

# **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**CLIMA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO  
EN EL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
VILLA JARDÍN 1204 DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2011**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER CON MENCIÓN EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

#### **AUTORA:**

Br. DELICIA DE JESÚS VARGAS GUTIERREZ

#### **ASESORA:**

Dra. LUCRECIA AMADO ASMAT

**Lima – Perú**

**2014**

## **DEDICATORIA**

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

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento a Dios por darme vida y fuerza y a la Dra. Lucrecia Amado Asmat, por su valioso apoyo brindado. A mi familia, Terecita, Benito y Víctor, que me apoyaron dándome ánimo para continuar con mi labor de investigación.

# PRESENTACION

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación, presento el trabajo de investigación denominado: Clima institucional y la calidad de servicio educativo en el nivel secundario de la Institución Educativa Villa Jardín 1204 del Distrito de San Luis, 2011, con el objetivo de determinar cómo influye el clima institucional en la calidad del servicio educativo.

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

La investigación obedece a la siguiente estructura:

Capítulo I, Problema de Investigación

Capítulo II, Marco Teórico

Capítulo III, Marco Metodológico

Capítulo IV, Resultados

Conclusiones, Sugerencias. Referencias Bibliográficas.

La autora.

# INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	5
1.4. Limitaciones	5
1.5. Antecedentes	6
1.6. Objetivos	20
1.6.1. General	20
1.6.2. Específicos	20
<b>II. MARCO TEORICO</b>	
2.1 Clima institucional	
2.1.1 Definición de clima institucional	23
2.1.2 Características del Clima Institucional	25
2.1.3. Teoría del clima Organizacional de Likert	27
2.1.4 Tipos de Clima Institucional	28
2.1.5 Enfoque de formación de climas	30
2.1.6 Dimensiones del clima institucional	32
2.2 Calidad del servicio educativo...	36
2.2.1 Definición del servicio educativo	36
2.2.2 Calidad educativa	39
2.2.3 Mejora continua del servicio educativo	42
2.2.4 Dimensiones de la calidad del servicio educativo	47
2.3 Definición de términos básicos	52

<b>III. MARCO METODOLOGICO</b>	
3.1. Hipótesis	55
3.2. Variables	56
3.2.1 Definición conceptual	56
3.2.2 Definición operacional	56
3.3. Metodología	
3.3.1 Tipo de estudio	57
3.3.2 Diseño	57
3.4. Población y muestra	58
3.5. Método de investigación	59
3.6 .Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.7. Métodos de análisis de datos	62
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción	64
4.2. Discusión	73
<b>V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
5.1. Conclusiones	76
5.2. Sugerencias	77
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Operacionalización de variables	
Anexo 3 Cuestionario docente del Clima Institucional	
Anexo 4 Cuestionario docente de calidad de Servicio Educativo	
Anexo 5 Validación de instrumentos	
Anexo 6 Base de Datos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima Institucional	56
Tabla 2	Operacionalización de la variable Calidad del Servicio Educativo	56
Tabla 3	Niveles de la variables la participación de los padres de familia	60
Tabla 4	Juicio de expertos	60
Tabla 5	Confiabilidad Alfa de Cronbach	61
Tabla 6	Distribución de frecuencia entre clima Institucional y la calidad del Servicio Educativo	64
Tabla 5	Distribución de frecuencia entre la identidad Institucional y la calidad del Servicio Educativo	62
Tabla 6	Distribución de frecuencias entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en el nivel secundario	64
Tabla 7	Grado de correlación y nivel de significación entre el clima institucional con la calidad de servicio educativo	66
Tabla 8	Grado de correlación y nivel de significación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio	66
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la identidad institucional y la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de la IE Villa Jardín	67
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de la Institución Educativa Villa Jardín	68
Tabla 11	Grado de correlación y nivel de significación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio educativo en el nivel secundario	70
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre la dinámica institucional y la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de la Institución Educativa Villa Jardín	71
Tabla 13	Grado de correlación y nivel de significación entre la dinámica institucional y la calidad del servicio educativo en el nivel secundario	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mejora continua de la calidad del servicio educativo	47
Figura 2	Diseño correlacional	58
Figura 3	Técnico de instrumento	59
Figura 4	Niveles entre el Clima Institucional y la calidad del Servicio Educativo	65
Figura 5	Niveles entre la identidad Institucional la calidad del Servicio Educativo	67
Figura 6	Niveles entre las Relaciones Interpersonales y la Calidad del Servicio Educativo	69
Figura 7	Niveles entre la Dinámica Institucional la Calidad del Servicio Educativo	71



## RESUMEN

En la presente investigación se estudia el siguiente problema: Establecer la relación existente entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por la institución educativa pública del nivel secundario de la institución educativa Villa Jardín 1204 del distrito de San Luis.

La hipótesis que se formula es: “Existe una relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por la institución educativa pública a nivel secundario”. La investigación obedece al tipo descriptivo–correlacional, utilizando el diseño correlacional; con una muestra probabilística que comprende 40 docentes, a quienes se les aplicó cuestionarios sobre clima institucional y sobre calidad del servicio educativo.

Luego del procesamiento de los datos, y la contrastación de la hipótesis mediante el análisis de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman se llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 1204 Villa Jardín del Distrito de San Luis, 2011.

Palabras Claves: Clima institucional, calidad de servicio educativo.

## **ABSTRACT**

In this research we study the following problem : Set the relationship between the institutional environment and quality of education offered by the public school secondary level educational institution Villa Garden District 1204 St. Louis.

The hypothesis is formulated : " There is a significant relationship between the institutional environment and the quality of education offered by the public school secondary level ." The investigation follows the descriptive - correlational , using correlational design with a probability sample comprising 40 teachers , who were applied questionnaires institutional climate and quality of education .

After processing the data, and the testing of the hypothesis by analyzing the correlation between variables determined by the Spearman Rho was reached the following conclusion: There is a significant relationship between the institutional environment and the quality of education in the Educational Institution Villa Garden District 1204 St. Louis , 2011.

Keywords : institutional climate , quality of educational services.