



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima institucional y servicio educativo en  
instituciones educativas del nivel primario Red  
09 – UGEL 06 - 2011**

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

**AUTORAS:**

**Ana Maria Bejarano Japay  
Melchorita del Carmen Pachas Tipismana**

**ASESORA:**

**Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya**

**SECCIÓN**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y Calidad Educativa**

**PERÚ - 2014**

## **DEDICATORIA:**

Dedicamos este trabajo a Dios por darnos vida y a nuestros padres e hijos por su infinito amor y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradecemos a la Universidad César Vallejo, a su plana docente y en especial a nuestra asesora Dra. Gladys Sánchez Huapaya quien nos guio en la culminación de la Tesis desarrollada.

A los Directores, Sub-directores y docentes de las Instituciones Educativas de la RED N° 09, UGEL N° 06, por las facilidades brindadas en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado evaluador:

Presentamos a ustedes la investigación plasmada en la tesis *Clima institucional y servicio educativo en Instituciones Educativas del nivel primario RED 09 – UGEL 06 – 2011*, con la que se pretende Optar el Grado Académico de Magíster en Administración de la Educación.

Es propósito de la investigación que los resultados obtenidos y puestos al alcance de los agentes educativos de las Instituciones Educativas involucradas en el estudio así como otras, logre influir en ellos determinando mejoras sustanciales en la gestión educativa de tal forma que permanentemente se brinde un adecuado servicio a la Comunidad.

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo el presente informe de investigación fue desarrollado en el segundo año de estudios, estructurándose en capítulos:

Capítulo I. Problema de investigación.

Capítulo II. Marco teórico.

Capítulo III. Marco metodológico.

Capítulo IV. Resultados.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación, asimismo debemos reiterar la seriedad de la investigación, que es una valiosa contribución a los maestros del Perú, la misma que será de beneficio sus conclusiones y sugerencias.

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.	2
1.2. Formulación del problema.	5
1.2.1. Problema general.	5
1.2.2. Problemas específicos.	5
1.3. Justificación.	5
1.4. Limitaciones.	6
1.5. Antecedentes.	7
1.5.1. Internacionales.	7
1.5.2. Nacionales.	10
1.6. Objetivos.	16
1.6.1. Objetivo general.	16
1.6.2. Objetivos específicos.	16

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Clima Institucional	18
2.1.1. Marco Histórico	18
2.1.2. Definición	19
2.1.3. Enfoques del clima institucional	21

2.1.4. Importancia del clima institucional	23
2.1.5. Características del clima institucional	24
2.1.6. Clases de clima	29
Climas de tipo autoritario	29
Clima autoritario explotador	29
Clima autoritario paternalista.	30
Clima de tipo participativo.	32
Clima participativo consultivo	32
Clima participativo en grupo.	33
2.1.7. Efectos del clima	34
2.1.8. Dimensiones del clima institucional	35
2.1.8.1. Identidad institucional	35
Definición	35
Componentes de la identidad institucional	38
2.1.8.2. Las relaciones interpersonales	39
Definición	39
Procesos básicos	39
Características	41
2.1.8.3. Dinámica institucional	41
Definición	41
Factores que influyen en la dinámica institucional	42
Gestión del clima institucional.	43
Estrategias para mejorar el Clima Institucional.	44
2.2. Servicio Educativo.	45
2.2.1. Definición	45
2.2.2. Características del servicio educativo	47
2.2.3. Elementos del servicio educativo	49
Cliente de la educación	49
Necesidades y expectativas de los clientes	50
Tipos de clientes	50
Retroinformación	51
Sistema.	52
La producción de servicios en las instituciones educativas	53

La definición del término cliente y su aplicación a un centro educativo.	57
Calidad del producto (servicio) educativo	57
2.2.4. Dimensiones del Servicio Educativo	58
2.2.4.1. Desarrollo institucional	58
2.2.4.2. Satisfacción educativa	59
2.2.4.3. Imagen institucional.	60
2.2.5. Institución educativa	61
Conceptualización	61
Tipos de institución educativa	62
La calidad en las instituciones educativas	62
Los pilares de la educación para el siglo XXI	64
1. Aprender a conocer	64
2. Aprender a hacer	64
3. Aprender a ser	64
4. Aprender a convivir	65
5. Aprender a emprender	65
Evaluación de la calidad de las instituciones educativas	65
Evaluación	65
Concepto	66
Etimología del término evaluación	66
¿Qué es evaluación en la educación?	67
Calidad de la educación.	68
Calidad educativa	68
2.3. Definición de términos básicos	69

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis.	72
3.1.1. Hipótesis general.	73
3.1.2. Hipótesis específicos.	73
3.2. Variables.	73
3. 2.1. Definición Conceptual	74

3.2.2. Definición operacional.	74
3.3. Metodología.	78
3.3.1. Tipo de estudio.	78
3.3.2. Diseño.	78
3.4. Población y muestra.	79
3.5. Método de investigación.	81
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	82
3.6.1. Técnicas	82
3.6.2. Instrumentos	83
3.6.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos.	83
3.7. Métodos de análisis de datos.	85

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1. Análisis descriptivo	88
4.1.1. Clima institucional.	88
4.1.2. Servicio educativó.	90
4.1.3. Clima Institucional y servicio educativo	92
4.2. Pruebas de hipótesis.	96
Conclusiones.	
101	
Sugerencias.	102
Referencias bibliográficas.	103
Anexos.	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Enfoques del Clima Institucional	22
Figura 2: Características del servicio educativo	48
Figura 3: Metodología para lograr un resultado educativo con calidad	58
Figura 4: Clima Institucional a partir de la evaluación realizada a los Directores de las Instituciones Educativas del nivel primario de la RED 09 – UGEL 06 – Ate.	87
Figura 5: Clima Institucional a partir de la evaluación realizada a los docentes de las Instituciones Educativas del nivel primario de la RED 09 – UGEL 06 – Ate	88
Figura 6: Servicio Educativo según los Directores de las Instituciones Educativas del nivel primario de la RED 09 – UGEL 06 – Ate	89
Figura 7: Servicio Educativo según los Docentes de las Instituciones Educativas del nivel primario de la RED 09 – UGEL 06 – Ate	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características del clima autoritario explotador	30
Tabla 2: Características del clima autoritario paternalista	31
Tabla 3: Características del clima participativo consultivo	32
Tabla 4: Características del clima participativo en grupo	33
Tabla 5: Operacionalización de variables	76
Tabla 6: Población de docentes y directivos de las IE	79
Tabla 7: Muestra de docentes y directivos de las IE	79
Tabla 8: Validez por Expertos de la encuesta sobre el clima institucional	83
Tabla 9: Validez por Expertos de la encuesta sobre el servicio educativo	83
Tabla 10: Análisis de confiabilidad del cuestionario 1°	84
Tabla 11: Análisis de confiabilidad del cuestionario 2°	84
Tabla 12: Del Clima Institucional según los Directores	87
Tabla 13: Del Clima Institucional según los Docentes	88
Tabla 14: Del Servicio Educativo según los Directores	89
Tabla 15: Del Servicio Educativo según los Docentes	90
Tabla 16: Identidad Institucional y Servicio Educativo en directivos	91
Tabla 17: Identidad Institucional y Servicio Educativo en docentes	91
Tabla 18: Relaciones Interpersonales y Servicio Educativo en directivos	92
Tabla 19: Relaciones Interpersonales y Servicio Educativo en docentes	92
Tabla 20: Dinámica institucional y Servicio Educativo en directivos	93
Tabla 21: Dinámica institucional y Servicio Educativo en docentes	93
Tabla 22: Clima institucional y Servicio Educativo en directivos	94
Tabla 23: Clima institucional y Servicio Educativo en docentes	94
Tabla 24: Nivel de Significancia y Correlación de Spearman para Hipótesis Específica 1	95
Tabla 25: Nivel de Significancia y Correlación de Spearman para Hipótesis Específica 2	96
Tabla 26: Nivel de Significancia y Correlación de Spearman para Hipótesis Específica 3	97
Tabla 27: Nivel de Significancia y Correlación de Spearman para Hipótesis General	99

## RESUMEN

En busca de poder determinar la relación existente entre el Clima Institucional y el Servicio Educativo brindado en las Instituciones Educativas Públicas del nivel primario de la Red N° 09 de la UGEL N° 06 durante el año 2011, se estudiaron ambas variables en 08 Instituciones ubicadas en el distrito de Vitarte del cono este de Lima metropolitana.

La investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo como una investigación sustantiva, no experimental y correlacional comparativa, en una población adulta conformada por 16 directores y 132 docentes, de la que se tomó a todos los directivos y una muestra estratificada de docentes, lo que hace un total de 114 personas. Los instrumentos elaborados para el estudio fueron validados antes de su aplicación, estableciéndose su validez por juicio de expertos y calculándose su confiabilidad por medio del Alfa de Kronbach.

Los resultados obtenidos muestran que en estas escuelas el clima institucional es de nivel medio y el servicio educativo es poco adecuado, para directivos y docentes; asimismo los resultados del Coeficiente de Correlación de Spearman, permitieron determinar que la relación moderada establecida por los directivos difiere de la muy alta relación establecida por los docentes.

**Palabras clave:** Clima Institucional y Servicio Educativo.

## ABSTRACT

In seeking to determine the relationship between the Institutional Climate and Education Service offered in state schools at the primary level of the Red N ° 09 N° 06 UGEL in 2011, both variables were studied in 08 institutions located Vitarte district in eastern Lima metropolitan cone.

The research was conducted under a quantitative approach as a substantive research, non-experimental and correlational comparative, in an adult population comprised of 16 directors and 132 teachers, of which all managers and a stratified sample of teachers was taken, which makes A total of 114 people. The tools developed for the study were validated before implementation, establishing its validity by expert judgment and reliability calculated by Kronbach's alpha.

The results show that in these schools the institutional climate is mid-level educational service and is poorly suited for principals and teachers; also the results of the Spearman correlation coefficient, have revealed that moderate relationship established by managers differs from high relationship established by teachers.

**Keywords:** Institutional Climate and Educational Service.