



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima institucional y la calidad de servicio educativo  
de los trabajadores de la Escuela Profesional de  
Administración y Negocios Internacionales de la  
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios -  
2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Lisbeth ARANIBAR ASTETE.

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto SANTOS ALVAREZ.

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

**PERÚ-2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Patricia del Pilar MORENO TORRES**  
**Presidente**

---

**Dr. Nestor Antonio GALLEGOS RAMOS**  
**Secretario**

---

**Dr. Luis Alberto SANTOS ALVAREZ**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Está dedicado a Dios quien supo guiarme, darme la sabiduría y fortaleza para continuar en las metas trazadas.

A mis queridos padres Raúl y Rosa Hilda, por siempre confiar en mis decisiones y ser pieza fundamental y respaldo constante y ser los primeros en incentivar mi superación profesional y haber inculcado y ser ejemplo de perseverancia.

Lisbeth.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitir que siga existiendo y por permitir los logros de mis metas.

A mis padres que siempre confiaron y me apoyaron a lo largo de mi vida y hasta el día de hoy, siempre están conmigo.

En mi asesor Dr. Luis Alberto Santos Álvarez por ser el mentor y el guía para la realización de mi trabajo de investigación, aclarando dudas y permitiendo la finalización del mismo.

Finalmente agradezco al Director y trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; por permitirme aplicar los instrumentos para la recolección de los datos que permitieron hacer posible el presente trabajo de investigación.

Lisbeth.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Aranibar Astete Lisbeth estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41596716, con la tesis titulada “Clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Amazónica de Madre de Dios - 2018”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. Respeté las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis presentada no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. La información presentada para obtener los resultados son reales, no han sido adulterados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De encontrarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de Agosto del 2018.



Lisbeth ARANIBAR ASTETE

DNI: 41596716

## **PRESENTACIÓN**

Señores integrantes del jurado calificador:

Pongo a su disposición, el presente trabajo de investigación titulado “Clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018”, con el propósito de cumplir con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El trabajo de investigación está compuesta por siete capítulos, en los cuales: el primer capítulo se describe al problema de la investigación, así como la revisión bibliográfica de los distintos trabajos realizados, teorías con respecto al tema, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se desarrolló la metodología de la investigación como el diseño, la población muestra, las técnicas y métodos de la investigación. En el tercer capítulo, se analizaron los resultados de las encuestas realizadas, en cuanto a las variables, dimensiones y la contratación de las hipótesis. En el cuarto capítulo se realizó la discusión con otras investigaciones encontradas. En el quinto capítulo se consideró las conclusiones a las cuales se llegó después del análisis de datos. En el sexto capítulo se presenta las recomendaciones que se propone a raíz de la investigación. En el séptimo capítulo colocamos todas las referencias que se consideraron para el presente trabajo.

El Autor

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos Previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	24
1.4. Formulación del Problema .....	34
1.5. Justificación del Estudio.....	35
1.6. Hipótesis.....	37
1.7. Objetivos.....	38
II. MÉTODO .....	40
2.1. Diseño de Investigación .....	40
2.2. Variables, operacionalización.....	41
2.3. Población y muestra .....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	43
2.5. Método de análisis de datos .....	45
2.6. Aspectos éticos .....	46
III. RESULTADOS.....	47
3.1. Datos generales de la población.....	47
3.2. Análisis de las dimensiones de la variable clima institucional.....	49
3.3. Análisis de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo.....	52
3.4. Contrastación de hipótesis. ....	61
IV. DISCUSIÓN .....	71
V. CONCLUSIONES .....	73

VI. RECOMENDACIONES .....	74
VII. REFERENCIAS .....	75
ANEXOS .....	79
Anexo N° 1: Matriz de consistencia .....	80
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables .....	81
Anexo N° 3: Matriz del instrumento de recojo de datos .....	83
Anexo N° 4: Matriz de validación de instrumento.....	85
Anexo N° 5: Otros .....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de fiabilidad de variables .....	45
Tabla 2. Género .....	47
Tabla 3. Condición .....	48
Tabla 4. Dimensión Identidad Institucional.....	49
Tabla 5. Dimensión Relación institucional.....	50
Tabla 6. Dimensión Dinámica institucional.....	51
Tabla 7. Dimensión Desarrollo institucional. ....	52
Tabla 8. Dimensión Satisfacción educativa.....	53
Tabla 9. Dimensión Imagen institucional.....	54
Tabla 10. Variable clima institucional .....	55
Tabla 11. Variable Calidad de servicio educativo.....	56
Tabla 12. Cuadro de correlación de variables.....	58
Tabla 13: Correlación de clima institucional – Calidad de servicio educativo. .	61
Tabla 14. Correlación de clima institucional – Desarrollo institucional. ....	63
Tabla 15. Correlación de clima institucional – Satisfacción educativa. ....	64
Tabla 16. Correlación de clima institucional – Imagen institucional. ....	65
Tabla 17. Correlación de Identidad Institucional – Calidad de Servicio Educativo.....	67
Tabla 18. Correlación de Relación Institucional – Calidad de Servicio Educativo.....	68
Tabla 19. Correlación de Dinámica Institucional – Calidad de Servicio Educativo.....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género del personal. ....	47
Gráfico 2. Condición del personal. ....	48
Gráfico 3: Identidad institucional. ....	49
Gráfico 4. Relación institucional. ....	50
Gráfico 5. Dinámica institucional. ....	52
Gráfico 6. Desarrollo institucional. ....	53
Gráfico 7. Satisfacción educativa. ....	54
Gráfico 8. Imagen institucional. ....	55
Gráfico 9. Clima institucional. ....	56
Gráfico 10. Calidad de servicio educativo. ....	557
Gráfico 11. Diagrama de dispersión. ....	62

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado Clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios-2018. Para el cual se planteó como objetivo general, establecer el grado de relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018. Para esto se tomó como población a los 27 trabajadores, de los cuales 26 eran docentes y un personal administrativo. A todos se les aplicó el instrumento de los cuestionarios, uno para el estudio de la variable clima institucional y otra para el estudio de la variable calidad de servicio educativo, ambas estuvieron conformadas por 30 ítems, ambas con cinco alternativas formuladas con la escala de Lickert. Además el diseño de la investigación, fue el no experimental, con sus variantes descriptiva y relacional.

En cuanto a los resultados obtenidos luego del procesamiento de datos con el paquete estadístico SPSS v. 22. Y para determinar la confiabilidad de las variables en estudio, se comprobó mediante el alfa de Cronbach, que dio como resultado: para la variable clima institucional fue de 0,562 lo que significa que existe un nivel de confiabilidad moderada, y para la variable calidad de servicio educativo fue de 0,656 lo que significa que existe un nivel de confiabilidad alta.

Por otra parte se obtuvo el siguiente resultado, se obtuvo un valor de ji cuadrado de 8.31 significativo ( $p < 0.05$ ), con lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre clima institucional y la calidad de servicio educativo. Además, en cuanto al grado de correlación si existe influencia entre las variables y sus dimensiones. Y por último se confirmó las hipótesis planteadas en el trabajo, donde existe un grado de relación del clima institucional y la calidad de servicio educativo.

**Palabras claves:** Clima institucional, Calidad de servicio educativo.

## ABSTRACT

In the present research work, title Institutional climate and the quality of educational service of the workers of the Professional School of Administration and International Business of the National Amazonic University of Madre de Dios. For which it was proposed as a general objective, to establish the degree of relationship that exists between the institutional climate and the quality of educational service of the workers of the Professional School of Administration and International Business of the National Amazonic University of Madre de Dios - 2018. For this, the 27 workers were taken as a population, of which 26 were teachers and an administrative staff. The instrument of the questionnaires was applied to all of them, one for the study of the institutional climate variable and another for the study of the quality variable of the educational service, both made up of 30 items, both with five alternatives formulated with the Lickert scale. In addition, the design of the research was non-experimental, with its descriptive and relational variants.

SPSS v. 22. And to determine the reliability of the variables under study, it was proved by Alpha of Cronbach, which gave as a result: for the institutional climate variable, it was 0.562 which means that there is a moderate level of reliability, and for the quality variable of educational service was 0.656 which means that there is a high level of reliability.

On the other hand, I obtained the final result, a significant chi-square value of 8.31 ( $p < 0.05$ ) was obtained, which concludes that there is a direct and significant relationship between the institutional climate and the quality of educational service. Furthermore, as regards the degree of correlation, there is an influence between the variables and their dimensions. And finally, confirm the hypotheses raised in the work, where there is a degree of relationship between the institutional climate and the quality of educational service.

**Keywords:** Institutional climate, Quality of educational service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

A nivel mundial las organizaciones y empresas ponen interés en varios aspectos de la organización, uno de ellos, el clima laboral u clima organizacional, ya que si este aspecto no es atendido de la forma debida por tener un mejoramiento continuo, los problemas que se pueden generar se desencadenaran en un mal clima laboral, lo cual ocasionaría: desmotivación, actitudes negativas del trabajador, impuntualidad, baja productividad, entre otros problemas. Por ello, que se da la importancia en el proceso del comportamiento humano para analizar la forma de mejorar el ambiente laboral y así mejorar el clima organizacional y por lo tanto una mayor productividad o calidad del servicio brindado.

El clima organizacional de las instituciones públicas son el punto donde el personal directivo debe analizar por la complejidad de conocimientos, la calidad de trabajo, los avances que día a día se desarrollan, las leyes laborales así como el desarrollo dentro de cada institución. Por ello cada gerente debe comprender la percepción de las personas que trabajan en su entorno, como el comportamiento organizacional, y por ende el clima organizacional donde se desarrollan, si no es comprendido esto puede acarrear problemas.

Las universidades a nivel nacional, no son ajenas a todo esto, por lo que se debe adaptar modelos y métodos, para diseñar un procedimiento lógico para conocer el clima laboral de los trabajadores en las instituciones. Por otra parte, el objetivo que tienen las instituciones es principalmente la de formar a los futuros profesionales, para un logro personal dentro de la sociedad, con lo cual desarrollan sus actividades laborales y económicas de forma más preparada de esta forma contribuyen con el desarrollo del país; para lo cual es primordial la educación, y si se quiere desarrollar en condiciones óptimas, se debe tener en cuenta el clima organizacional en las universidades, la cual se debe manifestar en el conjunto de personas que involucra su desarrollo, como son los trabajadores, docentes y estudiantes universitarios.

Pero ¿Cómo asumir ese reto que nos impone el momento actual? Es así que se hace necesario que en las Instituciones de formación exista adecuado clima, por ser uno de los principales factores, pues permite crear momentos que ayudan la interrelación pertinente entre las personas que allí permanecen; esta situación resulta una verdadera y valiosa oportunidad para realizar en un proyecto de la institución educativa, fruto de la labor, y con las experiencias asumidas por todos, dentro de un ambiente recíproco.

El clima institucional por esta razón es importante para un adecuado funcionamiento de la entidad educativa. Y dar escenarios de reciprocidad que contribuyan a la concreción de sus objetivos propuestos por la Institución, incidiendo de esta manera en la mejora del servicio brindado en cada institución.

En el siguiente estudio se tratará de mostrar la relación existente del clima institucional y los niveles de calidad del servicio educativo de la Escuela Profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Siendo de trascendencia en el área Educativa, en tanto el clima institucional, viabiliza y condiciona el desarrollo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios no está fuera del problema del clima institucional que adolecen algunas instituciones de la Región de Madre de Dios, en la cual se ha evidenciado lo siguiente:

Las interacciones de las personas que componen la institución educativa; no son participativas, son poco cordiales, poco colaborativas, existe escasa identificación del personal con la universidad y no existe una adecuada comunicación oportuna entre los miembros de la comunidad universitaria.

La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios se ha ido politizando desde el inicio de su fundación con el gobierno del Magister Mario Góngora Santa Cruz, desde ese entonces surgen los grupos políticos por la lucha del poder dejando de lado la calidad del servicio educativo y el clima institucional deficiente, lo que actualmente se puede percibir en los estudiantes y docentes universitarios.

Es por ello, que en esta investigación trataremos de encontrar resultados que propongan alternativas de solución para el buen servicio de calidad; asimismo se desea detectar las falencias y necesidades que hay dentro de la universidad, desde la visión organizativa; asimismo, entender la comunicación, la motivación, la participación, los trabajos en equipo, en los docentes y los estudiantes.

Para lo cual nos formulamos la pregunta: ¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018?

## **1.2. Trabajos Previos**

Después de una revisión bibliográfica referente al tema de investigación, tanto de Internet de los diferentes repositorios de universidades, como de las bibliotecas especializadas, se describió y se tomó en cuenta los siguientes trabajos que tienen importancia y relevancia sobre los temas en estudio: el clima institucional y la calidad de servicio educativo, que a continuación se mencionó en los distintos niveles:

### **1.2.1 A nivel internacional**

Entre los trabajos de investigación que se acercan a temas similares al trabajo desarrollado, se ha tomado los trabajos que han ayudado a comprender y conocer la magnitud y conocimientos que aportan los autores, acerca de los temas en estudio referidos a clima institucional y la calidad de servicio educativo, como el caso de:

Naranjo Reino, M. T., & Villalba Miranda, R. F. (2017). *El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del área de terapia física y rehabilitación en el Centro Médico Nuestra Señora de la Elevación*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El estudio realizado por los investigadores fue aplicado en un centro médico, a lo que menciona es que, ofrecer un buen servicio no implica de inversión alguna, al contrario se trata de

sacar provecho de los recursos con los que cuenta la organización para llegar a ser competentes, trabajando de forma colectiva con objetivos comunes y dejando de lado los objetivos individuales. El paciente o cliente percibe la conducta y la evolución médica desde que ingresa a la institución de salud hasta su culminación del tratamiento, en efecto, los tratantes se han mostrado desmotivados para optimar las técnicas de comunicación y de formación hacia los pacientes, ampliando sus competencias para acoplarse con ellos, de forma que alienten las decisiones de participación y transmitir respeto y dignidad. Siendo necesaria la investigación referente a la calidad del servicio y en qué manera influye en su el clima. Lo fundamental que fue el proyecto fue en que radicaba en lograr la información de la calidad del servicio y el clima organizacional siendo este el reciente usuario interno en el Centro Médico. Todos los análisis que se evidenciaron en el estudio, permitieron aportar a la mejora del servicio y determinar la dificultad desde el medio donde se mostró, para delinear destrezas instructivas para los profesionales, directivos y fundamentalmente al paciente (Naranjo, 2017).

Martínez, J. (2016). *La Evaluación del clima laboral en Instituciones de Nivel Básico* (Tesis de maestría). Instituto de Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, México. El investigador que basó su trabajo en la investigación del clima laboral mencionó que esta variable dentro de las instituciones educativas se le debe dar la atención e importancia por ser el eje en todas las organizaciones, ya que lo primordial es el capital humano. Por tal razón, que este indicador debe ser evaluado para que se conozca en qué situación se encuentra, para tomar las acciones y poderlas mejorar estableciendo los aspectos que deberían ser atendidos, conociendo la situación de la institución. Para este trabajo el investigador consideró elementos para ser evaluados, los cuales fueron: el liderazgo, las relaciones interpersonales, la comunicación, padres de familia y evaluación, los cuales influyen para mejorar el clima laboral de la institución y cualquier organismo. La metodología que aplicó fue el enfoque mixto, según el investigador se adaptó a las características que pretendía estudiar, para la medición de los instrumentos considero la escala de Lickert, con esto llegó a los resultados que la mayor fortaleza que poseían eran

los padres de familia porque eran el apoyo, puesto que resalto fundamentalmente la participación dentro de las actividades, por otra parte la debilidad que se debe prestar atención es la comunicación, para así fortalecer el clima laboral. A lo que el investigador también desea que otras instituciones evalúen esta variable para una búsqueda y diseño que permita mejorar las estrategias, lo cual ayudaría a reforzar diversos aspectos que les ayude a mejorar el clima laboral, asimismo trascenderá en un fortalecimiento de la calidad de servicio de la institución (Martínez, 2016).

González, C., & Freire, V. (2014). *Implementación de un sistema de mejoramiento del clima organizacional para mejorar la calidad del servicio que se brinde al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena período 2013-2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Aprovechar la ayuda de los sistemas para implementar una mejora en el clima organizacional para optimizarla, y que se pueda brindar un buen servicio, fue la razón de la investigación del tema. Quien mencionó que el éxito o fracaso dentro del clima organizacional depende de cómo se siente el trabajador dentro de la organización, quienes forman parte del talento humano y son los encargados de realizar distintas operaciones dentro de la institución, con la evaluación del clima organizacional se evaluará la calidad de servicio que se da al usuario. Por otra parte se busca que a través de la implementación de propuestas y estas ayuden a lograr los objetivos que se plantearon, a lo largo de la investigación se vio los problemas del clima institucional, y asimismo las causas primordiales. Se buscó obtener de fuente directa información de cómo es la realidad del clima laboral dentro de la institución, cuales son las fallas o debilidades que presenta, si existe hostilidad o diferencias entre compañeros, o simplemente los trabajadores no se encuentran a gusto o motivados para desempeñar sus labores, revisando todas estas causas se podrá decir si esto estuvo afectando el rendimiento laboral. De lo cual se podrá evidenciar mediante las encuestas, entrevistas y observaciones que se realizó, además se pudo plantear una guía que ayude a mejorar el clima organizacional como

alternativa, con la finalidad de que el beneficiario con todo estas análisis e implementación sea el usuario (González, 2014).

Santa, J. & Sampedro, B. (2012) Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Policlínico Docente Isidro de Armas. La Habana, Cuba. El investigador tuvo como objetivo realizar una valoración sobre el clima organizacional, desde los aportes e investigaciones acerca del comportamiento organizacional teniendo como importancia el trabajo de los directivos y trabajadores. Se analizaron y detallaron en base a las dimensiones: reciprocidad, participación, motivación y liderazgo. Por ello las conclusiones de dicha investigación fueron: que si la organización aprende enseña, esta continuara transformándose, ya que se desarrollara con la capacidad de los miembros de dicha organización integrándose en funciones que dinamizarán su formación, la cual le permitirá ser una organización capaz. De esa forma la calidad de servicio será favorable. El conocimiento sobre el clima organizacional de las distintas instituciones ayudara a proporcionar la información de procesos que ayudan al comportamiento organizacional, que permitirá cambiar de forma planificado en la actitud y la conducta de las personas, asimismo en la estructura organizacional y si existiera en los subsistemas. La importancia de la información manejada es la justificación de que el clima organizacional influye en el comportamiento de los involucrados, a través de percepciones que se filtran de la realidad, que estos a la vez condicionan a la motivación laboral y sus niveles.

Rodríguez, Sosa, De Vos, Bonet, Van der Stuyft. (2010) Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Revista científica, Cuba. En dicho trabajo, El Sistema Nacional de Salud de Cuba, el investigador menciona que se ha mantenido su creación, con proceso de transformaciones, lo cual les ha conducido a transformaciones en el desarrollo en referente a la atención. Para lo cual sean estad creando y desarrollando métodos y técnicas para mejorar la calidad. En cuanto al clima organizacional la cual es percibida y experimentada por los trabajadores influyendo poderosamente en la motivación, comportamiento y desempeño. Hay modelos para evaluar esa variable de clima organizacional, la cual es el

inventario de clima organizacional, utilizado con éxito por la Organización Panamericana de la Salud en Cuba. En el desarrollo de este artículo se tomó 4 dimensiones, como es; liderazgo, reciprocidad, participación y motivación, la importancia que tienen el trabajo de directivos y trabajadores, asimismo la importancia de aplicarla en los servicios de salud.

Por otra parte, Mujica, M. & Pérez, I. (2007), en la tesis titulado: *Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela. El objetivo principal de la investigación fue, describir la gestión del clima organizacional como una acción deseable en la universidad. Las conclusiones a las que llegó el investigador fueron que: en cuanto al enfoque que se le dio para el clima organizacional con respecto a la percepción del trabajador en cuanto a la estructura y los procesos que se dan en su trabajo. Existen problemas de estructura y función desde tiempos atrás, las cuales han sido factores que desfavorecen al clima laboral entre todas las personas involucradas en la institución trabajadores, docentes y alumnado, los factores diversos, ya sea por la forma de direccionar o la toma de decisiones ha hecho que la organización se desvincule de su finalidad. Para superar algunos de los obstáculos, es necesario medir la gestión que requiere de indicadores para responder a las necesidades de la institución, para así gerenciar con calidad y efectividad en los diferentes niveles de la institución. En el trabajo realizado se justificó por la importancia para la institución usando indicadores de gestión, usando como marco conceptual al clima organizacional. La cual apoyara al gerente a realizar un seguimiento del desempeño de los docentes con respecto a su compromiso y productividad.

Caligiore, I. (2003). En el artículo científico titulado: *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la Universidad de los Andes*, Venezuela. La metodología aplicada en el trabajo fue documental de campo, siendo un proyecto factible para solucionar problemas. En la cual la población de estudio fue de 311 docentes de la facultad de medicina, siendo la muestra de 86 docentes, a la cual se aplicó un cuestionario que consto de 32 preguntas, de tipo estructurado con la escala de Lickert, validado con un juicio de expertos. Entre los resultados obtenidos considera: la estructura existente es inadecuado

que no favorece para el desarrollo eficiencia en la facultad. También considera que la calidad de la supervisión y las relaciones interpersonales tienen un clima rígido y esto resultara muy poco productivo. Otro punto a tener en cuenta es, algunas debilidades en cuanto a funcionamiento organizacional, la toma de decisiones que está concentrado en la directiva lo cual no permite que la información llegue a todos los involucrados y dificulte la difusión de la información, lo cual dificulta la cooperación entre los miembros académicos, por otra parte la estructura orgánica basad en un modelo de pirámide ha ocasionado un clima cerrado y controlado repercutiendo en el comportamiento organizacional. Para lo cual el investigador planteo propuestas de gestión para optimizar el clima organizacional: en cuanto a la factibilidad institucional, menciona la participación de toda la comuna universitaria para las mesas de discusiones, con el fin de proponer estrategias transformacionales. En cuanto a factibilidad técnica, refiere que los docentes que tienen experiencia en temas relacionados, serán los facilitadores quienes capaciten. En cuanto a factibilidad financiera, se realizara con el apoyo de los directores de escuela para la actualización y capacitación de los docentes.

### **1.2.2 A nivel nacional**

Asimismo se consideró las siguientes investigaciones a nivel nacional, de diferentes autores, realizados en las distintas ciudades de nuestro territorio peruano, tal es el caso de:

Quinteros, M. (2016). *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. En la investigación realizada por el autor, nos habló de clima organizacional y su relación con la calidad de servicio educativo dentro de una institución de educación pública. Para el cual contó con una población de 60 profesores de la institución. En cuanto al método que empleó fue mediante la hipótesis deductiva, con diseño de investigación no experimental, también empleo el nivel correlacional con corte transversal, para recopilar la información empleo dos cuestionarios, uno para la variable clima organizacional que fue conformado por 30 preguntas y

otro para la variable calidad del servicio educativo que fue conformado por 28 preguntas para los cuales formularon preguntas en base a las dimensiones que obtuvieron a partir de las variables y con las cuales pudieron obtener la información para el estudio. Posteriormente, con la información que obtuvieron, pasaron al procesamiento estadístico de los datos, con los cuales llegaron a la conclusión, que el clima organizacional tenía una relación directa con Rho 0,954 con respecto a la calidad de servicio educativo, de esta forma el investigador confirmó su hipótesis planteada (Quinteros, 2016).

Flores, F. (2015). *Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4º y 5º de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa El Salvador – 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. En la investigación que fue realizada por el investigador, fue de nivel descriptivo y correlacional con corte transversal, para lo cual orientó su investigación a determinar la relación entre las variables en estudio de los alumnos de secundario de un instituto público de la ciudad de Lima. Conto con una población de 35 profesores y 120 alumnos de los últimos grados 4to y 5to de secundaria. Para lo cual aplicó dos tipos de cuestionario para cada uno de sus variables en estudio. Posteriormente con los datos que obtuvo paso al análisis estadístico de cual concluyo en lo siguiente, confirmando su hipótesis planteada para la investigación, el que mencionó que el clima institucional tiene influencia significativa en la calidad de servicio educativo (Flores, 2015).

Pérez, N. & Rivera, P. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Siendo el objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Siendo el tipo de investigación descriptivo y correlacional, siendo de tipo de investigación no experimental y transaccional. Para la población considerada fue de 148 trabajadores y se tomó una muestra de 107 trabajadores. Aplicando 2 cuestionarios en dicho trabajo. Las conclusiones a las que se llegó, fueron: el clima organizacional de dicha institución se ubica en un grado de medio a moderado. Para la satisfacción

laboral se encuentra en un nivel medio a moderado. En cuanto a las dimensiones estudiadas en la investigación: para el involucramiento laboral, los trabajadores están involucrados y comprometidos con su trabajo. Para supervisión, consideran que dicho acto es adecuado por parte de los jefes, que confían y delegan funciones a los trabajadores. Para comunicación, los trabajadores perciben una fluidez y rapidez en los procesos de la organización, asimismo los trabajadores pueden expresarse y retroalimentarse de sus competencias. Para las condiciones laborales, los trabajadores perciben favorable los ambientes adecuados, infraestructura, seguridad y la remuneración que están de acuerdo con las funciones que cumplen. Para la autorrealización, los trabajadores perciben que tienen las facilidades y flexibilidad para sus necesidades laborales que cubren sus expectativas.

Pinto, L., & Ciales, V. (2015). El clima institucional y su relación con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 - periodo 2011 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. El investigador formuló la siguiente pregunta de qué manera sus variables de estudio se relacionaban en una institución educativa de la ciudad de Lima, y en cuanto al objetivo fue de determinar la relación de las variables en estudio, clima institucional y calidad de servicio, planteados en el año 2011. Para lo cual desarrollo la investigación en el marco de la investigación descriptiva, correlacional y de forma transversal. Para lo cual aplico dos cuestionarios en una población de 30 docentes, el cual fue validado por el juicio de 3 expertos. De los cuales analizaron los resultados estadísticos mediante el paquete estadístico SPSS 19, y con lo cual obtuvo la medida de la confiabilidad con el Alfa de Cronbach. Además el investigador concluyo con la existencia de relación entre las variables en estudio, clima institucional y calidad de servicio en una institución educativa (Pinto, 2015).

Arias, W. & Arias, G. (2014) Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Universidad Católica San Pablo. Arequipa. El investigador tuvo como objetivo general, valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Teniendo como diseño de la investigación la correlación. Contó con una

muestra de 45 trabajadores de la empresa, aplicando una encuesta con la escala de Lickert. En cuanto a los resultados de dicha investigación obtuvo: de la relación que existe de las dos variables es moderada no significativa. Asimismo existe una relación más fuerte entre las dimensiones flexibilidad y reconocimiento con la satisfacción laboral. Por otra parte encontró diferencias significativas en cuanto a género de varón y mujer, respecto a sus grados de instrucción y el área de trabajo. La cual concluye que la variable de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral se relacionan moderadamente.

### **1.2.3 A nivel local**

Además se pudo encontrar trabajos relacionados al tema a nivel local, desarrollados en distintas áreas, pero que guardan relación con los temas estudiados, como son los casos siguientes:

Catalan, M. (2017). *El clima organizacional y la calidad de servicio en la gerencia de rentas - Municipalidad provincial de Tambopata*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Puerto Maldonado. El trabajo realizado por el investigador dentro de una entidad gubernamental, acerca del clima organizacional y la calidad de servicio, con el objetivo que estableció la dependencia de las variables en estudio. Para lo cual usó el diseño no experimental, descriptivo y correlacional. El instrumento que utilizó para obtener la información, fue mediante dos cuestionarios, de esa forma se pudo obtener información del clima organizacional de los trabajadores y calidad de servicio que estos brindan a los usuarios que frecuentan, el instrumento fue validado con el juicio de expertos, ya que fueron elaboradas en base a teorías que ya estuvieron establecidas. La muestra para esta investigación fue de 32 trabajadores que fue el total de los empleados del área de gerencia de rentas. Con este estudio el investigador demostró que existe relación directa y a la vez significativa entre las variables de estudio, asimismo que entre las dimensiones existe una relación, como las relaciones interpersonales y calidad de servicio. Por el contrario en la dimensión identidad no existe correlación con la segunda variable (Gonzalez, 2017).

Araujo, P. & Caballero, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima. Para este trabajo los autores plantearon el objetivo de determinar la relación entre sus variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada. Para el tipo de estudio aplicaron el descriptivo correlacional, y para el diseño fue el no experimental con corte transaccional. El estudio fue aplicado a una población de 208 trabajadores de la empresa privada. Para lo cual emplearon el instrumento del cuestionario para las variables de estudio, la cual adaptaron del instrumento formulado por Melía y Peiró. Posteriormente para el análisis estadístico emplearon la Chi-cuadrada en la cual obtuvo un resultado de coeficiente 0,426 con p valor de 0,000. Por lo tanto confirmó su hipótesis alterna formulada en la investigación, en la cual determinó que ha mejor clima organizacional será mayor la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa. Finalmente concluye que el clima organizacional es de suma importancia al igual que la influencia de la satisfacción de los trabajadores de la empresa (Araujo, 2017).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Se hizo una revisión de la información teórica de las variables en estudio, que permitirá la mejor comprensión de los conceptos, también de cada una de las dimensiones que se estudian.

#### **1.3.1 Clima Institucional**

Posteriormente a la revisión de la bibliografía del tema estudiado clima institucional, se realizó un exhaustivo análisis de los diversos estudios realizados por autores relacionados al tema.

En lo cual la definición de *clima* esta analizada por: Farjat (1998) que menciona que “clima está referido a lo perceptual, al medio en que se desenvuelve los individuos que se encuentran en un ambiente determinado” (p. 68).

Por otra parte Alvarado (2003) indica que “es la percepción que hay de la organización y el medio ambiente laboral y que radica en el nivel favorable o no del entorno de los individuos que conforman la organización” (p.95).

Además Pintado (2007), refiere que el clima “expresa los valores, las creencias y las actitudes de los integrantes. Estos a su vez, se convierten en elementos del clima” (p. 187).

Es así que el *clima institucional* definido por algunos investigadores como: Martín (1999). Refiere que “constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de innovación y cambio. Esto es, el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir del cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada instituto (p.103).

Además para Piero (2004) refiere que “es el medio interno o la atmosfera psicológica, que son características de las organizaciones” (p. 127).

Para Sandoval (2001), indica que “se presenta en formas de relaciones interpersonales y de las conciliaciones de los problemas entre directivos, docentes y estudiantes, de las maneras en que definen y ejercen las normas que disciplinan estas relaciones, la construcción en valores necesita de espacios, de procesos, y de las normas y no discriminar por ningún motivo” (p.34).

Mientras para Viñas (2004), indica que “está considerado como uno de los componentes principales de la calidad de un instituto” (p.21).

Asimismo el aporte con la definición de Chiavenato (2009), quien dice que, se refiere al ambiente interno que existe entre los integrantes de la institución, también que es favorable cuando produce satisfacción de las necesidades individuales y eleva la moral de los integrantes.

En cuanto al concepto de *clima institucional*, es un tema amplio y complejo en el cual cada individuo tiene su propio concepto de acuerdo a la realidad que perciben y a la vez la interpretación que realizan a partir de ella, y esta es muy

importante para la institución. Desde ese punto de vista el clima institucional muestra relación de características individuales con institucionales

### **1.3.1.1. Características del clima institucional**

Existen autores que han investigado sobre el tema, con características específicas y generales que tienen noción de clima institucional: Robbins (1990) menciona como “el conjunto de características objetivas dentro de la institución, que son perdurables y a la vez fácilmente medibles, estos se diferencian entre las instituciones” (p.35).

Por otra parte Chiavenato (2009) define como la “suma de características ambientales que son percibidas o experimentales por los integrantes de una institución” (p. 261).

En tal sentido los que la conforman son: estudiantes, los padres de los estudiantes, docentes, personal administrativo, por lo que estos deben tener una idea del clima institucional, porque son factores fundamentales de la institución y de ellos dependerá y a la vez afectará a todos los miembros que lo conforman.

Tomando estas definiciones, las instituciones educativas deben hacer un trabajo conjunto, que causen un ambiente favorable donde exista el compañerismo, de manera que se vaya fortaleciendo con las relaciones positivas, por lo tanto se obtendrá como resultado un buen clima dentro de las instituciones educativas.

### **1.3.1.2 Teorías del clima institucional**

En cuanto a las teorías estudiadas por algunos autores podemos considerar los siguientes estudios más conocidos que investigaron el tema:

#### ***La teoría del clima organizacional de Rensis Likert.***

Según el autor de la teoría del clima organizacional, el comportamiento de los empleados depende del jefe (s) y como perciben las condiciones de la organización, la cual estará definida por la cultura organizacional, como;

parámetros de la estructura organizacional, la jerarquía de cada empleado ocupa, el salario, las actitudes y la percepción de los empleados y jefes.

Según Likert, si la organización emplea métodos para la realización de sus fines y aspiraciones de sus integrantes, estos asegurarán el rendimiento superior, así los resultados que se obtendrán acerca de la productividad, rotación, ausentismo, satisfacción, influyen en el clima organizacional. Por lo cual Likert propuso una teoría analizando y diagnosticando la organización y su sistema, que se basaron en: variables causales, intermedias y finales. Las cuales compondrían las dimensiones, las cuales definirían las características de la organización y estas a la vez influirían en la percepción del clima organizacional, las variables se definen como:

*Variables causales*, conocidas como variables independientes, estas indican la forma de evolución de una organización así como los resultados obtenidos. Aquí se consideran a la estructura organizativa y la estructura administrativa conjuntamente a las decisiones, competencias y actitudes.

*Variables intermedias*, estas miden el estado interno de una organización, en las cuales se miden los aspectos de motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

*Variable finales*, las cuales son el resultado de variables causales y las intermedias, estas se orientan para obtener resultados como, productividad ganancia y pérdida.

Además de ellos, Likert clasificó los tipos de clima, proponiendo un modelo para estudiar la conducta del líder que son basados en el sistema de administración, las cuales describen los tipos de liderazgo, como: el líder autoritario, el líder autoritario paternalista, el líder consultivo y el líder democrático.

***Enfoque estructural y humanista del clima institucional, según Martín.***

El autor Martín (1999), define que el clima institucional, presentan a dos enfoques del pensamiento: una por la escuela estructuralista “surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización en la toma de decisiones, niveles jerárquicos de autoridad, la tecnología usada y la regulación del comportamiento de los individuos” (p. 25). En cambio para la escuela humanista el clima “es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen en su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización” (p. 26).

En este sentido los enfoques estructurales y humanista hacen referencia en características constantes en una organización, las cuales diferencian, e influyen en el comportamiento de los individuos. Para finalizar se puede concluir mencionando que el clima institucional es un elemento que afecta seguridad del trabajador dentro de la institución, porque influye de forma positiva o negativa al carácter de los trabajadores, pero también dependerá de la motivación que se le brinde para cambiar el resultado de las acciones negativas.

### ***1.3.1.3 Dimensiones del clima institucional***

En cuanto a las *dimensiones del clima institucional*, adaptaremos las características estudiadas por Berrocal (2007) del trabajo titulado el clima institucional y la calidad de servicio educativo. En la cual consideró las siguientes dimensiones:

#### ***Identidad Institucional***

Por medio de la identidad institucional, se puede comprender las características o rasgos de una diversidad intercultural que existe dentro de las organizaciones como en las instituciones. Desde el punto de vista psicológico pueden ser complejo y variado los aspectos que diferencian la identidad dentro de las instituciones, la cual ayuda a explicar situaciones diversas.

A partir de la década de los 50 el conocimiento de la identidad fue de interés para el mundo moderno. En la actualidad, existen diversos aspectos de identidad que la sociedad toma en referencia, como la identidad personal, la defensa de la identidad, entre otros. Siendo estas expresiones cada vez más conocidas, motivados por diversos cambios.

Iñiguez (2001), menciona en relación a la identidad institucional, “es calificada como una manera colectiva de identidad que es conformada por las características o cualidades, socialmente compartidas por los individuos en una institución” (p.72).

### ***Las Relaciones Interpersonales***

Las instituciones son constituidas por el personal diverso, los cuales son: directivos, administrativos, docentes y personal de mantenimiento, los cuales cumplen y tienen una función específica que cumplir dentro de la institución, en la cual la labor más destacada es la del docente tanto en la institución y dentro de las aulas.

Para Valdés (2004), menciona que, se debe tener en cuenta su carácter que es complejo en las interrelaciones dentro de las instituciones educativas, de las organizaciones, así como el colectivo pedagógico, la familia y la sociedad... las relaciones de docente y estudiante, desempeñan un rol importante, no solo dentro de las aulas, sino también en los trabajos fuera de clases (p.69).

Teniendo como referencia esta dimensión, la labor de los docentes comprende su función en compartir diariamente la enseñanza y formación de los futuros profesionales, por la que se debe tomar el mejor desarrollo del clima institucional dentro de la institución para el adecuado desarrollo de la enseñanza dentro de las clases, pero también se debe tener en cuenta a todo el personal involucrado dentro de la institución.

Las relaciones interpersonales, que son consideradas interacción de dos o más personas, sea este entre estudiantes o estudiantes con docentes, la

mejor forma de hacerlo es mediante la comunicación y la manera de tratar a los demás. Existen factores que pueden interrumpir el buen desarrollo de las relaciones interpersonales, como es el conflicto, mala comunicación, desconfianza, el rechazo u otros. Estos interfieren en el buen desarrollo de la personalidad, el desempeño, y simplemente la vida diaria de las personas, lo cual pasa a convertirse en un problema de distintos ámbitos y situaciones.

Teniendo en cuenta lo mencionado, podemos decir que las relaciones interpersonales, son esenciales para el buen desarrollo individual, por lo cual es importante saber la relación que existe entre docentes y estudiantes, y si estas son adecuadas para el clima institucional de la universidad y por ende saber si la calidad de enseñanza que existe es la adecuada.

### ***Dinámica institucional***

Integración, tiene sus inicios en el instante que el organismo decide ser legal y donde las personas se integran por un fin, un objetivo y donde deben seguir un sistema de ideas, valores que establezcan el núcleo de la cultura inicial y aceptando las normas. En esta integración existen elementos racionales y emocionales.

Dispersión, tiene el instinto a la destrucción, tiene relación con el grado de explicitación y negación de las incompatibilidades que en un principio mostraban los grupos pre- institucionales. En tal sentido, esos desacuerdos constituyeron modelos culturales, como los modos de comportamiento, que se muestran incompatibles, contrapuestos, inclusive excluyentes sin tener motivos para tal desafío. De esta forma algo que indica una crisis institucional, es a partir de observar grupos informales fuera de las instituciones las cuales no se pueden controlar fuera del espacio de control, ya que se presentan fuera de la institución, muchas veces que provocan tensiones y procesos de la desorganización.

En este entender López (2006) menciona: “Conjunto interacciones, actitudes y aptitudes de un grupo de personas, ante diferentes situaciones, que determina la evolución del mismo” (p.87).

### **1.3.2 Calidad del Servicio Educativo.**

La calidad es una forma de hacer las cosas voluntariamente de la mejor forma, para lograr los resultados favorables y una mejora continua. Asimismo, la calidad lo realizan las propias personas, personal directivo, técnicos, docentes, quienes tienen que realizar el uso y aplicación para una buena calidad y de esta forma optimizar continuamente su gestión. Aún los estudiantes y padres de familia son componentes de un sistema de calidad. Muchos responsables de las instituciones educativas piensan que desarrollan la labor educativa de la mejor manera, sin embargo ciertamente no conocen las numerosas ocasiones para el cambio que tendrían para insertar un sistema adecuado para un control sobre toda la institución, mejorar de forma continua y lograr la satisfacción de los estudiantes y la sociedad.

La educación dentro de las instituciones como fuera de ellas, tiene la finalidad de la formación de la persona con conocimientos técnicos y humanísticos. Lo que se quiere formar es individuos capaces de afrontar, con capacidad los problemas de la vida y solucionarlos de forma efectiva y concretas, usando o desarrollando las tecnologías convenientes a sus necesidades, así también la persona esté en la capacidad de comprender a la sociedad y vivir armoniosamente. Para lo cual la comunidad europea (1995) menciona que “la educación y formación tienen por función la integración social y el desarrollo personal, mediante la asunción de valores comunes; la transmisión de un patrimonio cultural y el aprendizaje de la autonomía” (p. 4). Para una educación de calidad la persona debe tener una formación integral. Por tener un concepto amplio cada uno tiene una definición propia, como de García Hoz define que la calidad de la educación “la educación que reúne condiciones de integridad, coherencia y eficacia” (p. 3).

Por otra parte para Mortimori, L. la escuela de calidad, promueve el progreso de sus estudiantes en una gama que logra la intelectualidad, sociales, morales y emocionales, para esto se debe tener en cuenta el nivel socioeconómico, el medio familiar y el aprendizaje previo. En este sentido, es el que maximiza la

capacidad de las estudiantes para lograr los resultados. (Citado por Marqués, P. 2008, p. 1).

En este entender Senlle y Gutiérrez (2005), define como un cambio de cultura organizacional así obtener la eficacia y la eficiencia en la educación, de esta forma la calidad es emplear nuevas formas de organización, planificación y estrategias para lograr los objetivos. "Es incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos, terminar con la "no-calidad" en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de las personas que integran la sociedad del futuro".

La definición de Senlle y Gutiérrez (2005) La calidad del servicio educativo es "la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (primario el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones)" (p.10).

#### ***1.3.2.1 Dimensiones de la calidad de servicio educativo***

A continuación mencionaremos las dimensiones tomadas para la calidad del servicio educativo, tomando como referencia en este mismo tema de algunos estudios previos que fueron realizados, estos son:

##### ***Desarrollo institucional***

Según diversos investigadores, el desarrollo de una institución es definido como el cambio preparado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, de esta forma busca la mejora de los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios que ofrece la institución. Esto a través de la transformación de sus métodos sustantivos y su organización institucional.

Benís (1969) menciona: "que es una respuesta al cambio, una amplia estrategia educacional que tiene la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de este modo puedan adaptarse a mejorar las nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios" (p.221).

Existen características que identifican el desarrollo institucional; debe ser intencional, planificado y sistemático. La mejora de las instituciones educativas no es un cambio inmediato, es un proceso continuo de largo plazo que debe ser planificado, organizado y evaluado de forma cuidadosa.

### ***Satisfacción educativa***

Medir la satisfacción de la educación en las personas y en el conjunto de una sociedad es difícil por las diversas opiniones individuales que puedan resultar para definirla, para este caso se trata con investigaciones empíricas para comprender y a la vez mejorar la calidad de la educación. Estas se trabajan en base a los indicadores de tendencias que se aproximan a dar indicaciones.

Sin pretender crear una base empírica, en este caso, las experiencias de los individuos involucrados, que son referidas por docentes, se puede evidenciar una reciprocidad profunda entre la percepción de la satisfacción y que son expresados en los procesos de aprendizaje y los resultados. En este entender la satisfacción vienen hacer un indicador de la calidad de servicio educativo.

La adquisición de los conocimientos, las destrezas y las competencias, además de la enseñanza de los valores éticos y sociales, que conformar parte de la educación, contienen una real satisfacción en las personas que les enseña y los que construyen aprendiendo.

Lo que se puede afirmar que en el desarrollo formativo, los docentes que tienen un concepto y valoran a sus alumnos y los docentes que imparten expectativas positivas de los alumnos, alcanzan mayores resultados y además de la satisfacción educativa que les fue compartida.

Esto además confirma que los procesos educativos son adecuadamente compartidos y satisfechos, estas resultan en una calidad educativa y los actores educativos están satisfechos con los resultados.

## ***Imagen institucional***

Son los componentes que reconocen y distinguen a la entidad, como; institución, organización o empresa, estos pueden ser a través de las marcas, logotipos, impresos, colores, entre otras características.

La imagen institucional en una empresa es la carta de presentación, en otras palabras la cara frente a la sociedad; de esta forma la identidad dependerá de su imagen pública, como parte de ello, son:

*El logotipo.*- la cual es parte de la institución tanto como la marca o firma de la institución u organización. La cual le proporciona una identidad propia, diferenciación institucional, seriedad y la legitimidad.

Así como a nivel local, nacional e inclusive internacional, el logo forma parte del recurso básico de la identidad visual y reconocimiento institucional para los usuarios.

*Los colores institucionales.*- son parte de la imagen institucional y parte de los elementos con las que se identifican, por ser parte de la distinción y diferenciación con otros.

Estos afectan y transmiten sentimientos, además de que se crean un estado receptivo ante los usuarios que ayudan a identificar a la institución. La adecuada combinación de los colores ayudara a reforzar la identidad.

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1 Problema general**

**PG:** ¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

**PG<sub>1</sub>:** ¿Cuál es el nivel de relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018?

**PG<sub>2</sub>:** ¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018?

**PG<sub>3</sub>:** ¿Cuál es el nivel de relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018?

**PG<sub>4</sub>:** ¿Cuál es el nivel de relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?

**PG<sub>5</sub>:** ¿Cuál es el nivel de relación entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?

**PG<sub>6</sub>:** ¿Cuál es el nivel de relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?

### **1.5. Justificación del Estudio**

El presente trabajo es importante y relevante porque busca revalorar el clima institucional como parte importante en la educación superior, ya que es un

componente primordial donde se puede en forma integral crear una opción de cambio, la cual permita encontrar soluciones de las diferentes situaciones de la problemática del clima institucional que existe dentro de las instituciones universitarias nacionales.

Solo dando la importancia debida al dialogo, armonía, compromiso, del recurso humano de la institución, se podrá rescatar la importancia del conjunto humano que está involucrada dentro de la institución universitaria, como es la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

En tal sentido el presente trabajo de investigación es importante, por lo siguiente:

- Los hallazgos de la presente investigación proporciona información relevante sobre la realidad así como del rol del clima institucional dentro de los procesos de cambio que se lleve en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Los logros de la presente investigación nos permitan generar conciencia del rol que cumple las relaciones interpersonales en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, y que sólo conjuntamente se decida adoptar un proyecto institucional que parte del consenso en un ambiente fraternal, podremos avanzar hacia el cambio significativo.
- Las conclusiones de nuestro trabajo permitirá que los docentes puedan contar con información adecuada y valiosa acerca de la importancia de cada uno, que son parte de una institución universitaria, y que sólo a partir de la valoración de cada uno se podrá valorar a los demás y por ende el mismo entorno donde se labora.
- A partir de las contribuciones para mejorar el desarrollo institucional de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios se pueden replicar en las otras escuelas profesionales y en las diversas instituciones, así la institución pueda convertirse en el referente para el desarrollo de más instituciones en la Región Madre de Dios.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

**HG:** Existe el grado de relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

**H<sub>1</sub>** : Existe un nivel de relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**H<sub>2</sub>** : Existe un nivel de relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**H<sub>3</sub>** : Existe un nivel de relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**H<sub>4</sub>** : Existe un nivel de relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**H<sub>5</sub>** : Existe un nivel de relación entre las relacionales interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**H<sub>6</sub>** : Existe un nivel de relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

**OG:** Establecer el grado de relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

**OE<sub>1</sub>:** Determinar la relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**OE<sub>2</sub>:** Determinar la relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**OE<sub>3</sub>** : Determinar la relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**OE<sub>4</sub>:** Determinar la relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de la los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**OE<sub>5</sub>:** Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**OE<sub>6</sub>:** Determinar la relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

## II. MÉTODO

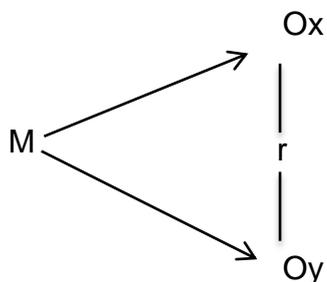
### 2.1. Diseño de Investigación

El tipo de estudio por la finalidad y objetivo que se plantea la presente investigación es: no experimental, en sus variantes descriptiva y relacional. En este tipo de investigación no existe manipulación de variables porque describirá las relaciones entre dos o más variables. (Hernández, 2014).

El nivel de investigación acorde con el tipo de investigación también es de nivel relacional. Porque durante la investigación se buscará conocer el nivel de asociación o relación entre las variables que se están estudiando en situación bien definidas. (Hernández, 2014).

En su variante correlacional es de corte transversal, ya que el instrumento para las variables en estudio, aplicará en un solo momento. Lo cual quiere decir, que el cuestionario solo se empleará una sola vez por participante.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Clima Institucional

Oy = Calidad de servicio educativo

r = Relación entre variables

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variables**

**Variable 1:** Clima Institucional.

**Variable 2:** Calidad de servicio educativo.

### **2.2.2 Operacionalización de variables**

Definición conceptual	Definición operacional	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Esta "constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de innovación y cambio. Esto es, el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir del cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada instituto (Martín, 2000, p.103).	Para medir la variable clima institucional es necesario aplicar una guía de entrevista estructurada de 30 ítems, la misma que permite describir esta variable.	Clima institucional.	Identidad institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación entre los miembros de la UNAMAD.</li> <li>Valores e ideales que comparten.</li> <li>Cooperación y ayuda mutua.</li> <li>Confianza entre el personal docente y directivo.</li> </ul>
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones.</li> <li>Recompensa por el trabajo realizado.</li> </ul>
			Dinámica institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones.</li> <li>Recompensa por el trabajo realizado.</li> </ul>
Es "la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (primario el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones)" ( Senlle y Gutiérrez, 2005, p.10).	Para medir la variable calidad de servicio educativo es necesario aplicar una guía de entrevista estructurada en 30 ítems, la misma que permite describir esta variable.	Calidad de servicio educativo.	Desarrollo institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyección</li> <li>Reconocimiento de la comunidad educativa.</li> <li>Cobertura de los alumnos.</li> </ul>
			Satisfacción educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Responsabilidad del personal</li> <li>Liderazgo y cooperación</li> <li>Nivel de adaptabilidad</li> </ul>
			Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logo</li> <li>Colores</li> <li>Nombre institucional</li> </ul>

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población que se tomó para el estudio de esta investigación, está enfocada a los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD. Por lo tanto, la población es el conjunto de personas a la que este trabajo está dirigida y que están relacionadas con determinadas especificaciones. Por lo que, las poblaciones deben estar claramente definidas entorno a sus características de contenido, de momento y lugar. (Hernández, 2014).

En la presente investigación la población estará formada específicamente por los profesores y personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD.

---

Condicion	Total
Docentes	26
Administrativos	01
TOTAL	27

---

**Fuente:** Dirección del Departamento académico d la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD.

### 2.3.2 Muestra

Para la muestra, no se aplicará el tamaño de muestra, se tomó el total de la población.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnicas.

La técnica de investigación es entendida como la manera en que se realizará la recolección de los datos, para lo cual se tendrá que tener en cuenta los

fenómenos, hechos y luego tomar la información para registrarla y luego procesarla. (Hernández, 2010), la técnica que se utilizó en el presente estudio es:

Variable	Técnicas
<u>Variable Independiente</u>	
Clima institucional	Encuesta
<u>Variable Dependiente</u>	
Calidad del servicio educativo	Encuesta

#### 2.4.2 Instrumentos

Los instrumentos que se usarán para recoger los datos en el presente trabajo de investigación son dos, los cuales se indican y describen a continuación:

VARIABLE	INSTRUMENTOS
<u>Variable</u>	Escala valorativa para el clima institucional
Clima institucional	Se utilizará para evaluar el nivel de clima institucional.
<u>Variable</u>	Escala valorativa para la calidad de servicio educativo
Calidad del servicio educativo	Se utilizará para conocer el nivel de la calidad del servicio educativo.

#### 2.4.3 Validez y confiabilidad

El nivel de confiabilidad se ha determinado usando el alfa de Cronbach, por medio del programa SPSS versión 22, que dio como resultado: para la primera variable de 0.562 lo que significa que existe un nivel de confiabilidad moderada para el cuestionario de *clima institucional*, y para la segunda variable de 0,656 lo que significa que existe un nivel de confiabilidad alta para el cuestionario de *calidad de servicio educativo* de los trabajadores de la escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

**Tabla 1.** Análisis de fiabilidad de variables

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Institucional	,562	30
Calidad de Servicio Educativo	,656	30

## 2.5. Método de análisis de datos

Tomando en cuenta las características de las variables en estudio, en cuanto al enfoque de la investigación es cuantitativa, ya que se aplicará la estadística para realizar el análisis de los resultados que serán obtenidos a partir de las encuestas. Según Grinnell (1997) que es citado por Hernandez, R. (2010), mencionan que en este tipo de enfoque se utilizan 5 fases que son fundamentales en una investigación, las cuales son:

- Realizar observación y evaluar fenómenos.
- Establecer las suposiciones o ideas a partir de la observación y evaluación realizada.
- Se prueban y se demuestran el nivel en que estas tienen fundamento.
- Revisar las suposiciones o ideas, en base a las pruebas analizadas.
- Proponer nuevas observaciones y evaluaciones para modificar o fundamentar dichas ideas.

Para mostrar dichos datos será necesario emplear tablas, cuadros y gráficos estadísticos. Así analizar los datos para lo cual se utilizará la media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación. Como coeficiente de correlación se hará uso del coeficiente de correlación de Pearson.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la investigación del trabajo se tomó en cuenta las normas de ética profesional, ya que se trabajó para las encuestas con personal de una institución pública, por ello se mantendrá el anonimato, por el respeto hacia el encuestado, asimismo tomando las respuestas sin juzgar ni cambiarlas al margen que fueran acertadas o no.

### III. RESULTADOS

Se realizará el análisis de los datos recogidos, a partir de la aplicación de los instrumentos que se empleó para la población de la investigación, trabajadores conformado por docentes y personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

#### 3.1. Datos generales de la población

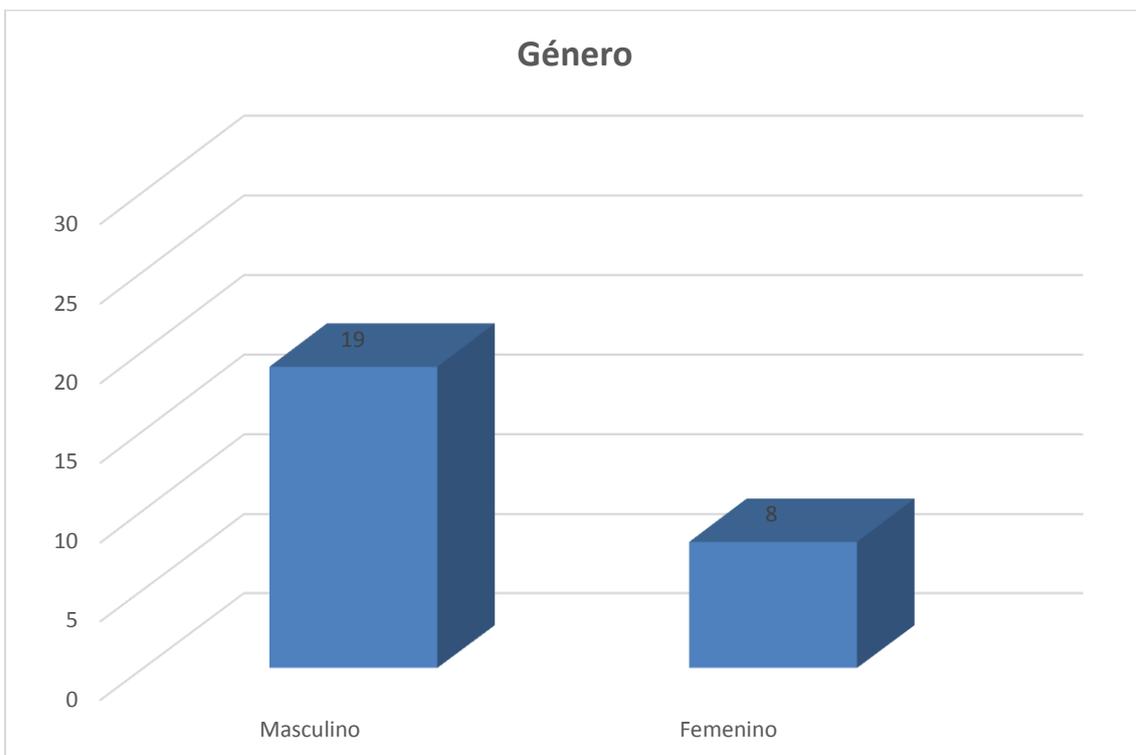
**Tabla 2.** Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	19	70,37%
Femenino	8	29,63%
TOTAL	27	100,00%

Interpretación:

En la Tabla 2, se puede observar, en cuanto a género, un 70,37% del personal es masculino (19), y solo el 29,63% del personal es femenino.

**Gráfico 1.** Género del personal.



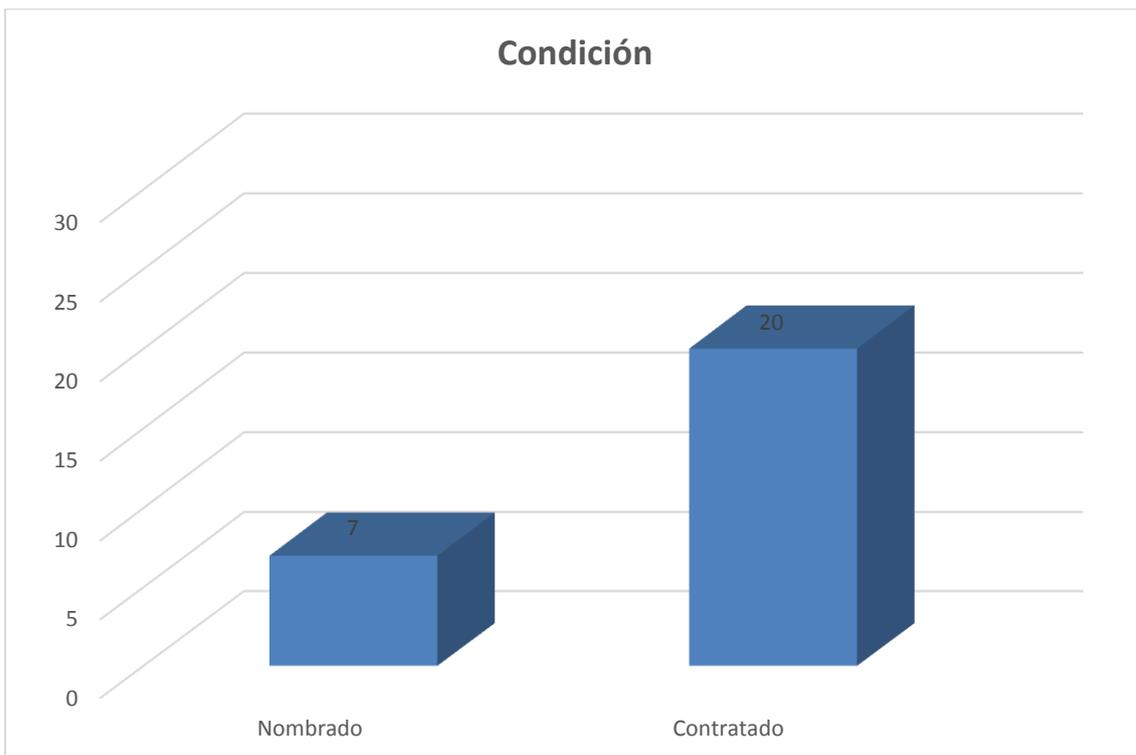
**Tabla 3.** Condición

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	7	25,93%
Contratado	20	74,07%
TOTAL	27	100,00%

Interpretación:

En la tabla 3, en cuanto a la condición de los trabajadores, existe un 74,07% que es contratado, mientras solo el 25,93% es nombrado. De los cuales el personal que ocupa el cargo de secretaria está dentro de los contratados.

**Gráfico 2.** Condición del personal.



### 3.2. Análisis de las dimensiones de la variable clima institucional

**Tabla 4.** Dimensión Identidad Institucional.

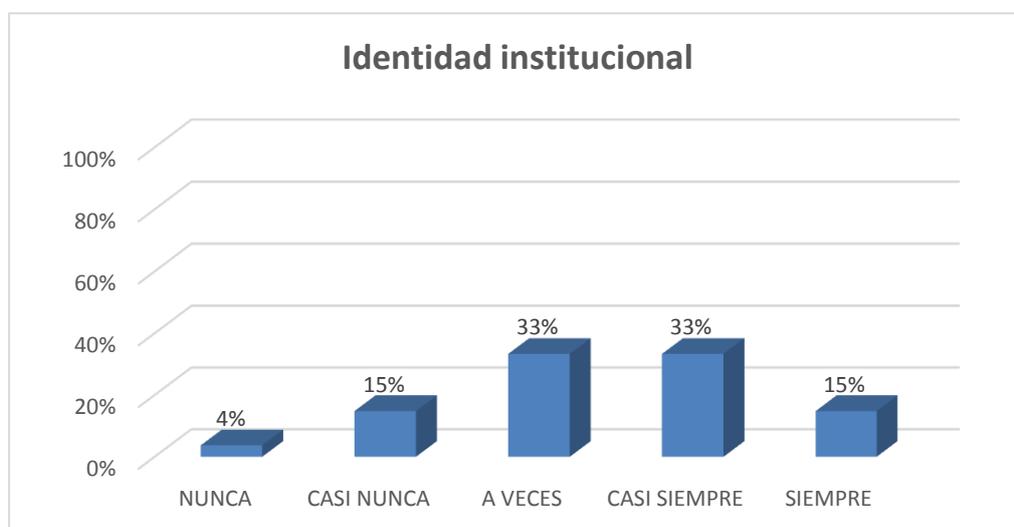
Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	4	15%
A veces	9	33%
Casi siempre	9	33%
Siempre	4	15%
Total	27	100%

Interpretación:

En la tabla 4, en cuanto a la dimensión Identidad institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, el 33% menciona que casi siempre se identifica con su institución, otro 33% menciona que a veces se identifica con su institución, el 15% dice que siempre se identifica con su institución, el 15% dice que casi nunca se identifica con su institución, mientras que el 4% dice que nunca se identifica con su institución.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente grafico estadístico.

**Gráfico 3:** Identidad institucional.



**Tabla 5.** Dimensión Relación interpersonal.

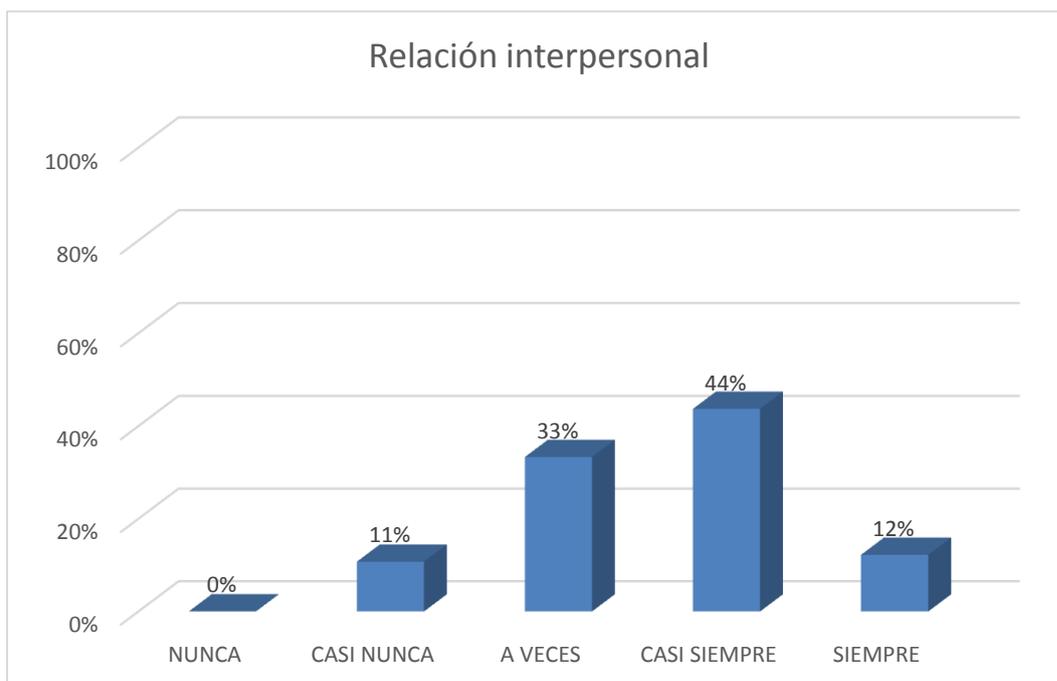
Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	11%
A veces	9	33%
Casi siempre	12	44%
Siempre	3	12%
Total	27	100%

Interpretación:

En la tabla 5, en relación a la dimensión de relación interpersonal de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAAD, el 44% dice que casi siempre es estable la relación interpersonal, el 33% dice que a veces es estable la relación interpersonal, mientras el 12% dice que siempre es estable la relación interpersonal, y el 11% dice que casi nunca es estable la relación interpersonal.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente grafico estadístico.

**Gráfico 4.** Relación interpersonal.



**Tabla 6.** Dimensión Dinámica institucional.

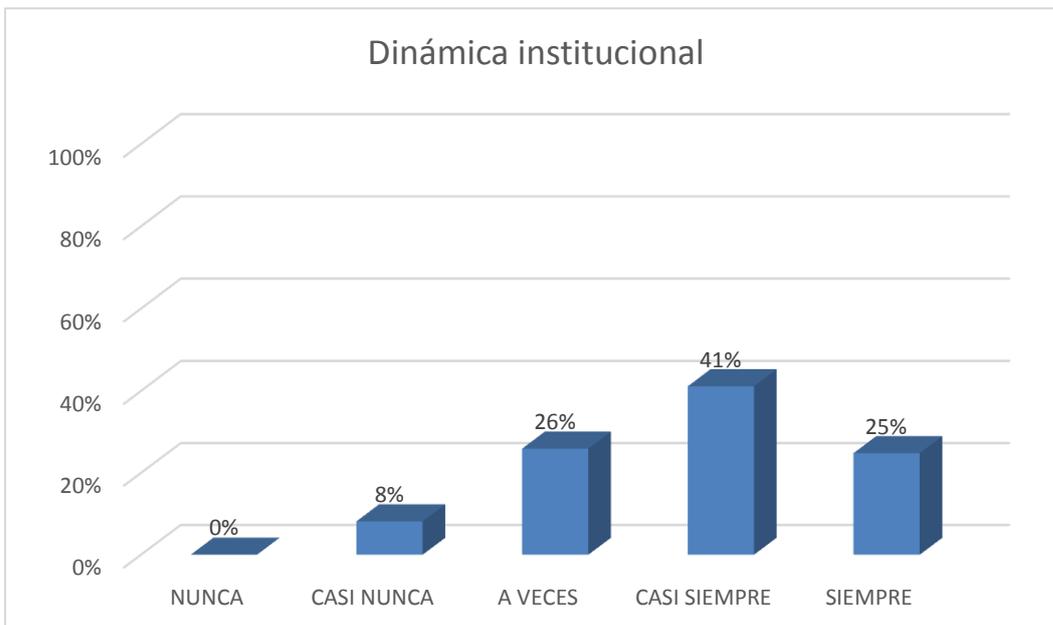
Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	8%
A veces	7	26%
Casi siempre	11	41%
Siempre	7	25%
Total	27	100%

Interpretación:

En la tabla 6, en relación a la dimensión, Dinámica institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, el 41% dice que casi siempre existen mecanismos y capacidades en la dinámica institucional, el 26% dice que a veces existen mecanismos y capacidades en la dinámica institucional, solo el 25% dice que siempre existe mecanismos y capacidades en la dinámica institucional, y el 8% dice que casi nunca existen mecanismos y capacidades en la dinámica institucional.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente grafico estadístico.

**Gráfico 5. Dinámica institucional.**



**3.3. Análisis de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo.**

**Tabla 7.** Dimensión Desarrollo institucional.

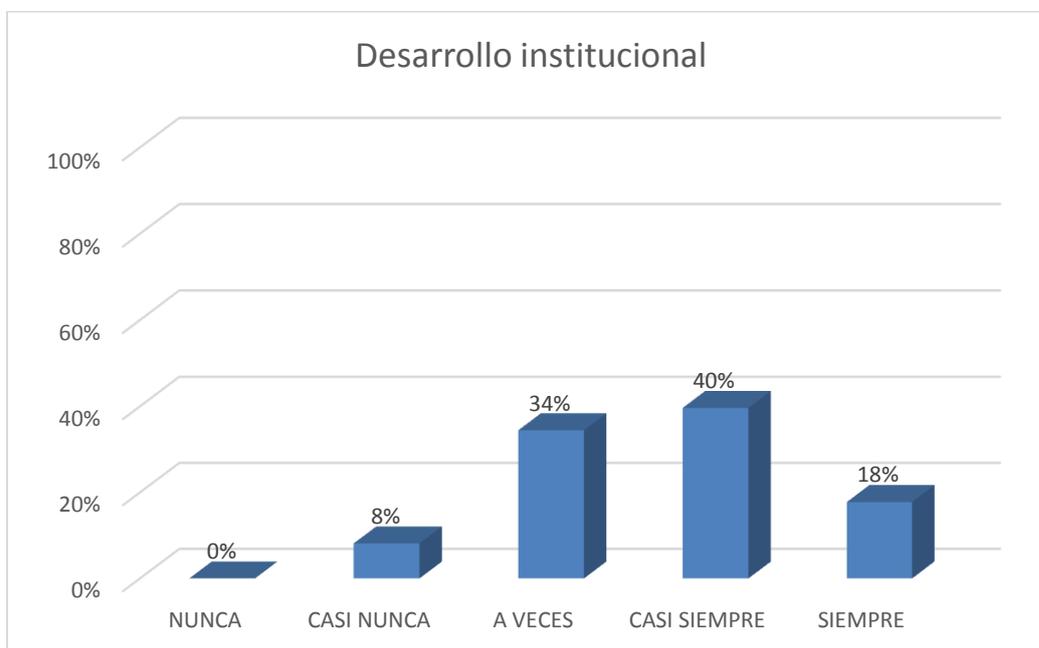
Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	8%
A veces	9	34%
Casi siempre	11	40%
Siempre	5	18%
Total	27	100%

Interpretación:

En la tabla 7, en relación a la dimensión desarrollo institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, el 40% menciona que casi siempre percibe el desarrollo institucional, el 34% menciona que a veces percibe el desarrollo institucional, solo el 18% menciona que siempre percibe el desarrollo institucional, y el 8% menciona que casi nunca percibe el desarrollo institucional.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente gráfico estadístico.

**Gráfico 6.** *Desarrollo institucional.*



**Tabla 8.** Dimensión Satisfacción educativa.

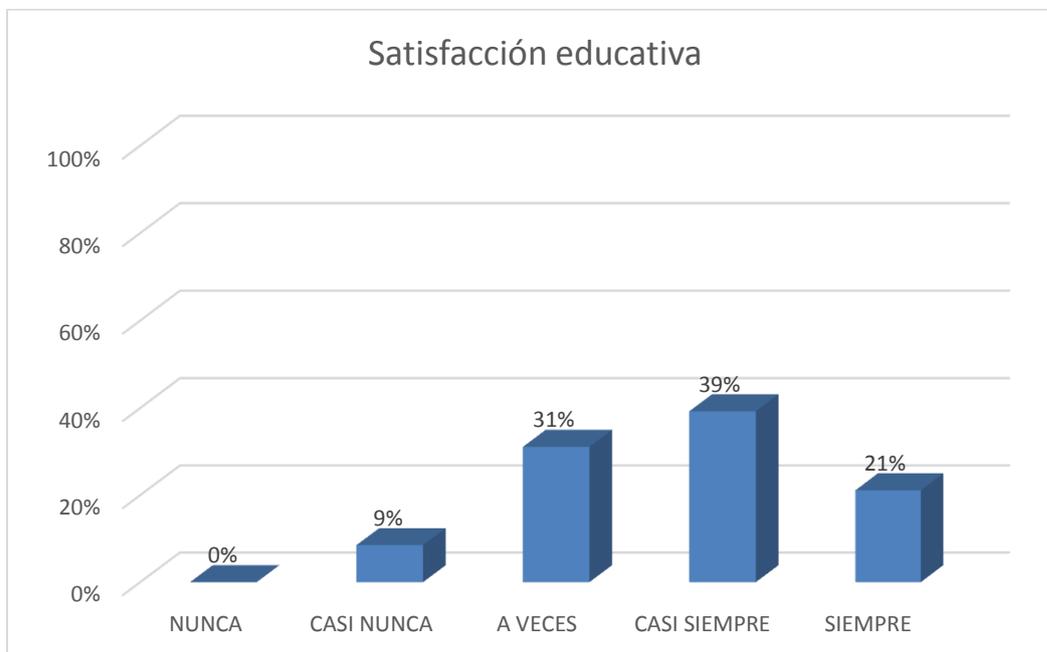
Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	9%
A veces	8	31%
Casi siempre	11	39%
Siempre	6	21%
Total	27	100%

Interpretación:

En la tabla 8, en relación a la dimensión, satisfacción educativa de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, el 39% menciona que casi siempre percibe la satisfacción educativa, el 31% menciona que a veces percibe la satisfacción educativa, solo el 21% menciona que siempre percibe la satisfacción educativa, mientras el 9% menciona que casi nunca percibe la satisfacción educativa.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente gráfico estadístico.

**Gráfico 7.** Satisfacción educativa.



**Tabla 9.** Dimensión Imagen institucional.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2%
Casi nunca	3	10%
A veces	9	31%
Casi siempre	9	34%
Siempre	6	22%
Total	27	100%

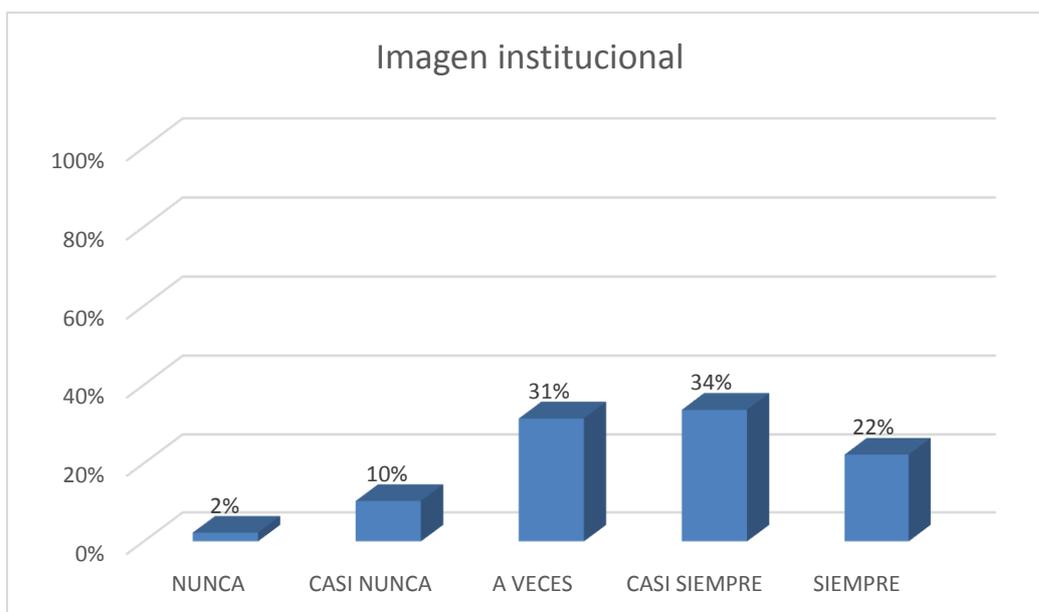
Interpretación:

En la tabla 9, en relación a la dimensión, imagen institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, el 34% menciona que casi siempre percibe la buena imagen institucional, el 31% menciona que a veces percibe la buena imagen institucional, el 22% menciona que siempre percibe la buena imagen

institucional, mientras el 10% menciona que casi nunca percibe la buena imagen institucional, y el 2% menciona que nunca percibe la buena imagen institucional.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente grafico estadístico.

**Gráfico 8.** Imagen institucional.



**Tabla 10.** Variable clima institucional

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	10%
A veces	8	30%
Casi siempre	11	41%
Siempre	5	19%
Total	27	100%

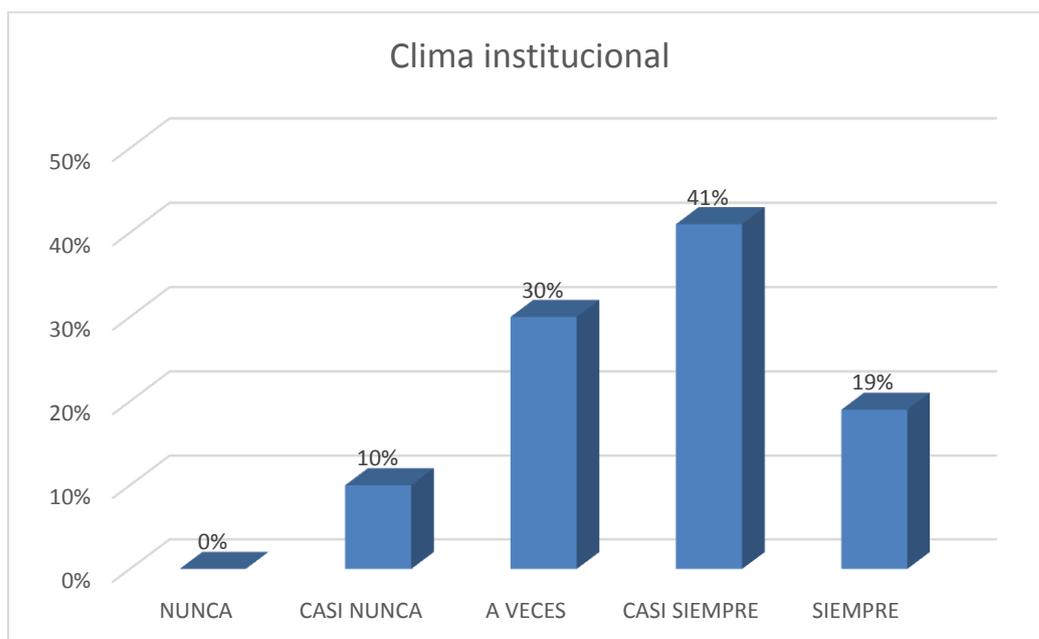
Interpretación:

En la tabla 10, en relación a la variable clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, el 41% menciona que casi siempre percibe un buen clima institucional, el 30% menciona que a veces percibe un buen clima institucional, el 19%

menciona que siempre percibe un buen clima institucional, mientras el 10% menciona que casi nunca percibe un buen clima institucional.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente grafico estadístico.

**Gráfico 09.** Clima institucional.



**Tabla 11.** Variable Calidad de servicio educativo.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	7%
A veces	9	33%
Casi siempre	10	37%
Siempre	6	23%
Total	27	100%

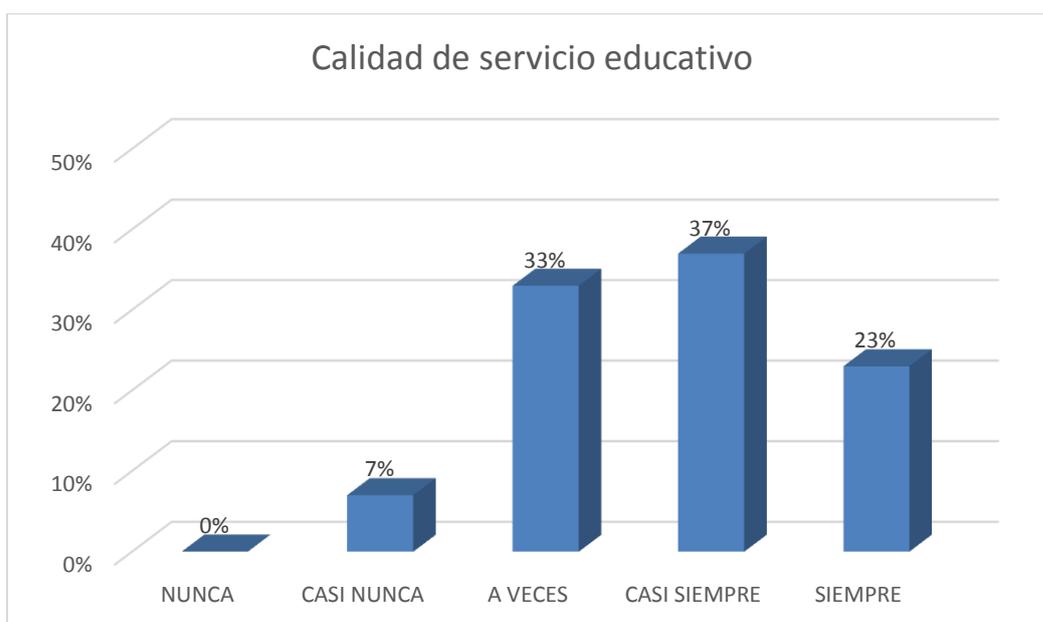
Interpretación:

En la tabla 12, en relación a la variable calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, el 37% menciona que casi siempre percibe una buena calidad de servicio educativo, el 33% menciona que a veces percibe una

buena calidad de servicio educativo, el 23% menciona que siempre percibe una buena calidad de servicio educativo, mientras el 7% menciona que casi nunca percibe una buena calidad de servicio educativo.

Los datos que se describieron, se representan en el siguiente grafico estadístico.

**Gráfico 10.** Calidad de servicio educativo.





	Sig.								
	(bilateral)	,375	,004		,231	,073	,062	,000	,065
	N	27	27	27	27	27	27	27	27
Desarrollo	Correlación								
Institucional	de Pearson	,523**	,443*	,239	1	,654**	,792**	,546**	,906**
	Sig.								
	(bilateral)	,005	,021	,231		,000	,000	,003	,000
	N	27	27	27	27	27	27	27	27
Satisfacción	Correlación								
Educativa	de Pearson	,495**	,547**	,351	,654**	1	,614**	,618**	,874**
	Sig.								
	(bilateral)	,009	,003	,073	,000		,001	,001	,000
	N	27	27	27	27	27	27	27	27
Imagen institucional	Correlación								
	de Pearson	,545**	,596**	,365	,792**	,614**	1	,670**	,885**
	Sig.								
	(bilateral)	,003	,001	,062	,000	,001		,000	,000
	N	27	27	27	27	27	27	27	27

---

Clima	Correl								
Instituci	ación								
onal	de	,743**	,829**	,703**	,546**	,618**	,670**	1	,688**
	Pearso								
	n								
	Sig.								
	(bilater	,000	,000	,000	,003	,001	,000		,000
	al)								
	N	27	27	27	27	27	27	27	27
Calidad	Correl								
de	ación								
Servici	de	,585**	,596**	,360	,906**	,874**	,885**	,688**	1
o	Pearso								
Educati	n								
vo	Sig.								
	(bilater	,001	,001	,065	,000	,000	,000	,000	
	al)								
	N	27	27	27	27	27	27	27	27

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### 3.4. Contrastación de hipótesis.

#### Hipótesis general.

**Tabla 13:** Correlación de clima institucional – Calidad de servicio educativo.

		Clima Institucional	Calidad de Servicio Educativo
Clima Institucional	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**HG<sub>0</sub>** = No existe el grado de relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**HG<sub>a</sub>** = Existe el grado de relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**Nivel de significancia:** 0,05 = 5%

**Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson.

**Valor de P:** 0,000 = 0%

Según la **tabla 15**, con una probabilidad de 0,000 menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

general: Existe el grado de relación entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,688.

Por lo que se concluye que, estadísticamente hay evidencias para desechar la  $H_0$  y se acepta la  $H_A$ . Por lo que existe dependencia entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo.

---

**Escala: Rango Relación**

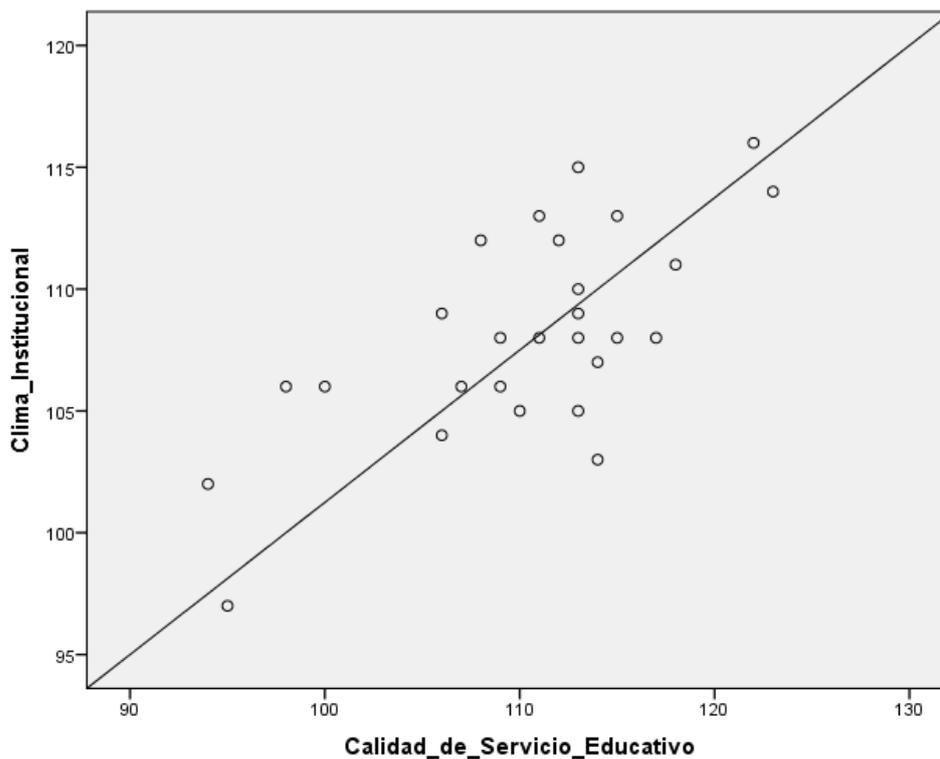
---

0 – 0,25	Escasa o nula
0,26-0,50	Débil
0,51- 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76- 1,00	Entre fuerte y perfecta

---

**Fuente:** Santander Montes AJ, Ruiz Vaquero R. *Relación entre variables cuantitativas.*

**Gráfico 11.** Diagrama de dispersión.



En el **gráfico 11**, del diagrama de dispersión de las variables clima institucional y calidad de servicio educativo se puede observar que existe relación positiva.

**Hipótesis específica 1.**

**Tabla 14.** Correlación de clima institucional – Desarrollo institucional.

		Clima Institucional	Desarrollo Institucional
Clima Institucional	Correlación de Pearson	1	,546**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	27	27
Desarrollo Institucional	Correlación de Pearson	,546**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**HE<sub>0</sub>** = No existe relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**HE<sub>1</sub>** = Existe relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**Nivel de significancia:** 0,05 = 5%

**Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson.

**Valor de P:** 0,000 = 0%

Según la **tabla 16**, con una probabilidad de 0,003 menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1:

Existe relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,546.

Por lo que se concluye que, estadísticamente hay evidencias para desechar la  $HE_0$  y se acepta la  $HE_a$ . Por lo que existe dependencia entre el desarrollo institucional y el clima institucional.

### Hipótesis específica 2.

**Tabla 15.** Correlación de clima institucional – Satisfacción educativa.

		Clima Institucional	Satisfacción Educativa
Clima Institucional	Correlación de Pearson	1	,618**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	27	27
Satisfacción Educativa	Correlación de Pearson	,618**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

$HE_0$  = No existe relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

$HE_2$  = Existe relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios

Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**Nivel de significancia:** 0,05 = 5%

**Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson.

**Valor de P:** 0,001 = 0.1%

Según la **tabla 17**, con una probabilidad de 0,001 menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2: Existe relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,618.

Por lo que se concluye que, estadísticamente hay evidencias para desechar la HE0 y se acepta la HE2. Por lo que existe dependencia entre la satisfacción educativa y el clima institucional.

### **Hipótesis específica 3.**

**Tabla 16.** Correlación de clima institucional – Imagen institucional.

		Clima Institucional	Imagen institucional
Clima Institucional	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
Imagen institucional	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**HE<sub>0</sub>** = No existe relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**HE<sub>3</sub>** = Existe relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**Nivel de significancia:** 0,05 = 5%

**Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson.

**Valor de P:** 0,000 = 0.0%

Según la **tabla 18**, con una probabilidad de 0,000 menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3: Existe relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,670.

Por lo que se concluye que, estadísticamente hay evidencias para desechar la HE<sub>0</sub> y se acepta la HE<sub>3</sub>. Por lo que existe dependencia entre la imagen institucional y el clima institucional.

#### Hipótesis específica 4.

**Tabla 17.** Correlación de Identidad Institucional – Calidad de Servicio Educativo.

		Identidad Institucional	Calidad de Servicio Educativo
Identidad Institucional	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	27	27
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**HE<sub>0</sub>** = No existe relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**HE<sub>4</sub>** = Existe relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**Nivel de significancia:** 0,05 = 5%

**Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson.

**Valor de P:** 0,001 = 0,1%

Según la **tabla 19**, con una probabilidad de 0,001 menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3: Existe relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios

Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,585.

Por lo que se concluye que, estadísticamente hay evidencias para desechar la HE0 y se acepta la HE4. Por lo que existe dependencia entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo.

### Hipótesis específica 5.

**Tabla 18.** Correlación de Relación Interpersonal – Calidad de Servicio Educativo.

		Relación Interpersonal	Calidad de Servicio Educativo
Relación Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,596**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	27	27
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,596**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	27	27

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**HE<sub>0</sub>** = No existe relación entre las relacionales interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**HE<sub>5</sub>** = Existe relación entre las relacionales interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**Nivel de significancia:** 0,05 = 5%

**Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson.

**Valor de P:** 0,001 = 0,1%

Según la **tabla 20** con una probabilidad de 0,001 menor al nivel de significancia 0,05 se rechaza hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3: Existe relación entre las relacionales interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,596.

Por lo que se concluye que, estadísticamente hay evidencias para desechar la HE0 y se acepta la HE5. Por lo que existe dependencia entre las relacionales interpersonales y la calidad de servicio educativo.

**Hipótesis específica 6.**

**Tabla 19.** Correlación de Dinámica Institucional – Calidad de Servicio Educativo.

		Dinámica Institucional	Calidad de Servicio Educativo
Dinámica Institucional	Correlación de Pearson	1	,360
	Sig. (bilateral)		,065
	N	27	27
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Pearson	,360	1
	Sig. (bilateral)	,065	
	N	27	27

**HE<sub>0</sub>** = No existe relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**HE<sub>6</sub>** = Existe relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018.

**Nivel de significancia:** 0,05 = 5%

**Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson.

**Valor de P:** 0,065 = 6,5%

Según la **tabla 21**, con una probabilidad de 0,065 mayor al nivel de significancia 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 6: No existe relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,360.

Por lo que se concluye que, estadísticamente no hay evidencias para desechar la HE0 y se rechaza la HE6. Por lo que no existe dependencia entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo.

#### IV. DISCUSIÓN

En la trabajo de investigación que se desarrolló, se planteó como objetivo general establecer el grado de relación que existe entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, asimismo el nivel de relación de las variables y las dimensiones.

Según los descubrimientos: se coincide en parte con el estudio que fue realizado por Martínez, (2009) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los Docentes adscritos al Departamento de Educación de la Universidad de Zulia”, en Maracaibo el cual tiene similitud con los resultados que se obtuvieron en la investigación realizada, el que resulta que “la correlación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes, es positiva y débil, de esta forma en este caso institución educativa investigado, el clima organizacional interviene de forma débil dentro del desempeño laboral de los docentes de la institución. Asimismo, se coincide con los antecedentes de la investigación realizada en este trabajo el cual señala que existe la relación de forma directa entre las variables que fueron estudiadas. También se señala, la investigación realizada por Hannco (2011) titulado, “Influencia del clima organizacional en el desempeño docente de la institución educativa pública N° 70394 del distrito de Pucará-Lampa, Puno-2011”, del cual en investigador concluyo en que el clima institucional es componente parte de la categoría laboral, el cual ocasiona efectos en el desempeño laboral de los docentes, además menciona, que pudo establecer relación directa entre el clima organizacional y el desempeño del docente. Con esto se puede mencionar, que el clima organizacional y desempeño del docente estas variables además de estar relacionadas, también influyen en la variable dependiente, para lo cual se mencionará la investigación de Quintero y africano (2008), titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago”, en Venezuela, quien indicó la variable clima organizacional establece el comportamiento de trabajadores dentro de la organización, el cual origina la productividad de la organización

mediante el desempeño laboral de forma eficiente y eficaz. Asimismo en la investigación de Huamaní y Vásquez (2010), titulada, “Influencia del clima organizacional en el desempeño docente de la institución educativa N° 24296 de Relave – Pullo, en la que concluyó que influye significativamente el clima organizacional en el desempeño del docente, también determino el nivel de calidad. Si el clima institucional no es propicio, el desempeño de los trabajadores es afectado de forma negativa, así menciona Díaz Sosa y Caligiore (2011) titulado, “Clima organizacional y desempeño de los docentes en el aula: estudio un caso”, al terminar menciona, que los docentes de enfermería y medicina consideran inadecuado el funcionamiento organizacional lo cual no estaría favoreciendo la eficiencia del funcionamiento de la Facultad. Además , Huascope y Páucar (2012) en su investigación titulado, Estudio del clima institucional y su relación con el desempeño docente en la institución educativa John F. Kennedy del nivel secundario del distrito de Chincha alta en el año 2012”, en el cual concluyen y mencionan que, en el desempeño de los docentes influye mucho la relación interna de los miembros de la institución educativa debido a los problemas que crean un clima negativo que afecta el proceso de enseñanza, es decir afecta a la calidad de servicio educativo. Por otra parte, la trabajo de investigación realizado por Montenegro (2003) en su libro, Evaluación del desempeño docente. Fundamentos modelos e instrumentos. En el cual menciona y afirma que la influencia del clima institucional y el desempeño del docente, además que el ambiente está relacionado en los ambientes humanos y físicos. Con lo cual se coincide completamente con estas aseveraciones, ya que el caso de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD, en el cual se concluyó en que el clima organizacional y la calidad de servicio educativo es aceptable, el cual expresa que una de las variables influye de forma positiva sobre la otra variable, por lo cual existe una relación significativa de las variables en estudio. También mencionaremos a Gestaltista menciona que, los sujetos entienden el mundo que les rodea fundamentalmente en criterios percibidos, en función de la forma en que observa el mundo. Esto quiere decir que, la apreciación del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su ideología.

## V. CONCLUSIONES

1. Existe relación moderada y fuerte entre clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018, obteniéndose una probabilidad de 0,000 menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,688, esto significa que se tiene buen clima institucional en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios lo cual repercute en la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes de la escuela profesional de administración y negocios internacionales y por ello permitirá una formación de calidad a los futuros profesionales para el servicio de nuestra región de Madre de Dios.
2. Existe relación moderada y fuerte entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018, obteniéndose una probabilidad de 0,000 menor al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,670, esto significa que la escuela profesional de administración y negocios internacionales está posicionada en el mercado así como también se tiene un buen clima institucional entre los trabajadores docentes y administrativos.
3. Existe relación débil entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2018, obteniéndose una probabilidad de 0,065 mayor al nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,360. Esto significa que muchos de los trabajadores de la escuela profesional de administración y negocios internacionales tienen poca participación en las actividades extracurriculares, talleres y otras reuniones, así mismo los directivos no toman en cuenta sus opiniones y necesidades de sus docentes y esto contribuirá en el buen cumplimiento de su servicio ante los estudiantes y lo cual afecta y repercute a la calidad del servicio educativo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

El este capítulo se presentara las recomendaciones, a partir de los resultados que se encontraron del proceso de la investigación, se sugiere lo siguiente:

1. Que los directivos de la Escuela Profesional de Administración de la UNAMAD, no descuiden los componentes de la institución, principalmente la del talento humano, que desarrollen un ambiente positivo y de frecuente compartir con los docentes y personal administrativo, para que éste a su vez, genere un buen ambiente adecuado para los trabajadores y con ello puedan brindar una calidad de servicio educativo a los estudiantes.
2. Que los directivos incentiven a que el personal tenga una identidad institucional, así como mejore el ambiente en las relaciones interpersonales, como también la dinámica institucional, haciéndolos participes activos en reuniones, capacitaciones, eventos institucionales, de esta forma fortalecer la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UNAMAD.
3. Se debe contar con las condiciones adecuadas del clima institucional para el adecuado desarrollo institucional, asimismo exista una satisfacción educativa de los docentes, personal admirativo y especialmente de los estudiantes, que también ayudará a mejorar la imagen institucional de la UNAMAD.
4. Por otra parte para seguir un estudio más detallado, sería pertinente continuar con el estudio de las variables continuando con el diseño explicativo, con el fin de determinar las causas entre las variables de estudio: clima institucional y calidad de servicio educativo.

## VII. REFERENCIAS

- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial. Lima.
- Alvarado, O. (2003). *Gerencia y Marketing Educativo*. Lima: Udegraf S.A.
- Araujo, P. &. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/740/Paola\\_Tesis\\_bachiler\\_2017.pdf?sequence=4](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/740/Paola_Tesis_bachiler_2017.pdf?sequence=4)
- Arias, W. & Arias, G. (2014) *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Universidad Católica San Pablo. Arequipa. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci\\_arttext&lng=pt](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci_arttext&lng=pt)
- Berigüete, J. y Segura, E. (2008). *La Gestión Institucional y Pedagógica: impacto en la eficiencia de la educación media*. Tesis de post grado en el Instituto de Formación Docente "Salomé Ureña", San Juan de la Maguana, República Dominicana.
- Berrocal, S. (2007). *Clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las II.EE.PP. del nivel secundaria de la urbanización Dulanto del Callao-2006*. Tesis de post grado UNE. Lima.
- Borja, A. y Gaibor, J. (2007). *El Liderazgo Educativo en la Gestión Institucional de la escuela Manuel de Echeandía, de la ciudad de Guarandá, provincia de Bolívar para el período 2006-2007*. Tesis de grado Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.
- Boy Barreto, A. (2008). *La gestión institucional y la calidad educativa en la institución educativa privada San Agustín de San Juan de Lurigancho -2007*. Tesis de maestría UNE, 2008. Lima.
- Buitrón, L. (2006). *Influencia de la Gestión Administrativa como soporte para elevar la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales de la Urb. Los Ficus del distrito de Santa Anita - Lima*. Tesis de Grado en la U.N. Federico Villarreal. Lima.
- Caligiore, I. (2003). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA* (Tesis de maestría). Universidad de Los Andes, Venezuela. Recuperado de: [https://scholar.google.com.pe/scholar?start=10&q=CLIMA+INSTITUCIONAL+Y+LA+CALIDAD+DE+SERVICIO+EDUCATIVO+DE+LOS+TRABAJADORES&hl=es&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.com.pe/scholar?start=10&q=CLIMA+INSTITUCIONAL+Y+LA+CALIDAD+DE+SERVICIO+EDUCATIVO+DE+LOS+TRABAJADORES&hl=es&as_sdt=0,5).

- Cavalcante, J.J. (2004), Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina (Bahía -Brasil).
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. Bogotá: Mac Graw Hill. Interamericana, S.A.
- Comunidad Económica Europea (1995). Libro Blanco sobre educación y formación en la Unión Europea. Luxemburgo: CEE.
- Echegaray, G. (2015). El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2012. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI\\_c3b13815d229f2d75d7d7f2d46fb3c53](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_c3b13815d229f2d75d7d7f2d46fb3c53)
- Farro, F. (2001). Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad. UDEGRAF. Lima. Federación Científica Europea de Osteópatas, S.E.F.O. Los Test Estadísticos. Recuperado en junio de 2010. <http://scientific-european-federationosteopaths.org/es/test-estadisticos>
- Flores, F. (2015). Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4º y 5º de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa El Salvador - 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI\\_21ffc478489f0e613bca2839bbeafc42](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_21ffc478489f0e613bca2839bbeafc42)
- García Hoz, V (1982). Calidad de la Educación, trabajo y libertad. Madrid: Editorial Dossat S.A.
- González, C. (2014). Implementación de un sistema de mejoramiento del clima organizacional para mejorar la calidad del servicio que se brinde al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena período 2013-2014. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1133>
- Gonzalez, K. &. (2017). El clima organizacional y la calidad de servicio en la gerencia de rentas - Municipalidad provincial de Tambopata. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Puerto Maldonado. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/918>

- Marqués, P. (2008) Calidad educativa. Barcelona: Facultad de Educación, Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en <http://www.uab.es/>, recuperado en julio del 2014
- Martín Bris, M. (1999). Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden. (2ª Edic.) España-Madrid. Recuperado de [www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27\\_p103.pdf](http://www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27_p103.pdf)
- Martínez, J. (2016). La Evaluación del Clima Laboral en Instituciones de Nivel Básico. (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), México. Obtenido de <https://repositorio.itesm.mx/ortec/handle/11285/619535>
- Mujica, M. & Pérez, I. (2007) Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>
- Naranjo, M. (2017). El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio del área de terapia física y rehabilitación en el Centro Médico Nuestra Señora de la Elevación. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24901>
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013
- Piero J. M. (2004), Cultura y cambio organizacional en Revista de Psicología año III, Nº 04, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Pintado, E. (2007.) Comportamiento Organizacional. Lima: Arco nde S. R. L
- Pinto, L. &. (2015). El clima institucional y su relación con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador - UGEL 01 - periodo 2011. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_f9c484354f3f69d4a91514ed6812bf03](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f9c484354f3f69d4a91514ed6812bf03)
- Quinteros, M. (2016). Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_22927bd8a8ab49427064bca693cc0f0c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_22927bd8a8ab49427064bca693cc0f0c)
- Rodríguez, Sosa, De Vos, Bonet, Van der Stuyft. (2010) Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la

- calidad del trabajo. Revista científica, Cuba. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032010000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008).
- Rojas, J. (2010) Definición de Clima institución. Recuperado de: <http://www.ugel03.gob.pe/pdf/100903.pdf>
- Sandoval, C. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 27. p. 33-40.
- Santa, J. & Sampedro, B. (2012) Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Policlínico Docente Isidro de Armas. La Habana, Cuba. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011)
- Santander Montes AJ, Ruiz Vaquero R. Relación entre variables cuantitativas. Cuba: [CD]. *Informática Médica II*. Editorial ECIMED; 2004, p.1-30.
- Senlle, Andrés Y Gutiérrez, Nilda (2005). *Calidad de los servicios educativos*. Ediciones Díaz de Santos. España.
- Solis, C. (2014). Medición del clima organizacional en una secundaria general del Estado De Durango. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nueva León, México. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/4306/1/1080259372.pdf>
- Suárez, R. &. (2014). La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Nueva Jerusalén". (Tesis de pregrado). Universidad del Centro de Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3644>
- Vargas, D. (2014). 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. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_0c853db5a887b19b24161ab86fa8553f](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_0c853db5a887b19b24161ab86fa8553f)
- Viñas, J. (2004) *Conflictos en los Centros Educativos*. España: Editorial GRAO
- Zevallos, A. (2014). Clima institucional y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Túpac Amaru del distrito de Villa María del Triunfo, 2013. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_a488d47e6ecb6362447e81d35f4381f2](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_a488d47e6ecb6362447e81d35f4381f2)

## **ANEXOS**

## Anexo Nº 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre las relacionales interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018?</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe el grado de relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b> <b>H1</b> = Existe un nivel de relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>H2</b> = Existe un nivel de relación entre las relacionales interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>H3</b> = Existe un nivel de relación entre la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>H4</b> = Existe un nivel de relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>H5</b> = Existe un nivel de relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>H6</b> = Existe un nivel de relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer el grado de relación que existe entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> <b>OE1</b> = Determinar la relación de la identidad institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>OE2</b> = Determinar la relación de las relaciones interpersonales y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>OE3</b> = Determinar la relación de la dinámica institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>OE4</b> = Determinar la relación entre el desarrollo institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>OE5</b> = Determinar la relación entre la satisfacción educativa y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018. <b>OE6</b> = Determinar la relación entre la imagen institucional y el clima institucional de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Clima institucional</p> <p><b>Variable Dependiente</b> Calidad del servicio educativo</p>	<p>Identidad institucional</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Dinámica institucional</p> <p>Desarrollo institucional</p> <p>Satisfacción educativa</p> <p>Imagen institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores e ideales que comparten.</li> <li>- Comunicación entre los miembros de la UNAMAD.</li> <li>- Cooperación y ayuda mutua.</li> <li>- Confianza entre el personal docente y directivo.</li> <li>- Responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones.</li> <li>- Recompensa por el trabajo realizado.</li> <li>- Responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones.</li> <li>- Recompensa por el trabajo realizado.</li> <li>- Proyección</li> <li>- Reconocimiento de la comunidad educativa</li> <li>- Cobertura de los alumnos.</li> <li>- Productividad</li> <li>- Responsabilidad del personal</li> <li>- Liderazgo y cooperación</li> <li>- Nivel de adaptabilidad</li> <li>- Logo</li> <li>- Colores</li> <li>- Nombre institucional</li> </ul>	<p>1-10</p> <p>11-20</p> <p>21-30</p> <p>1-10</p> <p>11-20</p> <p>21-30</p>	<p><b>Escala de Lickert:</b> NUNCA CASI NUNCA A VECES CASI SIEMPRE SIEMPRE</p>

## Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

TITULO: Clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Amazónica de Madre de Dios - 2018						
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORAC	
<b>VARIABLE 1</b> <b>Clima institucional</b>	Esta "constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de innovación y cambio. Esto es, el espacio en el que confluyen los miembros de una institución educativa y a partir del cual se dinamizan las condiciones ambientales que caracterizan a cada instituto (Martín, 2000, p.103).	Para medir la variable clima institucional es necesario aplicar una guía de entrevista estructurada de 30 ítems, la misma que permite describir esta variable.	<b>DIMENSIÓN 1:</b> <b>Identidad institucional</b> Es calificada como una manera colectiva de identidad que es conformada por las características o cualidades, socialmente compartidas por los individuos en una institución" (Iñiguez 2001, p.72).	<b>1.1</b> Comunicac ión entre los miembros de la UNAMAD. <b>1.2</b> Valores e ideales que comparten. <b>1.3</b> Cooperació n y ayuda mutua. 1.4 Confianza entre el personal docente y directivo.	1 - 10	
			<b>DIMENSIÓN 2:</b> <b>Relaciones interpersonales</b> Son esenciales para el buen desarrollo individual, por lo cual es importante saber la relación que existe entre docentes y estudiantes, y si estas son adecuadas para el clima institucional de la universidad y por ende saber si la calidad de enseñanza que existe es la adecuada.	<b>2.1</b> Responsab ilidad y autonomía en la toma de decisiones. <b>2.2</b> Recompen sa por el trabajo realizado.		11 - 20
			<b>DIMENSIÓN 3:</b> <b>Dinámica institucional</b> Conjunto interacciones, actitudes y aptitudes de un grupo de personas, ante diferentes situaciones, que determina la evolución del mismo" (López, 2006, p.87)	<b>3.1</b> Responsab ilidad y autonomía en la toma de decisiones. <b>3.2</b> Recompen sa por el trabajo realizado.		

**TITULO: Clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Amazónica de Madre de Dios - 2018**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORAC
<b>VARIABLE 2</b> <b>Calidad de Servicio educativo</b>	Es "la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (primario el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones)" (Senlle y Gutiérrez, 2005, p.10).	Para medir la variable calidad de servicio educativo es necesario aplicar una guía de entrevista estructurada en 30 ítems, la misma que permite describir esta variable.	<b>DIMENSIÓN 1:</b> <b>Desarrollo institucional</b> Como el cambio preparado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, de esta forma busca la mejora de los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios que ofrece la institución. Esto a través de la transformación de sus métodos sustantivos y su organización institucional.	1.1 Proyección. 1.2 Reconocimiento de la comunidad educativa. 1.3 Cobertura de los alumnos.	1 - 10
			<b>DIMENSIÓN 2:</b> <b>Satisfacción educativa</b> La adquisición de los conocimientos, las destrezas y las competencias, además de la enseñanza de los valores éticos y sociales, que conformar parte de la educación, contienen una real satisfacción en las personas que los enseña y los que construyen aprendiendo	2.1 Responsabilidad del personal. 2.2 Liderazgo y cooperación. 2.3 Nivel de adaptabilidad	11 - 20
			<b>DIMENSIÓN 2:</b> <b>Imagen institucional</b> Son los componentes que reconocen y distinguen a la entidad, como; institución, organización o empresa, estos pueden ser a través de las marcas, logotipos, impresos, colores, entre otras características.	3.1 Logo. 3.2 Colores. 3.3 Nombre institucional	21 - 30

### Anexo N° 3: Matriz del instrumento de recojo de datos

#### VARIABLE 1: CLIMA INSTITUCIONAL

TITULO: Clima institucional y la calidad de servicio educativo de los trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Amazónica de Madre de Dios - 2018						
Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso (%)	N° de Ítems	Ítems / Índices	Escala de valoración
CLIMA INSTITUCIONAL	<b>Identidad institucional</b>	1.1 Comunicación entre los miembros de la UNAMAD. 1.2 Valores e ideales que comparten. 1.3 Cooperación y ayuda mutua. 1.4 Confianza entre el personal docente y directivo.	33.33%	1 - 10	1. ¿Usted conoce los objetivos de la Escuela Profesional de Administración? 2. ¿Se siente comprometido como docente en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales? 3. ¿Participa en las comisiones de actividades académicas extracurriculares? 4. ¿Se siente identificado con su labor como docente? 5. ¿Se integra fácilmente al equipo trabajo? 6. ¿Los alumnos demuestran interés en los cursos que desarrolla? 7. ¿Es participativo en la proyección social de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales? 8. ¿Usted trabaja en equipo para resolver problemas de interés común? 9. ¿Participa en la toma de decisiones relacionadas al horario de clases? 10. ¿Usted participa en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas?	1) NUNCA  2) CASI NUNCA  3) A VECES  4) CASI SIEMPRE  5) SIEMPRE
	<b>Relaciones interpersonales</b>	2.1 Responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones. 2.2 Recompensa por el trabajo realizado.	33.33%	11 – 20	11. ¿Existe buen grado de ambiente de trabajo en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales? 12. ¿El Director de Escuela promueve reuniones con el personal docente? 13. ¿Existe apertura en el personal directivo para tratar problemas relacionados con su labor docente? 14. ¿Existe conflictos entre los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales? 15. ¿La comunicación entre el personal docente es abierta y sincera? 16. ¿En la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales se vive un ambiente cálido y respetuoso? 17. ¿Existe libertad de expresión de ideas de manera abierta? 18. ¿La existencia de personal directivo poco participativo al diálogo impide la mayor integración entre los docentes? 19. ¿Percibe un espíritu de cooperación y ayuda entre docentes, administrativos y personal directivo? 20. ¿Existe conflicto entre los docentes en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1) NUNCA  2) CASI NUNCA  3) A VECES  4) CASI SIEMPRE  5) SIEMPRE
	<b>Dinámica institucional</b>	3.1 Responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones. 3.2 Recompensa por el trabajo realizado.	33.33%	21 - 30	21. ¿Considera que la Escuela Profesional Administración y Negocios Internacionales se orienta de manera adecuada a las actividades pedagógicas e institucionales? 22. ¿Conoce las normas establecidas en el reglamento interno? 23. ¿Existe coordinación adecuada entre los diferentes estamentos de la Universidad? 24. ¿Existe supervisión de parte del Director de Escuela? 25. ¿Existe flexibilidad para la presentación de la carpeta pedagógica y demás documentos? 26. ¿Considera que el monitoreo y supervisión obstaculiza la realización de su labor educativa? 27. ¿Los parámetros que definen las normas de convivencia son claras y conocidas por los estudiantes, docentes y el personal directivo? 28. ¿Participa en la asignación de carga académica? 29. ¿Cree que sus aportes y sugerencias son tomados en cuenta por el Director de Escuela? 30. ¿Considera, que las decisiones que afectan el normal funcionamiento de la Universidad son tomadas en forma vertical y autoritaria?	1) NUNCA  2) CASI NUNCA  3) A VECES  4) CASI SIEMPRE  5) SIEMPRE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso (%)	Nº de ítems	Ítems / Índices	Escala de valoración
<b>CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</b>	<b>Desarrollo institucional</b>	1.1 Proyección. 1.2 Reconocimiento de la comunidad educativa. 1.3 Cobertura de los alumnos.	33.33%	1 - 10	1. ¿Existe una adecuada organización en la escuela profesional donde labora? 2. ¿Los objetivos y metas de la escuela profesional son claras y conocidos por usted? 3. ¿Las metas y objetivos trazados por la Escuela Profesional se están cumpliendo? 4. ¿Existe preocupación en los directivos por conocer si en la escuela se está brindando un buen servicio educativo? 5. ¿En la Universidad se toman evaluaciones periódicas para determinar el avance académico de los estudiantes? 6. ¿Emplea las tecnologías de la información (TIC) en el desarrollo de actividades de aprendizaje? 7. ¿Considera que en la Universidad existe una buena administración de los recursos económicos? 8. ¿Los recursos propios de la Universidad son utilizados de forma adecuada en su mantenimiento e infraestructura? 9. ¿Consideras que el uso de los recursos de la Universidad redundaría en el bienestar del estudiante 10. ¿Los ambientes de la Universidad están constantemente limpios?	1) NUNCA  2) CASI NUNCA  3) A VECES  4) CASI SIEMPRE  5) SIEMPRE
	<b>Satisfacción educativa</b>	2.1 Productividad. 2.2 Responsabilidad del personal. 2.3 Liderazgo y cooperación. 2.4 Nivel de adaptabilidad	33.33%	11 - 20	11. ¿Consideras que existe una buena relación entre estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales? 12. ¿El Director de escuela explica las normas de convivencias que regirá el comportamiento de los docentes durante el año lectivo? 13. ¿Las normas de convivencia en su trabajo facilitan un ambiente agradable? 14. ¿Consideras que la educación impartida en la Escuela Profesional responde a los intereses y necesidades de los estudiantes? 15. ¿Cómo docente estimula la curiosidad y el interés por aprender en los estudiantes? 16. ¿Quisiera tener mayores oportunidades para capacitarse y aprender nuevos conocimientos y habilidades? 17. ¿Se encuentra satisfecho con la educación impartida a sus alumnos? 18. ¿Cómo docente se preocupa por avanzar su asignatura sin importarles las ideas u opiniones de los alumnos? 19. ¿En el desarrollo de sus clases, los alumnos demuestran poseer conocimiento del curso? 20. ¿Los alumnos durante sus clases, desarrollan estrategias de aprendizaje (videos, diapositivas, u otros.)?	1) NUNCA  2) CASI NUNCA  3) A VECES  4) CASI SIEMPRE  5) SIEMPRE
	<b>Imagen institucional</b>	3.1 Logo. 3.2 Colores. 3.3 Nombre institucional.	33.33%	21 - 30	21. ¿Consideras que la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales tiene prestigio e imagen ganado? 22. En su opinión ¿Los alumnos se encuentran satisfechos con la educación que están recibiendo en la Universidad? 23. ¿Existen conflictos internos que han deteriorado la imagen de la Universidad? 24. ¿La falta de identidad e integración de algunos docentes y/o directivos perjudica la imagen de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales? 25. ¿Considera que en la Universidad constituye un referente de calidad educativa? 26. ¿Los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, participan en las actividades extracurriculares (Talleres, conversatorios, u otros.)? 27. ¿La Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales participa activamente en las marchas y desfiles? 28. ¿La escasa participación de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales en actividades externas, hace imposible su integración con la comunidad? 29. ¿En las actividades donde participa la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, ha recibido algún premio o reconocimiento? 30. ¿Cuándo participa representando a su centro de trabajo, sientes el reconocimiento de la personal directivo?	1) NUNCA  2) CASI NUNCA  3) A VECES  4) CASI SIEMPRE  5) SIEMPRE

## Anexo N° 4: Matriz de validación de instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**“Encuesta de la Variable de Investigación Clima Institucional”**

**OBJETIVO:** “Conocer y recoger información referente a la variable de investigación Clima Institucional”

**DIRIGIDO A:** Docentes y personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Luis Alberto Santos Alvarez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Dr. Luis Alberto Santos Alvarez  
CONSULTOR  
CPP. 1024980731

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"Encuesta de la Variable de Investigación Calidad del Servicio Educativo"**

**OBJETIVO:** "Conocer y recoger información referente a la variable de investigación Calidad de Servicio Educativo"

**DIRIGIDO A:** Docentes y personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Luis Alberto Santos Alvarez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

.....  
Dr. Luis Alberto Santos Alvarez  
CONSULTOR  
CPF: 1024006734

FIRMA DEL EVALUADOR

## **ENCUESTA**

### **SOBRE: EL CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.**

Estimado Docente, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe usted el Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Amazónica de Madre de Dios donde usted labora.

La presente encuesta es anónima; Por favor responda con sinceridad.

Datos Generales:

Sexo          Masculino           Femenino

Edad.....años

Profesión.....

Especialidad.....

### ***Instrucciones:***

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características sobre el Clima Laboral y calidad del servicio educativo, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responda encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 1) NUNCA
- 2) CASI NUNCA
- 3) A VECES
- 4) CASI SIEMPRE
- 5) SIEMPRE

IDENTIDAD INSTITUCIONAL						
1	¿Usted conoce los objetivos de la Escuela Profesional de Administración?	1	2	3	4	5
2	¿Se siente comprometido como docente en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1	2	3	4	5
3	¿Participa en las comisiones de actividades académicas extracurriculares?	1	2	3	4	5
4	¿Se siente identificado con su labor como docente?	1	2	3	4	5
5	¿Se integra fácilmente al equipo trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Los alumnos demuestran interés en los cursos que desarrolla?	1	2	3	4	5
7	¿Es participativo en la proyección social de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1	2	3	4	5
8	¿Usted trabaja en equipo para resolver problemas de interés común?	1	2	3	4	5
9	¿Participa en la toma de decisiones relacionadas al horario de clases?	1	2	3	4	5
10	¿Usted participa en las comisiones de trabajo y jornadas pedagógicas?	1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES						
11	¿Existe buen grado de ambiente de trabajo en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1	2	3	4	5
12	¿El Director de Escuela promueve reuniones con el personal docente?	1	2	3	4	5
13	¿Existe apertura en el personal directivo para tratar problemas relacionados con su labor docente?	1	2	3	4	5
14	¿Existe conflictos entre los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1	2	3	4	5
15	¿La comunicación entre el personal docente es abierta y sincera?	1	2	3	4	5
16	¿En la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales se vive un ambiente cálido y respetuoso?	1	2	3	4	5
17	¿Existe libertad de expresión de ideas de manera abierta?	1	2	3	4	5
18	¿La existencia de personal directivo poco participativo al diálogo impide la mayor integración entre los docentes?	1	2	3	4	5
19	¿Percibe un espíritu de cooperación y ayuda entre docentes, administrativos y personal directivo?	1	2	3	4	5
20	¿Existe conflicto entre los docentes en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1	2	3	4	5
DINÁMICA INSTITUCIONAL						
21	¿Considera que la Escuela Profesional Administración y Negocios Internacionales se orienta de manera adecuada a las actividades pedagógicas e institucionales?	1	2	3	4	5

22	¿Conoce las normas establecidas en el reglamento interno?	1	2	3	4	5
23	¿Existe coordinación adecuada entre los diferentes estamentos de la Universidad?	1	2	3	4	5
24	¿Existe supervisión de parte del Director de Escuela?	1	2	3	4	5
25	¿Existe flexibilidad para la presentación de la carpeta pedagógica y demás documentos?	1	2	3	4	5
26	¿Considera que el monitoreo y supervisión obstaculiza la realización de su labor educativa?	1	2	3	4	5
27	¿Los parámetros que definen las normas de convivencia son claras y conocidas por los estudiantes, docentes y el personal directivo?	1	2	3	4	5
28	¿Participa en la asignación de carga académica?	1	2	3	4	5
29	¿Cree que sus aportes y sugerencias son tomados en cuenta por el Director de Escuela?	1	2	3	4	5
30	¿Considera, que las decisiones que afectan el normal funcionamiento de la Universidad son tomadas en forma vertical y autoritaria?	1	2	3	4	5
<b>DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>						
1	¿Existe una adecuada organización en la escuela profesional donde labora?	1	2	3	4	5
2	¿Los objetivos y metas de la escuela profesional son claras y conocidos por usted?	1	2	3	4	5
3	¿Las metas y objetivos trazados por la Escuela Profesional se están cumpliendo?	1	2	3	4	5
4	¿Existe preocupación en los directivos por conocer si en la escuela se está brindando un buen servicio educativo?	1	2	3	4	5
5	¿En la Universidad se toman evaluaciones periódicas para determinar el avance académico de los estudiantes?	1	2	3	4	5
6	¿Emplea las tecnologías de la información (TIC) en el desarrollo de actividades de aprendizaje?	1	2	3	4	5
7	¿Considera que en la Universidad existe una buena administración de los recursos económicos?	1	2	3	4	5
8	¿Los recursos propios de la Universidad son utilizados de forma adecuada en su mantenimiento e infraestructura?	1	2	3	4	5
9	¿Consideras que el uso de los recursos de la Universidad redundan en el bienestar del estudiante?	1	2	3	4	5
10	¿Los ambientes de la Universidad están constantemente limpios?	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN</b>						
11	¿Consideras que existe una buena relación entre estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1	2	3	4	5
12	¿El Director de escuela explica las normas de convivencias que regirá el comportamiento de los docentes durante el año lectivo?	1	2	3	4	5
13	¿Las normas de convivencia en su trabajo facilitan un ambiente agradable?	1	2	3	4	5

14	¿Consideras que la educación impartida en la Escuela Profesional responde a los intereses y necesidades de los estudiantes?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo docente estimula la curiosidad y el interés por aprender en los estudiantes?	1	2	3	4	5
16	¿Quisiera tener mayores oportunidades para capacitarse y aprender nuevos conocimientos y habilidades?	1	2	3	4	5
17	¿Se encuentra satisfecho con la educación impartida a sus alumnos?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo docente se preocupa por avanzar su asignatura sin importarles las ideas u opiniones de los alumnos?	1	2	3	4	5
19	¿En el desarrollo de sus clases, los alumnos demuestran poseer conocimiento del curso?	1	2	3	4	5
20	¿Los alumnos durante sus clases, desarrollan estrategias de aprendizaje (videos, diapositivas, u otros.)?	1	2	3	4	5
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>						
21	¿Consideras que la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales tiene prestigio e imagen ganado?	1	2	3	4	5
22	En su opinión ¿Los alumnos se encuentran satisfechos con la educación que están recibiendo en la Universidad?	1	2	3	4	5
23	¿Existen conflictos internos que han deteriorado la imagen de la Universidad?	1	2	3	4	5
24	¿La falta de identidad e integración de algunos docentes y/o directivos perjudica la imagen de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales?	1	2	3	4	5
25	¿Considera que en la Universidad constituye un referente de calidad educativa?	1	2	3	4	5
26	¿Los alumnos de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, participan en las actividades extracurriculares (Talleres, conversatorios, u otros.)?	1	2	3	4	5
27	¿La Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales participa activamente en las marchas y desfiles?	1	2	3	4	5
28	¿La escasa participación de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales en actividades externas, hace imposible su integración con la comunidad?	1	2	3	4	5
29	¿En las actividades donde participa la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, ha recibido algún premio o reconocimiento?	1	2	3	4	5
30	¿Cuándo participa representando a su centro de trabajo, sientes el reconocimiento de la personal directivo?	1	2	3	4	5

## Anexo N° 5: Constancia de autorización emitida por la Institución

**CARGO**

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*  
*"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"*

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN Y FACILIDADES  
PARA EL DESARROLLO DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

DR. JORGE LUIS CASTILLO HURTADO  
Decano de la Facultad de Ecoturismo  
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Yo, Lisbeth Aranibar Astete, de nacionalidad Peruana, identificada con D.N.I N° 41596716, domiciliado en AA.HH. Los Castaños Jr. Los Alamos G-36 de esta ciudad, con respeto me presento a Usted y digo:

Que siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la promoción 2016-II grupo "B" con código de alumno N° 7000988469 de la Universidad Cesar Vallejo, solicito por medio del presente la Autorización y facilidades para el desarrollo de Trabajo de Investigación en la Facultad que usted dignamente dirige específicamente en la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales considerando que el tema de investigación a Desarrollar de la tesis es "CLIMA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LOS TRABAJADORES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS – 2018".

Esperando la presente le merezca su gentil atención, hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi deferencia personal.

Puerto Maldonado, 31 de Mayo del 2018

Atentamente

  
LISBETH ARANIBAR ASTETE  
DNI N° 41596716

  
UNIVERSIDAD NACIONAL  
AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO  
**RECIBIDO**  
Fecha: **04 JUN. 2018**  
Hora: **3:51 pm** Folio: **03**  
Reg.: ..... Firma: .....



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Puerto Maldonado 05 de junio de 2018

**CARTA N° 138-2018-UNAMAD-R/FEC-D**

Señorita:  
**LISBETH ARANIBAR ASTETE**  
Presente.

De mi especial consideración:

**Asunto: Autorización y facilidades para desarrollar trabajo de investigación**

**Ref. Expediente N° 790, Carta s/n**

\*\*\*\*\*

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la Facultad de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y visto el documento de la referencia, se autoriza y se le brinda las facilidades para el desarrollo de su trabajo de investigación "Clima institucional y la calidad de servicio educativo de los Trabajadores de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2018".

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención, hago de la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor deferencia personal.

Atentamente,

  
  
**Dr. Jorge Luis Castillo Hurtado**  
DECANO

Decano/JLCH  
C.c.  
Empresa/Institución  
Escuela Profesional  
Archivo

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160 - 3° Piso Pabellón Nuevo - Teléfono N° 951906570  
Puerto Maldonado - Madre de Dios

Ciudad Universitaria: Av. Jorge Chávez N° 1160 - 3° Piso Pabellón Nuevo - Teléfono N° 951906570



## Anéxo: Fotográfico



Aplicando la encuesta a los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios