños.				
8	La institución educativa implementa estrategias pedagógicas coherentes con la programación curricular, generando un clima favorable y acogedor de aula.				

9	La institución educativa monitorea y evalúa el desarrollo y desempeño de los niños, respecto a las competencias y estándares de aprendizaje.				
10	La institución educativa trabaja de manera organizada con las familias, desarrollando estrategias colaborativas que apoyen los aprendizajes y la formación integral de niños.				
11	La institución educativa implementa estrategias de trabajo colaborativo con la comunidad, para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo infantil, los aprendizajes, la formación integral de niños y el desarrollo de la comunidad.				
12	Todos los niños de la institución educativa reciben atención a la salud, alimentación y protección para su desarrollo, de acuerdo a sus necesidades.				
13	La institución educativa gestiona el uso de servicios especializados de atención complementaria en salud, nutrición, psicología, entre otros, de acuerdo a las necesidades identificadas.				
Dimensión 3: Soporte y recursos para los procesos pedagógicos:					
14	La institución educativa promueve el desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo para su mejor desempeño en el soporte al quehacer institucional.				
15	La institución educativa gestiona la infraestructura para los procesos pedagógicos, desarrollo y aprendizajes de niños, respondiendo a las necesidades de toda la comunidad educativa.				
16	La institución educativa gestiona recursos materiales para potenciar el desarrollo, facilitar el logro de los aprendizajes y la formación integral, respondiendo a las necesidades de los niños.				
Dimensión 4: Resultados					
17	La institución educativa implementa mecanismos para evaluar que los niños hayan logrado las competencias definidas en el perfil de egreso establecido en el currículo nacional.				
18	La institución educativa evidencia mecanismos de seguimiento a los niños que pasan del primer ciclo al segundo ciclo de educación primaria.				

Anexo 4. Validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Humberto Zamora Fernández
Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi salud y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría en administración de la educación requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestría en administración de la educación.

El título de mi proyecto de investigación es: **"Clima Institucional y calidad de servicio educativo en los docentes de las Instituciones educativas de la Red Tambo 2022."** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Educación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los Instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Pompeyo Maldonado Sánchez
DNI: 40798567

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.

La investigación es de tipo básica genera teoría y práctica, ya que buscan profundizar y concretizar su entendimiento, (...), orientando la pesquisa de teorías, principios, leyes y métodos (Álvarez, 2020). Bajo este entender, a través de la presente, pondremos en validación concepciones de la temática.

El diseño utilizado es no experimental, porque localiza una correlación las variables a partir de una toma de datos única. De la misma forma, utilizaremos el diseño transeccional correlacional - causal, ya que identifican y describen relaciones entre variables, en un único momento (Álvarez, 2020).

Variables 1

V1: Clima institucional

Definición Conceptual, ambiente interno de colaboradores miembros de una organización relacionado de manera interna a partir de la motivación de los colaboradores, estos aspectos organizativos conllevan a estimular motivaciones en cada personal de la institución (Chiavenato, 2009).

Definición Operacional, se utilizó un cuestionario que está integrado y dimensionado de manera adecuada.

V2: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual, Es aquel proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo adecuado (SINEACE, 2021).

Definición operacional, Se utilizó un cuestionario que abarcan las dimensiones propuestas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Clima institucional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES
Variable 1 Clima institucional	El clima institucional es aquel entorno de cualidades y valores propios del lugar de trabajo que son comprendidas a partir de la experimentación por el mismo colaborador y que se le atribuye el comportamiento institucional (Chiavenato, 2000)	Se utilizó un cuestionario que está integrado y dimensionado de manera adecuada.	Estructura	En la institución, las funciones están claramente definidas.
				En esta institución se tiene claro quién es mi jefe inmediato y toma las decisiones.
				Conozco claramente las políticas de esta institución.
				Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.
			Estándar	En la institución existen procesos burocráticos largos para lograr un objetivo.
				Si me equivoco, los sucesos lo ven mal mi jefe inmediato.
				Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.
				Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.
			Responsabilidad	El consejo directivo enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.
				A mi jefe inmediato le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.
				En esta institución, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.
				En esta institución, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.
			Reconocimiento	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.
				Cuando cometo un error me sancionan.
			Apoyo	Las personas en esta institución no confían verdaderamente uno en el otro.
				La filosofía de nuestra institución enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas.
				Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros.
				El consejo directivo considera que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.
			Compromiso	Me siento orgulloso de mi desempeño.
				Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.
Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CLIMA INSTITUCIONAL”

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre Clima institucional y calidad de servicio educativo. Consta de una serie de preguntas, que deben de ser estimados según la escala.

Instrucciones: Marque con un aspa (X), la casilla que se ajuste a su realidad y no deje ningún enunciado sin responder.

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo

CLIMA INSTITUCIONAL

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Estructura:					
1	En la institución, las funciones están claramente definidas.				
2	En esta institución se tiene claro quién es mi jefe inmediato y toma las decisiones.				
3	Conozco claramente las políticas de esta institución.				
4	Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.				
5	En la institución existen procesos burocráticos largos para lograr un objetivo.				
Dimensión 2: Estándar:					
6	Si me equivoco, los sucesos lo ven mal mi jefe inmediato.				
7	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.				

8	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
9	El consejo directivo enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
Dimensión 3: Responsabilidad:					
10	A mi jefe inmediato le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
11	En esta institución, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
12	En esta institución, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
Dimensión 4: Reconocimiento:					
13	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
14	Cuando cometo un error me sancionan.				
Dimensión 5: Apoyo:					
15	Las personas en esta institución no confían verdaderamente uno en el otro.				
16	La filosofía de nuestra institución enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas.				
17	Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros.				
18	El consejo directivo considera que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.				
19	Me siento orgulloso de mi desempeño.				

Dimensión 6: Compromiso					
20	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.				
21	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
22	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Zamora Fernández, Humberto

DNI: 28710191

Especialidad del validador: Administración de la educación

22 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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


 MINISTERIO DE EDUCACION
 UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL-LAMAR
 I.E.P. N° 38369 P. COCHABAMBA

 Mg. Humberto Zamora Fernández
 DIRECTOR

Firma del Experto validador

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 2: Calidad de servicio educativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES
Variable 2 Calidad de servicio educativo	Es aquel proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo	Se utilizó un cuestionario que abarcan las dimensiones propuestas.	Gestión estratégica	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es pertinente, responde a los temas transversales del currículo nacional y orienta el quehacer institucional en la mejora continua para el desarrollo integral de los niños.
				El Proyecto Curricular Institucional (PCI) es coherente con el PEI, diversifica el currículo nacional / regional, manteniendo altas expectativas de desempeño de los niños.
				El consejo directivo ejerce liderazgo pedagógico colaborativo, manteniendo una visión común centrada en la mejora continua, el desarrollo integral y los aprendizajes de los niños.
				La institución educativa gestiona información sobre la organización y el desempeño institucional para planificar, implementar y evaluar mejoras.
				El clima institucional es acogedor, contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa y previniendo situaciones de violencia que afecten la integridad física y estabilidad emocional de los niños.
				La institución educativa brinda soporte pedagógico, promueve la innovación, la especialización y actualización del personal docente.
adecuado (SINEACE, 2021).			Formación integral	La programación curricular es coherente con el Proyecto Curricular Institucional (PCI), orienta la implementación de intervenciones pedagógicas para el aprendizaje de los niños.
				La institución educativa implementa estrategias pedagógicas coherentes con la programación curricular, generando un clima favorable y acogedor de aula.
				La institución educativa monitorea y evalúa el desarrollo y desempeño de los niños, respecto a las competencias y estándares de aprendizaje.
				La institución educativa trabaja de manera organizada con las familias, desarrollando estrategias colaborativas que apoyen los aprendizajes y la formación integral de niños.
				La institución educativa implementa estrategias de trabajo colaborativo con la comunidad, para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo infantil, los aprendizajes, la formación integral de niños y el desarrollo de la comunidad.

				<p>Todos los niños de la institución educativa reciben atención a la salud, alimentación y protección para su desarrollo, de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>La institución educativa gestiona el uso de servicios especializados de atención complementaria en salud, nutrición, psicología, entre otros, de acuerdo a las necesidades identificadas.</p>
			Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	<p>La institución educativa promueve el desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo para su mejor desempeño en el soporte al quehacer institucional.</p> <p>La institución educativa gestiona la infraestructura para los procesos pedagógicos, desarrollo y aprendizajes de niños, respondiendo a las necesidades de toda la comunidad educativa.</p> <p>La institución educativa gestiona recursos materiales para potenciar el desarrollo, facilitar el logro de los aprendizajes y la formación integral, respondiendo a las necesidades de los niños</p>
			Resultados	<p>La institución educativa implementa mecanismos para evaluar que los niños hayan logrado las competencias definidas en el perfil de egreso establecido en el currículo nacional.</p> <p>La institución educativa evidencia mecanismos de seguimiento a los niños que pasan del primer ciclo al segundo ciclo de educación primaria.</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO”

Variable 2: Calidad de servicio educativo

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Gestión Estratégica:					
1	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es pertinente, responde a los temas transversales del currículo nacional y orienta el quehacer institucional en la mejora continua para el desarrollo integral de los niños.				

2	El Proyecto Curricular Institucional (PCI) es coherente con el PEI, diversifica el currículo nacional / regional, manteniendo altas expectativas de desempeño de los niños.				
3	El consejo directivo ejerce liderazgo pedagógico colaborativo, manteniendo una visión común centrada en la mejora continua, el desarrollo integral y los aprendizajes de los niños.				
4	La institución educativa gestiona información sobre la organización y el desempeño institucional para planificar, implementar y evaluar mejoras.				
5	El clima institucional es acogedor, contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa y previniendo situaciones de violencia que afecten la integridad física y estabilidad emocional de los niños.				
Dimensión 2: Formación Integral					
6	La institución educativa brinda soporte pedagógico, promueve la innovación, la especialización y actualización del personal docente.				
7	La programación curricular es coherente con el Proyecto Curricular Institucional (PCI), orienta la implementación de intervenciones pedagógicas para el aprendizaje de los niños.				
8	La institución educativa implementa estrategias pedagógicas coherentes con la programación curricular, generando un clima favorable y acogedor de aula.				
9	La institución educativa monitorea y evalúa el desarrollo y desempeño de los niños, respecto a las competencias y estándares de aprendizaje.				

10	La institución educativa trabaja de manera organizada con las familias, desarrollando estrategias colaborativas que apoyen los aprendizajes y la formación integral de niños.				
11	La institución educativa implementa estrategias de trabajo colaborativo con la comunidad, para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo infantil, los aprendizajes, la formación integral de niños y el desarrollo de la comunidad.				
12	Todos los niños de la institución educativa reciben atención a la salud, alimentación y protección para su desarrollo, de acuerdo a sus necesidades.				
13	La institución educativa gestiona el uso de servicios especializados de atención complementaria en salud, nutrición, psicología, entre otros, de acuerdo a las necesidades identificadas.				
Dimensión 3: Soporte y recursos para los procesos pedagógicos:					
14	La institución educativa promueve el desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo para su mejor desempeño en el soporte al quehacer institucional.				
15	La institución educativa gestiona la infraestructura para los procesos pedagógicos, desarrollo y aprendizajes de niños, respondiendo a las necesidades de toda la comunidad educativa.				
16	La institución educativa gestiona recursos materiales para potenciar el desarrollo, facilitar el logro de los aprendizajes y la formación integral, respondiendo a las necesidades de los niños.				

Dimensión 4: Resultados					
17	La institución educativa implementa mecanismos para evaluar que los niños hayan logrado las competencias definidas en el perfil de egreso establecido en el currículo nacional.				
18	La institución educativa evidencia mecanismos de seguimiento a los niños que pasan del primer ciclo al segundo ciclo de educación primaria.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Zamora Fernández, Humberto

DNI: 28710191

Especialidad del validador: Administración de la educación

22 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 validador:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgr. Godofredo Cayo Navarro Zúñiga
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría en administración de la educación requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestría en administración de la educación.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Clima institucional y calidad de servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022.**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Educación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Pompeyo Maldonado Sánchez
DNI: 40798567

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.

La investigación es de tipo básica genera teoría y práctica, ya que buscan profundizar y concretizar su entendimiento, (...), orientando la pesquisa de teorías, principios, leyes y métodos (Álvarez, 2020). Bajo este entender, a través de la presente, pondremos en validación concepciones de la temática.

El diseño utilizado es no experimental, porque localiza una correlación las variables a partir de una toma de datos única. De la misma forma, utilizaremos el diseño transeccional correlacional - causal, ya que identifican y describen relaciones entre variables, en un único momento (Álvarez, 2020).

VARIABLES 1

V1: Clima institucional

Definición Conceptual, ambiente interno de colaboradores miembros de una organización relacionado de manera interna a partir de la motivación de los colaboradores, estos aspectos organizativos conllevan a estimular motivaciones en cada personal de la institución (Chiavenato, 2009).

Definición Operacional, se utilizó un cuestionario que está integrado y dimensionado de manera adecuada.

V2: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual, Es aquel proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo adecuado (SINEACE, 2021).

Definición operacional, Se utilizó un cuestionario que abarcan las dimensiones propuestas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Clima institucional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES
Variable 1 Clima institucional	El clima institucional es aquel entorno de cualidades y valores propios del lugar de trabajo que son comprendidas a partir de la experimentación por el mismo colaborador y que se le atribuye el comportamiento institucional (Chiavenato, 2000)	Se utilizó un cuestionario que está integrado y dimensionado de manera adecuada.	Estructura	En la institución, las funciones están claramente definidas.
				En esta institución se tiene claro quién es mi jefe inmediato y toma las decisiones.
				Conozco claramente las políticas de esta institución.
				Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.
				En la institución existen procesos burocráticos largos para lograr un objetivo.
			Estándar	Si me equivoco, los sucesos lo ven mal mi jefe inmediato.
				Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.
				Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.
			Responsabilidad	El consejo directivo enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.
				A mi jefe inmediato le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.
				En esta institución, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.
			Reconocimiento	En esta institución, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.
				Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.
			Apoyo	Cuando cometo un error me sancionan.
				Las personas en esta institución no confían verdaderamente uno en el otro.
				La filosofía de nuestra institución enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas.
				Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros.
				El consejo directivo considera que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.
			Compromiso	Me siento orgulloso de mi desempeño.
				Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.
Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
			Compromiso	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CLIMA INSTITUCIONAL”

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre Clima institucional y calidad de servicio educativo. Consta de una serie de preguntas, que deben de ser estimados según la escala.

Instrucciones: Marque con un aspa (X), la casilla que se ajuste a su realidad y no deje ningún enunciado sin responder.

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo

CLIMA INSTITUCIONAL

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Estructura:					
1	En la institución, las funciones están claramente definidas.				
2	En esta institución se tiene claro quién es mi jefe inmediato y toma las decisiones.				
3	Conozco claramente las políticas de esta institución.				
4	Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.				
5	En la institución existen procesos burocráticos largos para lograr un objetivo.				
Dimensión 2: Estándar:					
6	Si me equivoco, los sucesos lo ven mal mi jefe inmediato.				
7	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.				

8	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
9	El consejo directivo enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
Dimensión 3: Responsabilidad:					
10	A mi jefe inmediato le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
11	En esta institución, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
12	En esta institución, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
Dimensión 4: Reconocimiento:					
13	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
14	Cuando cometo un error me sancionan.				
Dimensión 5: Apoyo:					
15	Las personas en esta institución no confían verdaderamente uno en el otro.				
16	La filosofía de nuestra institución enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas.				
17	Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros.				
18	El consejo directivo considera que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.				
19	Me siento orgulloso de mi desempeño.				

Dimensión 6: Compromiso					
20	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.				
21	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
22	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Navarro Zúñiga, Godofredo Cayo

DNI: 21460138

Especialidad del validador: Psicología educativa

24 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Dirección Regional de Educación - Ayacucho
Unidad de Gestión Educativa Local - La Mar

Godofredo Cayo Navarro Zúñiga
ESPECIALISTA DE EDUCACION - PRIMARIA
DNI: 21460138

Firma del Experto validador

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 2: Calidad de servicio educativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES
Variable 2 Calidad de servicio educativo	Es aquel proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo	Se utilizó un cuestionario que abarcan las dimensiones propuestas.	Gestión estratégica	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es pertinente, responde a los temas transversales del currículo nacional y orienta el quehacer institucional en la mejora continua para el desarrollo integral de los niños.
				El Proyecto Curricular Institucional (PCI) es coherente con el PEI, diversifica el currículo nacional / regional, manteniendo altas expectativas de desempeño de los niños.
				El consejo directivo ejerce liderazgo pedagógico colaborativo, manteniendo una visión común centrada en la mejora continua, el desarrollo integral y los aprendizajes de los niños.
				La institución educativa gestiona información sobre la organización y el desempeño institucional para planificar, implementar y evaluar mejoras.
				El clima institucional es acogedor, contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa y previniendo situaciones de violencia que afecten la integridad física y estabilidad emocional de los niños.
				La institución educativa brinda soporte pedagógico, promueve la innovación, la especialización y actualización del personal docente.
adecuado (SINEACE, 2021).			Formación integral	La programación curricular es coherente con el Proyecto Curricular Institucional (PCI), orienta la implementación de intervenciones pedagógicas para el aprendizaje de los niños.
				La institución educativa implementa estrategias pedagógicas coherentes con la programación curricular, generando un clima favorable y acogedor de aula.
				La institución educativa monitorea y evalúa el desarrollo y desempeño de los niños, respecto a las competencias y estándares de aprendizaje.
				La institución educativa trabaja de manera organizada con las familias, desarrollando estrategias colaborativas que apoyen los aprendizajes y la formación integral de niños.
				La institución educativa implementa estrategias de trabajo colaborativo con la comunidad, para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo infantil, los aprendizajes, la formación integral de niños y el desarrollo de la comunidad.

				<p>Todos los niños de la institución educativa reciben atención a la salud, alimentación y protección para su desarrollo, de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>La institución educativa gestiona el uso de servicios especializados de atención complementaria en salud, nutrición, psicología, entre otros, de acuerdo a las necesidades identificadas.</p>
			Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	<p>La institución educativa promueve el desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo para su mejor desempeño en el soporte al quehacer institucional.</p> <p>La institución educativa gestiona la infraestructura para los procesos pedagógicos, desarrollo y aprendizajes de niños, respondiendo a las necesidades de toda la comunidad educativa.</p> <p>La institución educativa gestiona recursos materiales para potenciar el desarrollo, facilitar el logro de los aprendizajes y la formación integral, respondiendo a las necesidades de los niños</p>
			Resultados	<p>La institución educativa implementa mecanismos para evaluar que los niños hayan logrado las competencias definidas en el perfil de egreso establecido en el currículo nacional.</p> <p>La institución educativa evidencia mecanismos de seguimiento a los niños que pasan del primer ciclo al segundo ciclo de educación primaria.</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO”

Variable 2: Calidad de servicio educativo

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Gestión Estratégica:					
1	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es pertinente, responde a los temas transversales del currículo nacional y orienta el quehacer institucional en la mejora continua para el desarrollo integral de los niños.				

2	El Proyecto Curricular Institucional (PCI) es coherente con el PEI, diversifica el currículo nacional / regional, manteniendo altas expectativas de desempeño de los niños.				
3	El consejo directivo ejerce liderazgo pedagógico colaborativo, manteniendo una visión común centrada en la mejora continua, el desarrollo integral y los aprendizajes de los niños.				
4	La institución educativa gestiona información sobre la organización y el desempeño institucional para planificar, implementar y evaluar mejoras.				
5	El clima institucional es acogedor, contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa y previniendo situaciones de violencia que afecten la integridad física y estabilidad emocional de los niños.				
Dimensión 2: Formación Integral					
6	La institución educativa brinda soporte pedagógico, promueve la innovación, la especialización y actualización del personal docente.				
7	La programación curricular es coherente con el Proyecto Curricular Institucional (PCI), orienta la implementación de intervenciones pedagógicas para el aprendizaje de los niños.				
8	La institución educativa implementa estrategias pedagógicas coherentes con la programación curricular, generando un clima favorable y acogedor de aula.				
9	La institución educativa monitorea y evalúa el desarrollo y desempeño de los niños, respecto a las competencias y estándares de aprendizaje.				

10	La institución educativa trabaja de manera organizada con las familias, desarrollando estrategias colaborativas que apoyen los aprendizajes y la formación integral de niños.				
11	La institución educativa implementa estrategias de trabajo colaborativo con la comunidad, para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo infantil, los aprendizajes, la formación integral de niños y el desarrollo de la comunidad.				
12	Todos los niños de la institución educativa reciben atención a la salud, alimentación y protección para su desarrollo, de acuerdo a sus necesidades.				
13	La institución educativa gestiona el uso de servicios especializados de atención complementaria en salud, nutrición, psicología, entre otros, de acuerdo a las necesidades identificadas.				
Dimensión 3: Soporte y recursos para los procesos pedagógicos:					
14	La institución educativa promueve el desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo para su mejor desempeño en el soporte al quehacer institucional.				
15	La institución educativa gestiona la infraestructura para los procesos pedagógicos, desarrollo y aprendizajes de niños, respondiendo a las necesidades de toda la comunidad educativa.				
16	La institución educativa gestiona recursos materiales para potenciar el desarrollo, facilitar el logro de los aprendizajes y la formación integral, respondiendo a las necesidades de los niños.				

Dimensión 4: Resultados					
17	La institución educativa implementa mecanismos para evaluar que los niños hayan logrado las competencias definidas en el perfil de egreso establecido en el currículo nacional.				
18	La institución educativa evidencia mecanismos de seguimiento a los niños que pasan del primer ciclo al segundo ciclo de educación primaria.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Navarro Zúñiga, Godofredo Cayo

DNI: 21460138

Especialidad del validador: Psicología educativa

24 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Dirección Regional de Educación - Ayacucho
 Unidad de Gestión Educativa Local - La Mar

 Godofredo Cayo Masatto Zúñiga
 ESPECIALISTA DE EDUCACIÓN - PRIMARIA
 DNI 21460138

Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Benedicta Montes Bohorquez
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría en administración de la educación requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestría en administración de la educación.

El título de mi proyecto de investigación es: **“Clima institucional y calidad de servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Educación.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Pompeyo Maldonado Sánchez
DNI: 40798567

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.

La investigación es de tipo básica genera teoría y práctica, ya que buscan profundizar y concretizar su entendimiento, (...), orientando la pesquisa de teorías, principios, leyes y métodos (Álvarez, 2020). Bajo este entender, a través de la presente, pondremos en validación concepciones de la temática.

El diseño utilizado es no experimental, porque localiza una correlación las variables a partir de una toma de datos única. De la misma forma, utilizaremos el diseño transeccional correlacional - causal, ya que identifican y describen relaciones entre variables, en un único momento (Álvarez, 2020).

Variables 1

V1: Clima institucional

Definición Conceptual, ambiente interno de colaboradores miembros de una organización relacionado de manera interna a partir de la motivación de los colaboradores, estos aspectos organizativos conllevan a estimular motivaciones en cada personal de la institución (Chiavenato, 2009).

Definición Operacional, se utilizó un cuestionario que está integrado y dimensionado de manera adecuada.

V2: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual, Es aquel proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo adecuado (SINEACE, 2021).

Definición operacional, Se utilizó un cuestionario que abarcan las dimensiones propuestas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Clima institucional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES
Variable 1 Clima institucional	El clima institucional es aquel entorno de cualidades y valores propios del lugar de trabajo que son comprendidas a partir de la experimentación por el mismo colaborador y que se le atribuye el comportamiento institucional (Chiavenato, 2000)	Se utilizó un cuestionario que está integrado y dimensionado de manera adecuada.	Estructura	En la institución, las funciones están claramente definidas.
				En esta institución se tiene claro quién es mi jefe inmediato y toma las decisiones.
				Conozco claramente las políticas de esta institución.
				Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.
			Estándar	En la institución existen procesos burocráticos largos para lograr un objetivo.
				Si me equivoco, los sucesos lo ven mal mi jefe inmediato.
				Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.
				Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.
			Responsabilidad	El consejo directivo enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.
				A mi jefe inmediato le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.
				En esta institución, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.
				En esta institución, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.
			Reconocimiento	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.
				Cuando cometo un error me sancionan.
			Apoyo	Las personas en esta institución no confían verdaderamente uno en el otro.
				La filosofía de nuestra institución enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas.
				Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros.
				El consejo directivo considera que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.
			Compromiso	Me siento orgulloso de mi desempeño.
				Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.
Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CLIMA INSTITUCIONAL”

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre Clima institucional y calidad de servicio educativo. Consta de una serie de preguntas, que deben de ser estimados según la escala.

Instrucciones: Marque con un aspa (X), la casilla que se ajuste a su realidad y no deje ningún enunciado sin responder.

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Muy de acuerdo

CLIMA INSTITUCIONAL

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Estructura:					
1	En la institución, las funciones están claramente definidas.				
2	En esta institución se tiene claro quién es mi jefe inmediato y toma las decisiones.				
3	Conozco claramente las políticas de esta institución.				
4	Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.				
5	En la institución existen procesos burocráticos largos para lograr un objetivo.				
Dimensión 2: Estándar:					
6	Si me equivoco, los sucesos lo ven mal mi jefe inmediato.				
7	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en la otra.				

8	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
9	El consejo directivo enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
Dimensión 3: Responsabilidad:					
10	A mi jefe inmediato le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				
11	En esta institución, salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
12	En esta institución, cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
Dimensión 4: Reconocimiento:					
13	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
14	Cuando cometo un error me sancionan.				
Dimensión 5: Apoyo:					
15	Las personas en esta institución no confían verdaderamente uno en el otro.				
16	La filosofía de nuestra institución enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas.				
17	Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros.				
18	El consejo directivo considera que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.				
19	Me siento orgulloso de mi desempeño.				

Dimensión 6: Compromiso					
20	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.				
21	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
22	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Benedicta Montes Bohorquez

DNI: 28711156

Especialidad del validador: Administración de la educación

25 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 del validador

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 2: Calidad de servicio educativo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES
Variable 2 Calidad de servicio educativo	Es aquel proceso sistémico y complejo, ya que busca consolidar objetivos como país y que a partir de esos valores busca brindar soluciones y cerrar brechas sociales que permitirán otorgar un servicio educativo	Se utilizó un cuestionario que abarcan las dimensiones propuestas.	Gestión estratégica	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es pertinente, responde a los temas transversales del currículo nacional y orienta el quehacer institucional en la mejora continua para el desarrollo integral de los niños.
				El Proyecto Curricular Institucional (PCI) es coherente con el PEI, diversifica el currículo nacional / regional, manteniendo altas expectativas de desempeño de los niños.
				El consejo directivo ejerce liderazgo pedagógico colaborativo, manteniendo una visión común centrada en la mejora continua, el desarrollo integral y los aprendizajes de los niños.
				La institución educativa gestiona información sobre la organización y el desempeño institucional para planificar, implementar y evaluar mejoras.
				El clima institucional es acogedor, contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa y previniendo situaciones de violencia que afecten la integridad física y estabilidad emocional de los niños.
				La institución educativa brinda soporte pedagógico, promueve la innovación, la especialización y actualización del personal docente.
adecuado (SINEACE, 2021).			Formación integral	La programación curricular es coherente con el Proyecto Curricular Institucional (PCI), orienta la implementación de intervenciones pedagógicas para el aprendizaje de los niños.
				La institución educativa implementa estrategias pedagógicas coherentes con la programación curricular, generando un clima favorable y acogedor de aula.
				La institución educativa monitorea y evalúa el desarrollo y desempeño de los niños, respecto a las competencias y estándares de aprendizaje.
				La institución educativa trabaja de manera organizada con las familias, desarrollando estrategias colaborativas que apoyen los aprendizajes y la formación integral de niños.
				La institución educativa implementa estrategias de trabajo colaborativo con la comunidad, para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo infantil, los aprendizajes, la formación integral de niños y el desarrollo de la

			comunidad.
			Todos los niños de la institución educativa reciben atención a la salud, alimentación y protección para su desarrollo, de acuerdo a sus necesidades.
			La institución educativa gestiona el uso de servicios especializados de atención complementaria en salud, nutrición, psicología, entre otros, de acuerdo a las necesidades identificadas.
		Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	La institución educativa promueve el desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo para su mejor desempeño en el soporte al quehacer institucional.
			La institución educativa gestiona la infraestructura para los procesos pedagógicos, desarrollo y aprendizajes de niños, respondiendo a las necesidades de toda la comunidad educativa.
			La institución educativa gestiona recursos materiales para potenciar el desarrollo, facilitar el logro de los aprendizajes y la formación integral, respondiendo a las necesidades de los niños
		Resultados	La institución educativa implementa mecanismos para evaluar que los niños hayan logrado las competencias definidas en el perfil de egreso establecido en el currículo nacional.
			La institución educativa evidencia mecanismos de seguimiento a los niños que pasan del primer ciclo al segundo ciclo de educación primaria.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO”

Variable 2: Calidad de servicio educativo

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión 1: Gestión Estratégica:					
1	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es pertinente, responde a los temas transversales del currículo nacional y orienta el quehacer institucional en la mejora continua para el desarrollo integral de los niños.				

2	El Proyecto Curricular Institucional (PCI) es coherente con el PEI, diversifica el currículo nacional / regional, manteniendo altas expectativas de desempeño de los niños.				
3	El consejo directivo ejerce liderazgo pedagógico colaborativo, manteniendo una visión común centrada en la mejora continua, el desarrollo integral y los aprendizajes de los niños.				
4	La institución educativa gestiona información sobre la organización y el desempeño institucional para planificar, implementar y evaluar mejoras.				
5	El clima institucional es acogedor, contribuye a las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa y previniendo situaciones de violencia que afecten la integridad física y estabilidad emocional de los niños.				
Dimensión 2: Formación Integral					
6	La institución educativa brinda soporte pedagógico, promueve la innovación, la especialización y actualización del personal docente.				
7	La programación curricular es coherente con el Proyecto Curricular Institucional (PCI), orienta la implementación de intervenciones pedagógicas para el aprendizaje de los niños.				
8	La institución educativa implementa estrategias pedagógicas coherentes con la programación curricular, generando un clima favorable y acogedor de aula.				
9	La institución educativa monitorea y evalúa el desarrollo y desempeño de los niños, respecto a las competencias y estándares de aprendizaje.				

10	La institución educativa trabaja de manera organizada con las familias, desarrollando estrategias colaborativas que apoyen los aprendizajes y la formación integral de niños.				
11	La institución educativa implementa estrategias de trabajo colaborativo con la comunidad, para contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo infantil, los aprendizajes, la formación integral de niños y el desarrollo de la comunidad.				
12	Todos los niños de la institución educativa reciben atención a la salud, alimentación y protección para su desarrollo, de acuerdo a sus necesidades.				
13	La institución educativa gestiona el uso de servicios especializados de atención complementaria en salud, nutrición, psicología, entre otros, de acuerdo a las necesidades identificadas.				
Dimensión 3: Soporte y recursos para los procesos pedagógicos:					
14	La institución educativa promueve el desarrollo de capacidades del personal de apoyo y/o administrativo para su mejor desempeño en el soporte al quehacer institucional.				
15	La institución educativa gestiona la infraestructura para los procesos pedagógicos, desarrollo y aprendizajes de niños, respondiendo a las necesidades de toda la comunidad educativa.				
16	La institución educativa gestiona recursos materiales para potenciar el desarrollo, facilitar el logro de los aprendizajes y la formación integral, respondiendo a las necesidades de los niños.				

Dimensión 4: Resultados					
17	La institución educativa implementa mecanismos para evaluar que los niños hayan logrado las competencias definidas en el perfil de egreso establecido en el currículo nacional.				
18	La institución educativa evidencia mecanismos de seguimiento a los niños que pasan del primer ciclo al segundo ciclo de educación primaria.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Benedicta Montes Bohorquez

DNI: 28711156

Especialidad del validador: Administración de la educación

25 de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 validador:

CLIMA INSTITUCIONAL

Nº	Estructura					Estándar				Responsibilidad			Reconocimiento		Apoyo					Compromiso		TOTAL								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		P22							
1	3	3	4	4	3	7	1	3	3	4	1	2	3	3	8	3	2	5	2	3	3	4	3	1	5	3	3	4	0	12
2	4	4	4	4	1	7	2	3	4	3	1	3	4	3	0	3	2	5	2	3	4	4	3	1	6	4	2	2	8	12
3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	1	3	4	2	9	3	2	5	2	3	3	3	3	1	4	3	3	2	8	11
4	4	3	3	4	1	5	1	3	3	3	1	2	3	2	7	4	2	6	2	3	4	4	4	1	7	4	2	3	9	11
5	3	2	3	4	3	5	3	4	4	4	1	2	4	2	8	3	3	6	3	4	3	3	3	1	6	3	3	4	0	13
6	3	4	4	3	3	7	3	4	4	4	1	3	4	3	0	4	2	6	2	3	3	3	4	1	5	3	2	3	8	13
7	4	2	4	3	2	5	2	4	3	4	1	3	4	3	0	3	3	6	3	3	3	3	3	1	5	4	4	2	0	12
8	4	3	3	4	3	7	3	4	3	3	1	2	4	3	9	3	2	5	2	3	3	3	3	1	4	3	3	4	0	12
9	3	4	3	3	3	6	2	4	4	4	1	2	2	3	7	3	2	5	2	4	3	3	4	1	6	3	3	2	8	12
10	2	2	3	4	3	4	2	3	3	4	1	2	3	3	8	3	2	5	3	3	3	3	4	1	6	3	4	3	0	12
11	3	3	3	3	4	6	2	3	3	4	1	2	3	3	8	3	2	5	2	3	3	4	3	1	5	4	3	2	9	12
12	2	2	4	3	1	2	3	3	4	4	1	2	4	3	9	4	2	6	2	3	4	4	3	1	6	3	3	3	9	11
13	3	2	3	4	4	6	4	3	2	4	1	2	2	2	6	3	2	5	3	3	3	3	3	1	5	3	2	2	7	12
14	4	4	3	3	2	6	3	4	3	2	1	2	4	3	9	2	2	4	2	3	3	3	4	1	5	4	3	2	9	12
15	3	3	3	3	3	5	1	4	3	4	1	3	4	3	0	4	2	6	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	9	11
16	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	1	2	4	2	8	3	2	5	3	3	3	3	3	1	5	4	2	2	8	11
17	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	1	3	4	2	9	4	2	6	2	3	3	3	3	1	4	3	2	1	6	12
18	3	3	4	4	1	5	3	3	3	4	1	2	4	2	8	3	2	5	2	4	3	3	4	1	6	3	2	2	7	12
19	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	1	3	4	2	9	4	2	6	2	3	3	3	3	1	4	3	2	2	7	12
20	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	2	4	2	8	3	3	6	2	3	3	3	3	1	4	4	3	2	9	11
21	4	3	3	4	3	7	2	3	3	4	1	3	3	3	9	3	2	5	2	4	2	4	3	1	5	3	2	1	6	12
22	3	3	4	3	3	6	3	3	4	3	1	2	4	2	8	3	2	5	2	3	3	3	3	1	4	3	2	3	8	12
23	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	1	3	4	3	0	3	2	5	2	3	3	3	4	1	5	4	3	2	9	11
24	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	2	7	4	2	6	2	3	4	3	3	1	5	3	3	3	9	13
25	3	4	3	4	3	7	3	4	4	4	1	2	4	2	8	3	3	6	3	4	3	3	3	1	6	3	2	2	7	11
26	3	3	4	3	3	6	2	4	2	4	1	2	2	3	7	4	2	6	2	3	3	3	3	1	4	3	2	1	6	12
27	3	3	3	3	4	6	1	4	3	4	1	3	3	2	8	3	3	6	3	3	3	3	3	1	5	3	2	3	8	12
28	3	3	4	3	3	6	3	4	3	3	1	2	2	3	7	3	2	5	3	3	4	3	3	1	6	4	3	2	9	12

Lima, 21 de octubre del 2022

Señor (a):
Lic. Carlos Efraín Guillén Gutiérrez
Coordinador(a):
Red Educativa Tambo La Mar.



N° de carta : 515 – 2022 – UCV – VA – EPG – F06L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha:21 de Octubre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **MALDONADO SANCHEZ, POMPEYO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Título de la investigación : **"CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED TAMBO 2022."**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Hilda Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Tabla 1

Población y muestra de directivos y docentes de la Red Tambo 2022

N°	Institución Educativa	Muestra	%
----	-----------------------	---------	---

1	38378	05	7.25
2	38379	13	18.84
3	39015	17	24.64
4	Divino Maestro	13	18.84
5	San Martin de Porras	21	30.43
Total		69	100.00

Tabla 2

Ficha Técnica del Instrumento Clima institucional

Item	Descripción
Nombre del instrumento	Medición del Clima institucional
Autor	Stringer, R. (2002)
Procedencia	Estados Unidos
Adecuación	Maldonado Sánchez, Pompeyo (2022)
Adaptación	Individual y colectiva
Tiempo	25 – 30 minutos
Significación	Evaluación de la percepción del clima institucional
Dimensiones	Estructura Estandarización Responsabilidad Reconocimiento Apoyo y compromiso

Fuente: Elaboración del investigador

Tabla 3*Matriz del Cuestionario Medición del clima institucional – Modelo Stringer*

Instrumento	Dimensiones	Items	N° ítems	Peso %
Cuestionario Medición del clima institucional	Estructura	1, 2, 3, 4, 5	5	23%
	Estandarización	6, 7, 8, 9	4	17%
	Responsabilidad	10, 11, 12	3	14%
	Reconocimiento	13, 14	2	9%
	Apoyo	15, 16, 17, 18, 19	5	23%
	Compromiso	20, 21, 22	3	14%

Fuente: Elaboración del investigador**Tabla 4***Validez de contenido del Cuestionario Medición del Plan Operativo Institucional*

Indicadores	Juicio valorativo			Coficiente V de Aiken*
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	
Pertinencia ¹	SI	SI	SI	0,880
Relevancia ²	SI	SI	SI	0,884
Claridad ³	SI	SI	SI	0,882

Significancia Estadística $P < 0,05$

Tabla 5*Confiabilidad / Alfa Cronbach del Cuestionario Clima Institucional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,882	22

Fuente: Elaboración propia**Tabla 6***Ficha Técnica del Instrumento de Medición de la Calidad del servicio educativo*

Item	Descripción
Nombre del instrumento	Medición de la Calidad de servicio educativo
Autor	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)
Procedencia	Perú
Adaptación	Maldonado Sánchez, Pompeyo (2022)
Adaptación	Individual y colectiva
Tiempo	25 – 30 minutos
Significación	Evalúa la calidad del servicio educativo
Dimensiones	Gestión estratégica. Formación integral Soporte y recursos para los procesos pedagógicos Resultados

Fuente: Elaboración del investigador

Tabla 7*Matriz del Cuestionario Medición de la Calidad del servicio educativo*

Instrumento	Dimensiones	Items	N° ítems	Peso %
Cuestionario Medición de la Calidad del servicio educativo	Gestión Estratégica	1, 2, 3, 4, 5	5	28%
	Formación Integral	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	8	44%
	Soporte y recursos para los procesos pedagógicos	14, 15, 16	3	17%
	Resultados	17, 18	2	11%

Fuente: Elaboración del investigador**Tabla 8***Validez de contenido del Cuestionario Medición de la Calidad del servicio educativo*

Indicadores	Juicio valorativo			Coeficiente V de Aiken*
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	
Pertinencia1	SI	SI	SI	0,894
Relevancia2	SI	SI	SI	0,892
Claridad3	SI	SI	SI	0,890

Significancia Estadística $P < 0,05$ **Tabla 9***Confiabilidad / Alfa Cronbach del Cuestionario Calidad del servicio educativo*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,892	22

Fuente: Elaboración del investigador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Clima institucional y calidad de servicio educativo en los docentes de las instituciones educativas de la Red Tambo 2022", cuyo autor es MALDONADO SANCHEZ POMPEYO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 26- 12-2022 19:41:02

Código documento Trilce: TRI - 0499718