



**ESCUELA DE  
POSTGRADO**

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

FACUTAD DE EDUCACIÓN  
Programa de Maestría para Docentes  
de la Región Callao

**CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA DE  
UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL PRIMARIA EN  
PACHACUTEC - VENTANILLA**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación  
Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la  
Educación

**BACHILLER NADIA NATHALIE GONZALES ALVAREZ**

**LIMA – PERÚ**

**2012**



**CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA DE  
UNA INSTITUCIÓN DE NIVEL PRIMARIA EN  
PACHACUTEC - VENTANILLA**

## **JURADO DE TESIS**

Presidente: Dr. Eulogio Zamalloa Sota.

Vocal: Dr. Gilberto Bustamante Guerrero.

Secretario: Mg. Miguel Ángel Rimari Arias.

## **ASESOR**

Dr. Gilberto Bustamante Guerrero

## Índice de contenidos

<b>I NTRODUCCIÓN</b>	1
<b>Problema de investigación</b>	2
<b>Planteamiento.</b>	2
<b>Formulación.</b>	4
<b>Justificación.</b>	4
<b>Marco referencial</b>	6
<b>Antecedentes.</b>	6
<b>Marco teórico.</b>	9
<i>Clima institucional.</i>	9
<i>Clima institucional según Likert.</i>	10
<i>Eficacia y eficiencia del clima institucional.</i>	12
<i>Clima institucional en la escuela.</i>	13
<i>Calidad educativa.</i>	14
<i>Calidad en la escuela.</i>	15
<b>Evaluación de calidad.</b>	15
<i>Criterios para la evaluación de la calidad.</i>	16
<b>Objetivos.</b>	18
<b>Hipótesis.</b>	18
<b>MÉTODO</b>	19
<b>Tipo y diseño de la investigación</b>	19

<b>Variables</b>	20
<b>Definición conceptual.</b>	20
<b>Definición operacional.</b>	20
<b>Participantes</b>	22
<b>Instrumento de investigación</b>	23
<b>Ficha técnica de los instrumentos.</b>	23
<b>Procedimientos para la recolección de datos</b>	24
<b>RESULTADOS</b>	26
<b>DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	38
<b>REFERENCIAS</b>	44
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Fiabilidad del instrumento clima institucional</i>	62
Tabla 2. <i>Fiabilidad del instrumento calidad educativa</i>	62
Tabla 3. <i>Correlación entre clima institucional y calidad educativa</i>	26
Tabla 4. <i>Correlación entre las dimensiones</i>	26
Tabla 5. <i>Resultado de los niveles de clima institucional</i>	29
Tabla 6. <i>Resultado de los niveles de la dimensión causal</i>	30
Tabla 7. <i>Resultado de los niveles de la dimensión intermedia</i>	31
Tabla 8. <i>Resultado de los niveles de la dimensión final</i>	32
Tabla 9. <i>Resultado de los niveles de la variable calidad educativa</i>	33
Tabla 10. <i>Resultado de los niveles de la dimensión Básica</i>	34
Tabla 11. <i>Resultado de los niveles de la dimensión de insumos</i>	35
Tabla 12. <i>Resultado de los niveles de la dimensión de proceso</i>	36
Tabla 13. <i>Resultado de los niveles de la dimensión de resultados</i>	37

## Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Resultados de los niveles del Clima institucional	29
<i>Figura 2.</i> Resultados de los niveles de la dimensión causal	30
<i>Figura 3.</i> Resultados de los niveles de la dimensión Intermedia	31
<i>Figura 4.</i> Resultados de los niveles de la dimensión Final	32
<i>Figura 5.</i> Resultados de los niveles de calidad educativa	33
<i>Figura 6.</i> Resultados de los niveles de la dimensión Básica	34
<i>Figura 7.</i> Resultados de los niveles de la dimensión de Insumos	35
<i>Figura 8.</i> Resultados de los niveles de la dimensión de Procesos	36
<i>Figura 9.</i> Resultados de los niveles de la dimensión de resultados	37

## Resumen

La presente investigación de tipo descriptivo tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables clima institucional y calidad educativa del nivel primaria de una institución educativa ubicada en Ventanilla. La muestra fue intencional conformada por 50 sujetos que fueron elegidos entre los miembros de la comunidad educativa del nivel primaria; para esta investigación se adaptaron dos instrumentos en base a la teoría de Likert y la investigación de Farro, dichos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y una prueba piloto en una institución educativa con características similares, la confiabilidad de estos instrumentos se realizó mediante el método del Alfa de Cronbach obteniendo 0.766 y 0.857 respectivamente. Esta investigación valida su hipótesis con una correlación de 0.653 obteniendo como resultado una relación directa entre clima institucional y calidad educativa, concluyéndose que los miembros de la comunidad educativa perciben el clima institucional de modo favorable lo cual incide de manera directa en la calidad educativa de la institución.

## Abstract

This descriptive correlational research aims to determine the relationship between organizational climate and the qualities education of the primary in a public school in Ventanilla. The intentional sample was composed of 50 people who were chosen among the members of the educational community, elementary level; Two instruments for organizational climate and qualities education with basis in Liker's theory and Faro's investigate respectively were validated by judges criterion and test applied in a school with similar characteristics. The Cranach's alfa was used for the reliability of the instruments. The hypothesis is validated with 0.653 correlation, concluding that, there is a direct relationship between both variables.

## Introducción

En los últimos años, en las instituciones educativas ha habido un interés creciente por prestar atención al factor humano, es decir a las personas que trabajan en ellas. Se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es necesario generar oportunidades de realización personal y generar espacios donde los miembros de la institución educativa expresen sus opiniones sobre el funcionamiento de la institución y como se sienten en ella.

Likert (1967) en su investigación “la organización humana”, menciona que el comportamiento que asumen los empleados depende de manera directa del trato administrativo y personal que se les brinde, también influyen las condiciones de trabajo en las que se encuentren, por lo que se puede decir que las reacciones que se perciben están relacionadas al ámbito laboral.

Cuando esta percepción es positiva se convierte en una gran fortaleza favoreciendo así el desarrollo personal y grupal de los miembros de la institución. Logrando así mejoras en la calidad educativa, siendo esta una variable que depende en este caso de las buenas relaciones interpersonales de los miembros de la institución educativa.

Es por ello que una de las razones para realizar investigaciones sobre clima institucional, es que asume que la calidad educativa depende de tener relaciones armónicas entre los miembros de una institución. Además es conveniente realizar el presente trabajo ya que existen pocas investigaciones acerca del clima institucional centrado en las relaciones interpersonales que sirvan para retroalimentar la calidad educativa, teniendo como perspectiva la mejora continua.

La presente investigación consta de tres partes, la primera desarrolla las bases teóricas de las variables clima institucional y calidad educativa, así como los objetivos e hipótesis de investigación. La segunda parte contiene el método de la investigación, finalmente se presentan los resultados obtenidos en un nivel descriptivo, cualitativo y gráfico; los cuales permiten elaborar planes de mejora de la institución educativa, a su vez brinda ideas y sugerencias que tienen relación con las variables de estudio para futuras investigaciones.

## **Problema de investigación**

### **Planteamiento.**

Los estudios de clima institucional en las instituciones educativas permiten que los docentes expresen sus opiniones sobre el funcionamiento de la institución y cómo se sienten en ella, constituyéndose así un elemento indispensable para marcar las líneas de acción con respecto al buen funcionamiento de la escuela. Los últimos estudios referidos a instituciones educativas han revelado un creciente interés por el factor humano y cómo se desenvuelve éste dentro de su centro de trabajo, adquiriendo así una conciencia positiva en la resolución de problemas personales e interpersonales brindando resultados de calidad en el cumplimiento de sus funciones.

En la Institución Educativa de Pachacútec – Ventanilla donde se lleva a cabo la presente investigación, actualmente no se percibe un ambiente favorable entre los miembros de la comunidad educativa, ya que existen fuertes desacuerdos en la toma de decisiones, también se observa, un porcentaje de docentes que son indiferentes ante los proyectos presentados en el plan anual de trabajo de la institución, lo cual dificulta el logro de los objetivos trazados y el logro de la calidad educativa institucional.

Los miembros de la comunidad educativa en Pachacutec – Ventanilla, trabajan de manera conjunta buscando que los directivos escuchen sus opiniones y las tomen en cuenta participando de manera activa en la resolución de problemas, sin embargo no siempre se escucha la opinión de la comunidad educativa lo que genera entre ellos un clima negativo afectando el cumplimiento de los objetivos trazados y la buena disposición al trabajo en equipo, lo cual se refleja en la calidad educativa que brinda la institución.

Para Chiavenato (1994) “se sabe que una institución solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual.”(p.36) el éxito de los objetivos institucionales solo se pueden concretar, tal como lo menciona Chiavenato, cuando los miembros de la comunidad educativa establecen una actitud de cordialidad, es por ello, que los estudios de clima institucional resultan tan beneficiosos ya que permiten expresar sus opiniones sobre cómo se sienten dentro de la institución lo cual nos dará a conocer los aspectos positivos y negativos del centro educativo para implementar acciones correctivas dentro del plan de mejora de dicha institución.

Es por ello que en el marco de una situación ideal de clima institucional, se debe tener en cuenta el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad con su institución, como por ejemplo que los directivos presten atención a los intereses de todos los miembros de la comunidad y que ellos a su vez se sientan comprometidos con los proyectos presentados en el plan anual de trabajo, en los planes de mejora y en el cumplimiento de sus funciones para alcanzar la calidad educativa.

El clima institucional es una construcción compartida de todos los miembros de la institución educativa en Pachacútec – Ventanilla, que se va modificando a lo largo del tiempo ya que no todos los docentes están implicados del mismo modo en las diferentes actividades de la escuela, hay quienes mantienen actitudes menos activas y quienes se involucran en diversas actividades institucionales con el fin de sacar adelante el plan anual de trabajo de la institución. Esta diferencia de actitudes entre los docente determina los niveles de calidad educativa que ofrece la escuela.

Si la escuela en Pachacutec – Ventanilla percibe un clima institucional positivo entre los miembros de su comunidad, éste se convierte en una de sus mayores fortalezas lo cual le permitirá sacar adelante los proyectos educativos propuestos por la institución logrando así incrementar sus niveles de calidad educativa, caso contrario, constituye una de las mayores debilidades para el desarrollo y fortalecimiento institucional.

Para Cisneros (2007) en su publicación “consultor pedagógico”, menciona que los modelos básicos de la evaluación de la calidad de las instituciones educativas a nivel nacional se dividen en dos partes equitativas, siendo estas: las áreas de personal y resultados donde; el área de personal incluye dentro de su evaluación el liderazgo, el tipo de gestión, las políticas institucionales y el clima institucional.

Por otro lado los resultados tienen que ver con la satisfacción del personal de la institución y de los que reciben sus servicios, también responde al impacto social. A partir de esta forma de interpretar la calidad educativa, nos damos cuenta cuan importantes son las buenas relaciones humanas al interior de una institución educativa esto entendido como un buen clima institucional.

Es por ello la importancia de la presente investigación ya que nos permite conocer la percepción que tienen los miembros de la comunidad educativa del clima institucional y su relación con la calidad educativa del nivel primaria, lo cual permite elaborar el plan de mejora teniendo en cuenta las sugerencias y apreciaciones hechas

por los docentes. Ya que es la primera vez en la institución educativa de Pachacutec – Ventanilla que se hace un estudio de esta naturaleza los aportes brindados por los miembros de la comunidad educativa son de gran interés porque nos permitirá elaborar un plan de mejora de acuerdo a las necesidades expuestas.

La aplicación de los instrumentos que nos permite medir los niveles de clima institucional y calidad educativa dando a conocer la relación entre ambas variables, se constituye en la principal fuente de datos que nos sirve para conocer la situación problemática, ya que se asume que la calidad educativa depende de tener relaciones armónicas entre los docentes, los directivos, personal administrativo, padres de familia y alumnos.

### **Formulación.**

Por lo anteriormente dicho, se formulan los siguientes interrogantes:

#### ***Problema general.***

¿Cuál es la relación existente entre el clima institucional y calidad educativa del nivel primaria de una institución pública en Pachacútec –Ventanilla?

#### ***Problemas específicos.***

¿Cuál es la relación de la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión básica de la variable calidad educativa?

¿Cuál es la relación de la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión de insumos de la variable calidad educativa?

¿Cuál es la relación de la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión resultados de la variable calidad educativa?

### **Justificación.**

Esta propuesta de investigación se formula con la finalidad de conocer y establecer como el clima institucional se relaciona con la calidad educativa que caracteriza a una institución pública en Pachacútec –Ventanilla. A su vez presenta relevancia científica, ya que a partir de la investigación de Farro sobre calidad educativa y la teoría de Likert referente a clima institucional se han fundamentado las variables de estudio respectivamente.

La variable clima institucional según la teoría de Likert, quien realizó una serie de investigaciones sociales en la universidad de Michigan donde observó que los trabajadores con mayores niveles de producción eran quienes percibían un ambiente laboral positivo; Likert propone tres variables que son: causales, intermedias y finales, las cuales se han adaptado para la elaboración del instrumento que permite medir la percepción del clima institucional en una escuela pública de Pachacutec –Ventanilla.

La variable calidad educativa se fundamenta en la investigación de Farro, quien sostiene que la calidad educativa se manifiesta en el cumplimiento y capacidad de lograr los objetivos institucionales; Farro propone una serie de indicadores organizados en cuatro áreas las cuales fueron adaptadas para la elaboración del instrumento que mide los niveles de calidad educativa de la presente investigación.

Es de gran importancia conocer la percepción del clima institucional que tienen los miembros de la institución educativa dentro de la misma, de esta manera se podrá conformar una comunidad educativa que trabaje de manera conjunta en equipo apuntando a consolidar la visión de la institución, es decir que partiendo de un ambiente laboral positivo obtener mayores niveles de productividad, logrando así mejoras en la calidad educativa que ofrece la institución, entendida esta como el logro de objetivos institucionales.

Es difícil, para los directivos, distinguir cuáles son las necesidades de su personal para sentirse y trabajar a gusto dentro del centro de trabajo, ya que en una misma institución educativa puede haber diversas percepciones sobre el clima institucional que se imparte y cómo influye en la calidad educativa que ofrece la institución.

La Ley General de Educación N° 28044, Capítulo III indica que la calidad es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida. Siendo los factores que interactúan para el logro de dicha calidad:

Los lineamientos generales para el proceso educativo, el currículo básico, formación docente permanente, carrera pública docente y administrativa. Infraestructura y equipamiento, organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Existen pocas investigaciones que hayan realizado estudios acerca del clima institucional, en especial en el nivel primario, centrado en las relaciones entre sus agentes principales que sirvan para retroalimentar los procesos evaluativos institucionales, en la perspectiva del mejoramiento continuo. Por consiguiente, las recomendaciones propuestas en esta investigación buscan mejorar el clima institucional y la calidad educativa en la institución de formación básica y de sus servicios internos.

Finalmente, la presente investigación busca establecer la relación entre clima institucional y calidad educativa, con la finalidad de mejorar la atención que se brinda a los estudiantes, siendo la comunidad de Pachacutec - Ventanilla beneficiada por contar con una institución educativa pública que brinda altos niveles de calidad educativa.

## **Marco referencial**

### **Antecedentes.**

En el contexto educativo en estos últimos años se ha incrementado la importancia de investigar y establecer la relación entre el clima institucional y su relación con la calidad educativa en las instituciones educativas a nivel nacional, sin embargo quienes han abarcado la mayoría de estas investigaciones son empresas e instituciones privadas y en algunos casos estatales que tienen que ver con el tema de la producción, relacionando en muchos de los casos el clima institucional u organizacional con los procesos productivos y de calidad del personal.

Por otro lado las instituciones educativas tanto privadas como públicas se han visto en la necesidad de mejorar sus niveles de calidad educativa, por lo que se han realizado diversas investigaciones de variables que incidan en estas mejoras, tomando teorías de clima institucional y calidad educativa que se han adecuado a la realidad de los centros educativos, teniendo como eje central el desarrollo humano y académico de los estudiantes.

Por lo que se presenta en esta investigación los siguientes antecedentes:

Mosquera, (2007) en su investigación tiene como objetivos analizar la actitud del docente ante el clima institucional, diagnosticar la actitud del docente ante la cultura organizacional de la institución y describir la cultura organizacional que se desarrolla. El investigador aplicó una encuesta a su muestra que estuvo compuesta por la

población docente de la institución educativa. La Glorieta, localizado en Valencia estado de Carabobo en Venezuela.

Los resultados arrojaron que la comunidad educativa debe involucrarse conjuntamente con la institución para crear su propia estructura organizacional donde se incluya los estilos de gerencia y desempeño de todo el personal. Sin embargo se recomienda que el directivo y los docentes tomen actitudes positivas con el fin de mantener una cultura donde los roles asumidos den como resultados trabajos de calidad y el desempeño del docente se presente sin dificultades.

Como otro antecedente se presenta a Mirtes, (2004), la investigadora tuvo como objetivo general reconocer y delimitar las implicaciones relacionadas entre los miembros de la comunidad educativa que son relevantes para la construcción del clima institucional que ayude a construir un centro escolar feliz. Para ello aplicó una encuesta a los miembros de institución educativa de Sao Paulo da Cruz una localizada en la ciudad de Sao Paulo Brasil.

Los resultados muestran que las relaciones entre los miembros de la escuela tienen un impacto directo en los estudiantes en cuanto a su proceso educativo, por otro lado se muestra que los docentes no prestan atención a sus relaciones interpersonales reuniéndose solo para manifestar que hay mucha carga laboral y que esto limita las coordinaciones entre ellos o los trabajos grupales. Es por ello que se les recomienda incluir a los padres en el proceso educativo, lo cual es un desafío permanente de la institución educativa y realizar actividades de integración entre los miembros de la institución educativa.

Otro antecedente es hecho por Falcón, (2005) para llevar a cabo su investigación aplica un cuestionario a los miembros de una escuela secundaria en Guadalupe en México, tiene como objetivos determinar la perspectiva de los niveles de clima en la institución y la aptitud del maestro como motivador a la misma.

Los resultados obtenidos muestran que los alumnos perciben que los maestros tienen una tendencia favorable hacia el bienestar del clima institucional en la escuela y que saben explotarlo. Sin embargo también perciben que se les hace difícil desarrollar ese aspecto.

El investigador sugiere mantener un trabajo permanente frente a las actitudes de resistencia al cambio que busca la innovación, rescatando la experiencia de los

docentes en el aula. También sugiere reconocer el esfuerzo realizado por los miembros de la institución educativa y a su vez reconocer las debilidades con el fin de tomar las medidas necesarias de corrección.

Otro antecedente es el de Jarma, (2011) el investigador aplica encuestas a los miembros de la unidad educativa Cecilio Acosta localizada en Venezuela con el objetivo de diseñar un programa de gerencia participativa para mejorar el clima institucional, el cual influye en el desempeño, la calidad y el grado de satisfacción de los trabajadores, otro objetivo es determinar las acciones que permitan llevar una gestión gerencial participativa la cual influya en mejorar el clima institucional.

Conforme a los resultados se pudo observar un clima organizacional no placentero, donde son evidentes los conflictos entre las personas que laboran en la institución, falta de compañerismo, problemas de comunicación, también se pudo percibir la carencia de motivaciones entre los trabajadores por parte de los directivos.

Se recomienda brindar información desde la dirección sobre la nueva aplicación de la gerencia participativa, realizar capacitaciones permanentes en cada una de las áreas de trabajo existentes en el plantel para la actualización de conocimientos y logro de objetivos institucionales, finalmente realizar mediciones de clima institucional en el futuro, de forma periódica, con el fin de mantener un ambiente sano.

La investigación hecha por Inga,(2000) que se basó en el estudio de Farro referido a la calidad de gerencia en el colegio aplicativo de la universidad nacional mayor de San Marcos, para esta investigación aplicó una entrevista de manera conjunta a cada integrante de la institución educativa antes mencionada.

Los objetivos de su investigación fue contribuir al mejoramiento de la calidad en la gestión de la institución educativa, detectar las debilidades y deficiencias de la Institución en el área de gestión institucional, elaborar un perfil de la gestión del Colegio de Aplicación San Marcos y proponer un plan de mejoramiento continuo, que potencie de manera óptima el área administrativa.

Los resultados reflejan que el perfil de calidad institucional es satisfactorio, por otro lado el área correspondiente a las metas institucionales tienen un nivel bajo de aprobación. Por tal motivo se recomienda elaborar de un plan de mejora dando mayor énfasis a las actividades que permitan la solución de los problemas referidos a las metas institucionales.

## **Marco teórico.**

### ***Clima institucional.***

Sobre clima institucional, Hall (1996) indica: “que el clima institucional se manifiesta como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, que provienen de la percepción directa o indirecta de los empleados” (p. 89)

Dessler (1993) plantea que: “es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (p. 81)

Para Brunet (1999) el clima institucional es: La forma en que los trabajadores ven la realidad y la interpretación que de ella hacen, revista una vital importancia para la organización. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos, objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la conforman son interpretados y analizados para construir la percepción del clima en la organización. (p. 39)

El clima institucional aunque no es concreto, tiene una existencia real que influye en todo lo que sucede dentro de una institución, tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que su conducta se acostumbra. Un clima institucional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las instituciones educativas deben percatarse de que con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo.

Para Chiavenato (1994) "Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual" (p. 36) basándonos en la cita anterior, podemos entender por clima institucional al conjunto de propiedades que se modifican dentro del ambiente laboral, el cual es percibido por los miembros que conforman dicha institución que interactúan entre sí, donde se establece una actitud comunicativa con un trato horizontal de tal manera que permita cumplir las normas y valores que caracterizan a la institución a su vez se coincide con Serna (1997) donde define el clima institucional “ como la manera en que las organizaciones hacen las cosas, establecen prioridades y dan importancia a las diferentes tareas institucionales.”(p. 37)

El clima institucional condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, determinando el arraigo y pertenencia, eficacia, innovación y adaptación en este caso a la institución educativa. Podemos inferir que el clima institucional es una de las mayores fortalezas de una institución educativa si ésta se ha desarrollado adecuadamente, caso contrario, constituye una de las principales debilidades; es por ello que de presentarse el clima institucional como una debilidad, la institución deberá decidir así como lo sugiere Serna,(1997) “se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador” (pg.89)

### ***Clima institucional según Likert.***

Rensis Likert, psicólogo norteamericano, realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor.

Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados.

La teoría de clima institucional de Likert, según Ríos ( 2008) “establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben” (p.38), por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Brunet (1999) “establece tres tipos de variables propuestas por Likert, que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima” (p. 40), estas variables son:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variabes Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variabes finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima institucional, estos son: el clima autoritario y participativo.

Para fines de esta investigación, se ha establecido un baremo que permite encontrar la percepción del clima institucional en los niveles bajo, medio y alto.

Según señala Ríos (2008) Para poder hacer una evaluación del clima institucional basada en la teoría de Likert, su autor diseñó un instrumento que permite evaluar el clima actual de una organización, con el clima ideal para lo cual diseñó un cuestionario considerando aspectos como: (a) método de mando: manera en que se dirige el liderazgo para influir en los empleados, (b) características de las fuerzas motivacionales: estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades; (c) características de los procesos de comunicación referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y como se llevan a cabo; (d) características del proceso de influencia referido a la importancia de la relación supervisor – subordinado para establecer y cumplir los objetivos; (e) características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades; (f) características de los procesos de planificación: estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales; (g) características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales; (h) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada.

El instrumento desarrollado por Likert busca conocer el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones ya citadas las cuales son referentes para la construcción del instrumento usado para conocer la percepción del clima institucional de la presente investigación.

### ***Eficacia y eficiencia del clima institucional.***

Para Chiavenato (1994) “la eficiencia es la capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos” (p. 29) en este caso satisfacer la necesidad de brindar una educación de calidad que se refleja en el rendimiento de los alumnos. Se puede visualizar que el clima institucional determina el comportamiento de los miembros de una institución; este comportamiento puede determinar las mejoras de la institución a través de conductas eficientes y eficaces. Toda institución debe considerar lo que implica la eficiencia y eficacia dentro de ella a fin de lograr sus objetivos, los cuales llevarán a brindar una educación de calidad.

Según Chiavenato (1994) “la eficiencia busca el mejoramiento mediante soluciones técnicas y económicas, en cuanto la eficacia busca que el rendimiento en la institución sea máximo, a través de medios técnicos y también por medios políticos”. (p. 33) se puede inferir que la eficiencia consisten en conocer cómo se hacen las actividades dentro de la institución, el modo de ejecutarlas, mientras que la eficacia es para qué se hacen las actividades, cuáles resultados se persiguen y sí los objetivos que se traza la organización se han alcanzado.

Para que las instituciones logren altos grados de eficiencia es necesario mantener una motivación permanente, participativa y con un personal altamente identificado con la institución, es por ello que los miembros de una institución educativa deben ser vistos como una pieza importante dentro de la organización, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de calidad elevados.

La eficacia y la productividad constituyen factores de gran importancia, ambos factores están condicionados por otro factor muy importante, la motivación, esta es definida por Dessler (1993) como: “el deseo de una persona de satisfacer ciertas necesidades” (p. 20). El hombre, como bien lo expresa Chiavenato (1994) “es un animal social que posee la tendencia a la vida en sociedad y a participaciones multigrupales. Viven en organizaciones y ambientes que son cada día más complejos y dinámicos lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades”. (p.44)

### ***Clima institucional en la escuela.***

Es de gran importancia abarcar el tema de clima institucional en cada una de las instituciones educativas ya que así las escuelas podrán integrar a todos sus estamentos en un equipo de trabajo íntegro apuntando a consolidar la visión de la institución educativa, donde se evidencia el respeto y la tolerancia que debe existir entre unos y otros siendo esta la clave para que ese engranaje humano pueda convivir con armonía, logrando así mejoras en los niveles de la calidad del rendimiento escolar de los estudiantes.

Halpin y Crofts en su investigación titulada "El Clima Organizacional de la Escuela", introducen la noción del clima organizacional en educación, que viene a ser el equivalente a clima institucional en la presente investigación. Parte de la definición de clima organizacional como la experiencia de los integrantes de una entidad, donde se asume que la percepción del ambiente interno de trabajo es la fuente válida de datos, es decir, que la percepción descrita por las personas como ambiente interno de la organización es la realidad a ser descrita. El propósito de la captación de un clima organizacional es obtener una descripción objetiva de esas percepciones.

De la investigación de Halpin y Croft (1963) "El Clima Organizacional de la Escuela" podemos inferir que conocer el clima organizacional es una forma de saber el comportamiento organizacional en la institución educativa, que ayuda a entender mejor el comportamiento y, posiblemente, a desarrollar estrategias para dirigir a la institución de manera más efectiva.

Por tal motivo muchos podemos decir que para referirse a las características de las instituciones educativas se debe conocer la atmósfera, sentimiento, cultura y carácter de los miembros que la conforman.

Como podemos observar, un clima institucional positivo brinda un ambiente académico agradable al interior de los colegios lo cual es un factor clave para lograr un mejor desempeño de los alumnos y evitar el fracaso escolar, el clima institucional se expresa en un ambiente de trabajo acogedor, amable, amigable, que en el caso de la escuela contribuye a motivar a los docentes para hacer bien su labor, como consecuencia de ello, en una enseñanza a conciencia al alumno, quien también se sentirá a gusto en su colegio y con seguridad logrará sus metas trazadas.

### ***Calidad educativa.***

El concepto de calidad, según refiere Inga (2000) “surge en el siglo XX; sin embargo, desde las primeras civilizaciones se aprecia la preocupación de los hombres por el trabajo bien hecho, por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades, fijando así la calidad de sus productos”. (p. 94)

Inga (2000) “refiere que el concepto de calidad se estructura a partir de 1929, con las aportaciones de W. Shewart y E. Deming, que desarrollan el control estadístico de procesos en los Laboratorios Bell de EE. UU”. (p. 44) donde las etapas principales en la evolución de la de la calidad fueron: Inspección, Control de proceso, Control integral de la calidad y Calidad total.

Inga (2000) en su investigación, refiere que la evolución del concepto de calidad en la industria y en los servicios nos muestra que superamos la etapa donde calidad solamente se refería al control final. Pasamos a una etapa de Control de Calidad en el proceso. Finalmente, llegamos a una calidad de diseño que significa no sólo corregir o reducir defectos, sino prevenir que éstos sucedan.

Aplicando este concepto dentro de las instituciones educativas públicas se puede decir que, si deseamos obtener una calidad educativa favorable, se debe tener en cuenta el proceso que se ha seguido tomando las medidas necesarias que me permitan corregir las acciones que no favorezcan las mejoras en los niveles de calidad.

En la actualidad el sector educativo vive procesos de transformación permanente, que obliga a realizar capacitaciones continuas que nos permitan estar en las condiciones de afrontar las nuevas exigencias del sistema, para lograr en nuestro país la deseada calidad educativa, lo cual requiere del compromiso de cada uno de los docentes y la toma de conciencia en la ejecución de sus funciones de manera positiva dentro de un clima institucional favorable.

Nuestra sociedad, en especial la Región Callao, se encuentra dentro de un proceso encaminado a obtener resultados positivos en cuanto a la calidad educativa institucional, como resultado de diversas capacitaciones a los docentes y el facilitar equipo de computo buscando generar un sentimiento de responsabilidad que obliga a los docentes a exigirse resultados de calidad de manera continua.

### ***Calidad en la escuela.***

Inga (2000) A pesar que desde la década de los '60 se introdujo el término calidad, al plantearse desde los organismos internacionales como la UNESCO, la Fundación Ford y el Banco Mundial, la propuesta de mejoramiento de la calidad de la educación aparece como una novedad. Indudablemente la coyuntura actual no es la misma que la de hace 40 años atrás. Hoy la palabra calidad está encuadrada dentro de los nuevos conceptos que se vienen manejando en el campo de la economía y las políticas de desarrollo nacional, existiendo una relación casi inmediata entre el concepto de calidad total y calidad educativa, haciéndose más consciente la relación existente entre educación, economía y desarrollo. (p.94)

Se puede inferir que la calidad está relacionada con el aspecto cuantitativo de los resultados, por otro lado se le asocia a la medición y evaluación de los índices de calidad propuestos por cada institución educativa, los cuales se ven reflejados en el desempeño de los estudiantes, maestros, directivos, personal administrativo y padres de familia que buscan trabajar en un ambiente amigable.

### **Evaluación de calidad.**

Farro, (2005) manifiesta la idea de empresa educativa, se centra en incrementar la eficiencia y eficacia de las instituciones educativas, gracias a una buena gerencia y control de calidad, no existiendo incompatibilidad entre el carácter humanista de la educación con el querer ser rentable; apostando por una educación de calidad que permita satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje de la población y el requerimiento socioeconómico nacional. (p.49)

Se puede entender que para Farro lograr buenos niveles de calidad se centra en la eficacia y eficiencia de aquellos que dirigen una institución educativa, estos resultados o niveles de calidad son validos o reconocidos como tal, al obtener buenos resultados en la calidad educativa institucional producto de una relación positiva entre los gerentes y docentes de la institución.

Inga (2000) refiere que ser gerente significa usar los recursos en forma eficiente y eficaz para alcanzar las metas de organización escolar. La empresa, en este caso la institución educativa, se debe entender como parte de una comunidad en donde sus integrantes deben comprender su pertenencia a una comunidad social. (p.98). El significado de la gerencia de la acción educativa, según Farro (1995), radica en que

ésta va a ser directamente responsable de conseguir los objetivos a los que apunta una educación de calidad; estos son satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje de la población, los requerimientos del desarrollo socioeconómico nacional.

En el caso de las instituciones educativas la responsabilidad de lograr los objetivos de mejora en los índices de calidad, recae en los directivos, docentes y padres de familia los cuales deben satisfacer las necesidades elementales de los estudiantes tales como: los recursos financieros, los recursos tecnológicos, la propuesta de metas institucionales de manera participativa, la selección de alumnos y docentes de acuerdo a su especialidad, buena gestión de recursos económicos, asegurar la autoevaluación del proceso de enseñanza, apoyo de los padres de familia, convenios con otras instituciones educativas y mantener un clima institucional adecuado.

#### *Criterios para evaluar la calidad educativa.*

Farro, (1995) nos presenta criterios para evaluar la calidad educativa en base a la gestión administrativa, estos criterios son:

Eficiencia: cumplimiento de los objetivos con el mínimo de tiempo y recursos.

Eficacia: capacidad de lograr los objetivos previstos.

Efectividad: impacto pertinente de los logros en función de las expectativas existentes.

Esto permitirá ver a la escuela dentro de un sistema que busca mejorar la calidad educativa dentro del cumplimiento de sus objetivos.

Farro, propone una serie de indicadores organizados en cuatro áreas las cuales permiten obtener información para evaluar la calidad de una institución educativa, sin embargo para fines de la presente investigación, dichas áreas con sus respectivos indicadores han sido adaptadas de tal manera que permitan medir la calidad educativa de una institución educativa pública en Ventanilla.

Las áreas con sus respectivos indicadores son:

Área I : básica

Recursos disponibles.

Metas institucionales.

Área II: insumos

Objetivos específicos curriculares.

Selección de alumnos.

Selección de profesores.

Asignación de recursos tecnológicos.

Asignación de recursos financieros.

Edificio e instalaciones.

Área III: proceso

Proceso enseñanza aprendizaje de las áreas.

Fluidez de información académica.

Instrucción de recuperación.

Operatividad del apoyo de los padres.

Clima institucional.

Clima del aula/sección.

Área IV: resultados

Vigencia de los conocimientos, aptitudes y competencias adquiridas.

Relación con los padres de familia.

Relación con otras instituciones educativas y culturales.

Eficiencia pedagógica.

Los indicadores propuestos en las áreas básicas, de insumo, de proceso y de resultado se han tomado como referencia, previa adaptación, en la elaboración de la encuesta que sirvió para la evaluación de la calidad educativa del nivel primaria de una institución educativa pública en Pachacútec – Ventanilla.

teniendo en cuenta que cuando Farro manifiesta la idea de empresa educativa, se centra en incrementar la eficiencia y eficacia de las instituciones educativas, gracias a una buena gerencia y control de calidad, no existiendo incompatibilidad entre el

carácter humanista de la educación con el querer ser rentable; olvida que la educación ante todo tiene un rol transformador en la sociedad, entendiéndose esta como el cumplir una labor que tiene más que ver no solo en el desarrollo económico y satisfacción de quienes Farro denomina nuestros clientes, sino con su impacto en la sociedad y de qué manera construimos una sociedad más justa, solidaria, con mejores niveles de vida y valores.

## **Objetivos e hipótesis**

### **Objetivos.**

#### ***Objetivo general.***

Determinar la relación entre clima institucional y calidad educativa de una institución educativa pública en el nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

#### ***Objetivos específicos.***

Determinar la relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión básica de la variable calidad educativa.

Determinar la relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión insumos de la variable calidad educativa.

Determinar la relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de resultados de la variable calidad educativa.

### **Hipótesis.**

#### ***Hipótesis general.***

Existe relación directa entre el clima institucional y la calidad educativa del nivel primaria de una institución educativa pública en Pachacutec – Ventanilla.

#### ***Hipótesis específicas.***

Existe relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión básica de la variable calidad educativa.

Existe relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión insumos de la variable calidad educativa.

Existe relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de resultados de la variable calidad educativa.

## Método

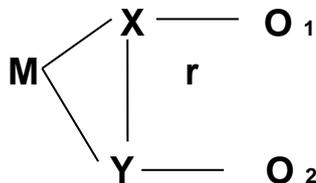
### Tipo y diseño de investigación

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

Hernández, (2006) refiere que: “la utilidad y el propósito de los estudios correlacionales son saber cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra variable”. (p.158)

La presente investigación corresponde a un diseño descriptivo y de alcance correlacional con dos variables pues tiene como propósito describir y determinar la relación entre las variables clima institucional y calidad educativa proporcionando un diagnóstico que nos permita elaborar un plan de mejora, en este caso conocer la percepción del clima institucional y su relación la calidad educativa del nivel primaria de una institución educativa pública localizada en Pachacútec– Ventanilla.

El diseño tiene el siguiente diagrama:



X = Variable 1 clima institucional.

Y = Variable 2 calidad educativa.

O<sub>1</sub>= observación de X.

O<sub>2</sub>=Observación de Y.

r = Relación entre X y Y

## **Variables**

### **Definición conceptual.**

#### **Variable 1.**

##### *Clima institucional.*

La teoría de clima institucional de Likert, según Ríos (2008) “establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción”(p.38)

En tal sentido se puede afirmar que el clima institucional es el reflejo más profundo de una organización a su vez si este es percibido de manera positiva es un gran factor a favor de la institución y de las actividades que de esta se demanden, pero sea el caso contrario sería un aspecto negativo dentro de la institución el cual requiere acciones de solución de inmediato.

#### **Variable 2.**

##### *Calidad educativa.*

Farro (2005) menciona que:” la calidad de una institución educativa se centra en la eficacia y eficiencia que proviene de una buena gerencia institucional”. (p.49) lo cual se evidencia en los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad educativa producto de una gestión gerencial positiva entre los miembros de la comunidad educativa.

Podemos afirmar que la calidad educativa es el resultado de una gestión eficiente y eficaz que involucra de manera activa a los miembros de la institución educativa.

### **Definición operacional.**

#### **Variable 1.**

##### *Clima institucional.*

Likert, según Brunet (1999) “establece tres tipos de variables que influyen en la percepción del clima institucional” (p. 40)

La presente investigación toma las variables de Likert, las cuales son las dimensiones que responden a:

Dimensión causal, compuesta por dos indicadores:

Estructura organizativa: evalúa el tipo de estructura organizativa que tiene una institución educativa en su reglamento interno y actividades institucionales.

Toma de decisiones: evalúa la actitud de los directivos frente a los miembros de la comunidad educativa.

Dimensión intermedia, comprende dos indicadores:

Comunicación: evalúa la participación de los miembros de la comunidad educativa al momento de tomar decisiones y la actitud de estos ante los resultados obtenidos.

Motivación: evalúa el reconocimiento que reciben los miembros de la comunidad por la labor que desempeñan.

Dimensión final, comprende un indicador:

Productividad: evalúa la equidad en las responsabilidades institucionales que permiten el logro de los objetivos propuestos.

## ***Variable 2.***

### *Calidad educativa.*

Farro (2005) “la calidad de una institución educativa se centra en la eficacia y eficiencia” (p.49) por lo que se establece cuatro dimensiones que permiten obtener información para evaluar la calidad educativa.

Dimensión básica, responde a dos indicadores:

Recursos disponibles: que busca evaluar el tipo de infraestructura y los recursos didácticos de la institución educativa.

Metas institucionales: evalúa el proyecto educativo institucional.

Dimensión de insumos, que responde a cinco indicadores:

Objetivos específicos curriculares: evalúa los objetivos curriculares de la institución educativa.

Selección de alumnos: selecciona alumnos destacados.

Selección de profesores: selecciona docentes tomando en cuenta su especialidad.

Asignación de los recursos tecnológicos: Evalúa la utilidad de los recursos tecnológicos de la institución.

Asignación de recursos financieros: evalúa la satisfacción de los recursos financieros asignados a la institución educativa.

Dimensión de proceso, cuenta con cinco indicadores:

Proceso enseñanza aprendizaje de las áreas: evalúa la actitud de los alumnos ante los procesos de enseñanza aprendizaje.

Fluidez de la información académica: evalúa si la orientación de la información académica cubre las necesidades de los estudiantes.

Instrucción de recuperación; evalúa los espacios de recuperación académica de los estudiantes.

Operatividad del apoyo de los padres: responde a la participación de los padres y del compromiso en el desarrollo académico de sus hijos.

Clima institucional: evalúa el clima institucional y su influencia en la calidad educativa.

Dimensión de resultados, comprende cuatro indicadores:

Vigencia de los conocimientos, actitudes y competencias adquiridas: evalúa si los conocimientos adquiridos son significativos y duraderos para los estudiantes.

Relación con los padres de familia: determina si los conocimientos brindados están acorde a las exigencias de la sociedad.

Relación con otras instituciones educativas y culturales: evalúa la relación con otras instituciones.

Eficacia pedagógica: evalúa si la eficacia pedagógica está reflejada en el desempeño de los alumnos.

### **Participantes**

La población corresponde a los docentes, trabajadores administrativos, directivos y padres de familia del nivel primaria de una institución educativa pública en Pachacútec - Ventanilla.

La muestra es intencional, conformada por 50 sujetos que fueron elegidos de entre los miembros de la comunidad educativa del nivel primaria, dicha muestra estuvo conformada por 20 docentes nombrados, 20 padres de familia entre mujeres y varones elegidos al azar del nivel primaria, 1 directivo nombrado, 2 directivos con encargatura, 5 administrativos nombrados y 2 administrativos contratados.

### **Instrumentos de investigación**

Para la presente investigación la tésista Nadia Gonzales Alvarez adaptó dos encuestas para evaluar el clima institucional y calidad educativa estructurados en la escala de Likert los cuales fueron validados mediante juicio de expertos y una encuesta piloto, que se detallan a continuación:

Juicio de expertos, donde se recurrió al criterio de 6 jueces, 3 de la universidad Privada César Vallejo y 3 de la universidad privada San Ignacio de Loyola, los resultados de la encuesta para la evaluación del clima institucional tiene como promedio una validez total de 0,883333333, la encuesta para evaluar la calidad educativa en promedio tiene una validez total de 0,9.

La prueba piloto de ambas encuestas a una muestra de 20 sujetos en la institución educativa de similares características en cuanto a la población y ubicación geográfica, logrando obtener los siguientes resultados:

#### **Ficha técnica de la variable clima institucional.**

Autor: Rensis Likert.

Adaptación: Nadia Nathalie Gonzales Alvarez.

Dimensiones: variables causales, variables intermedias, variables finales.

Confiabilidad: alfa de Cronbach igual a 0.766, lo que indica que tiene buena confiabilidad.

Validez: juicio de expertos con un promedio de 0.88333333

#### **Ficha técnica de la variable calidad educativa.**

Autor: Francisco Farro Custodio.

Adaptación: Nadia Nathalie Gonzales Alvarez.

Dimensiones: área básica ,área insumos, área proceso, área resultados.

Confiabilidad: alfa de Cronbach igual a 0.857, lo que indica que tiene buena confiabilidad.

Validez: juicio de expertos con un promedio de 0.9

#### **Procedimientos para recolección de datos**

Se procedió a aplicar de la siguiente manera:

El viernes 5 de marzo del 2010 se solicitó permiso al director de una institución educativa primaria con similares características a la institución donde se realizó la

presente investigación en Pachacútec Ventanilla, para aplicar dos encuestas pilotos que evaluaron el clima institucional y calidad educativa, las encuestas pilotos se aplicaron los días 5 y 7 de abril del 2010.

El proceso de los datos de las encuestas piloto se dio inicialmente en Excel y luego en el programa SPSS, la validez del instrumento se llevó a cabo durante la semana del 26 y 30 de abril 2010.

La aplicación de las encuestas para evaluar el clima institucional y la calidad educativa del nivel primaria de una institución pública en Pachacútec - Ventanilla, se realizó en la semana del 17 al 21 de mayo.

### **Procedimiento.**

El proceso de la data se dio inicialmente en el programa Excel y luego en el programa SPSS para lo cual se requirió cuatro asesorías que se llevaron a cabo en el mes de junio, con lo cual se concluye el tratamiento de los datos.

Luego se procedió a sacar los puntajes finales de cada dimensión, ubicándolos en una escala de calificación o baremo que va desde bajo, medio y alto cuyos valores son:

20 – 46	Bajo
47 – 82	Medio
83 – 100	Alto

#### *Correspondiente a la variable clima institucional.*

Nivel bajo es la percepción negativa y se caracteriza por la falta de confianza de los miembros de la institución con los directivos y entre si, en este nivel no existe una interacción para el trabajo de equipo donde las decisiones son tomadas de manera arbitraria.

Nivel medio se caracteriza porque existe cierta confianza entre los miembros de la institución, los directivos tienen cierta apertura para escuchar las opiniones aunque no siempre las tomen en cuenta, a su vez manejan estímulos para motivar el desempeño y sanciones para aquellos que no lo tienen, en este nivel se tiene la impresión que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Nivel alto se caracteriza por el ambiente de confianza que existe entre los miembros de la institución, no solo los directivos son capaces de tomar decisiones que busquen satisfacer las necesidades de estima y bienestar para la comunidad educativa, se resalta la participación activa de todos los implicados con el fin de sacar adelante los objetivos propuestos por la institución.

*Correspondiente a la variable calidad educativa.*

Nivel bajo equivale a tener un nivel desfavorable de calidad educativa. Lo cual indica que los objetivos propuestos por la institución educativa no se han cumplido con respecto a esta variable.

Nivel medio significa que los resultados esperados para esta variable se han logrado pero no en su totalidad, existiendo una tendencia a la mejora continua.

Nivel alto refiere a que los objetivos propuestos para esta variable se han logrado de manera eficaz y eficiente.

## Resultados

Los resultados obtenidos muestran que existe relación entre las variables clima institucional y calidad educativa por lo que se comprueba la hipótesis de la presente investigación.

Tabla 3.

### *Correlación entre clima institucional y calidad educativa*

Variables	Relación
Clima Institucional	
Calidad Educativa	.653(**)

\*\* P< 0,01

En la tabla se destaca la relación entre las variables clima institucional y calidad educativa con un coeficiente de correlación de Person que fue de 0.653 y el valor de la probabilidad de 0.005, a un nivel de significación de 0.01, p es menor que 0.01, por lo se concluye que existe relación entre clima institucional y calidad educativa.

Tabla 4.

### *Correlación entre las dimensiones clima institucional y calidad educativa*

Clima institucional		Dimensión Causales	Dimensión intermedias	Dimensión Final
Calidad educativa	Dimensión Básica	.327(*)	.534(**)	.472(**)
	Dimensión Insumos	.299(*)	.447(**)	.431(**)
	Dimensión Procesos	.461(**)	.568(**)	.313(*)
	Dimensión Resultados	.477(**)	.538(**)	.480(**)

\*\* P< 0,01 .

\* p< 0,005.

En la tabla se destaca la relación entre las dimensiones de las variables clima institucional y calidad educativa obteniendo los siguientes resultados:

La relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión básica de la variable calidad educativa señala que: existe una adecuada

estructura organizativa que responde al proyecto educativo institucional de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacutec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión de insumos de la variable calidad educativa nos indica que: los objetivos específicos curriculares, la selección de alumnos y docentes, la asignación de recursos tecnológicos y financieros corresponden a la adecuada estructura administrativa y organizativa de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacutec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión de procesos de la variable calidad educativa nos indica que: los procesos de enseñanza aprendizaje, la participación de los padres de familia en el desarrollo académico y el buen clima institucional son parte de una gestión participativa por parte de los directivos lo que indica una adecuada estructura organizativa en la institución educativa del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión de resultados de la variable calidad educativa nos indica que: la vigencia de los conocimientos, la relación con los padres de familia, ejecución de actividades con otras instituciones y el rendimiento escolar corresponden a una adecuada organización administrativa y gestión participativa de la comunidad educativa de una institución pública del nivel primaria en Pachacutec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión básica de la variable calidad educativa nos indica que: los recursos disponibles de infraestructura y material didáctico de una institución educativa del nivel primaria en Pachacutec – Ventanilla responden a la participación de los miembros de la escuela al momento de tomar las decisiones y al reconocimiento que tienen estos por la labor que desempeñan.

La relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión insumos de la variable calidad educativa nos indica que: la selección de alumnos y maestros, los objetivos curriculares y la asignación de recursos tecnológicos y financieros se relaciona con la buena comunicación y motivación de los miembros de la comunidad educativa de una institución pública del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión de procesos de la variable calidad educativa nos indica que: la buena comunicación y motivación de los miembros de la comunidad educativa inciden en los procesos de enseñanza aprendizaje y en la participación de los padres de familia en el desarrollo académico de los estudiantes de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión de resultados de la variable calidad educativa nos indica que: la buena comunicación y motivación de los miembros de la comunidad educativa inciden en los conocimientos adquiridos por los estudiantes y si estos están acorde con las exigencias de la sociedad de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de básica de la variable calidad educativa nos indica que: la equidad en la toma de responsabilidades permiten el logro de recursos disponibles y las metas institucionales de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de insumos de la variable calidad educativa nos indica que: los objetivos específicos curriculares, la selección de alumnos y maestros, la asignación de recursos financieros y curriculares se relaciona con la equidad en la toma de responsabilidades permiten el logro de los objetivos institucionales de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de procesos de la variable calidad educativa nos indica que: los procesos de enseñanza aprendizaje, la participación de los padres de familia en el desarrollo académico de los estudiantes se relaciona con la equidad en la toma de responsabilidades permiten el logro de los objetivos institucionales de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

La relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de resultados de la variable calidad educativa nos indica que: la equidad en la toma de responsabilidades permiten el logro de los objetivos institucionales lo cual

incide en los conocimientos adquiridos por los estudiantes de una institución educativa pública del nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.

**Clima institucional.**

Tabla 5.

*Resultados de los niveles de clima institucional*

Niveles	N	%
Bajo	0	0
Medio	15	30.0
Alto	35	70.0

N= 50

Observamos que el 70% de profesores de una I.E. de Ventanilla tienen un nivel alto en cuanto a las dimensiones causales, intermedias y finales de clima institucional, mientras que el 30% tienen un nivel medio.

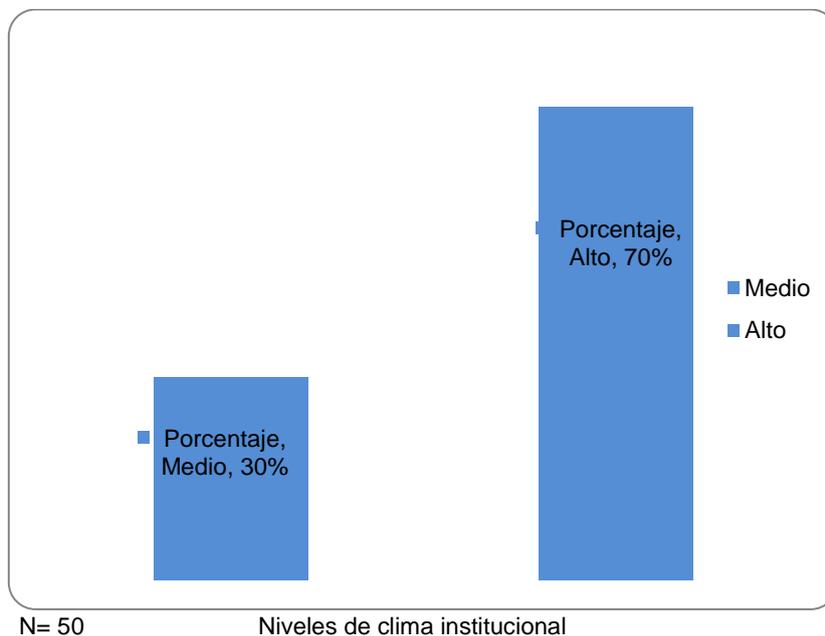


Figura 1. Resultados de los niveles del Clima institucional

En una institución educativa de Ventanilla, el resultado más representativo de la percepción del clima institucional se encuentra en el nivel alto con un 70% de los encuestados.

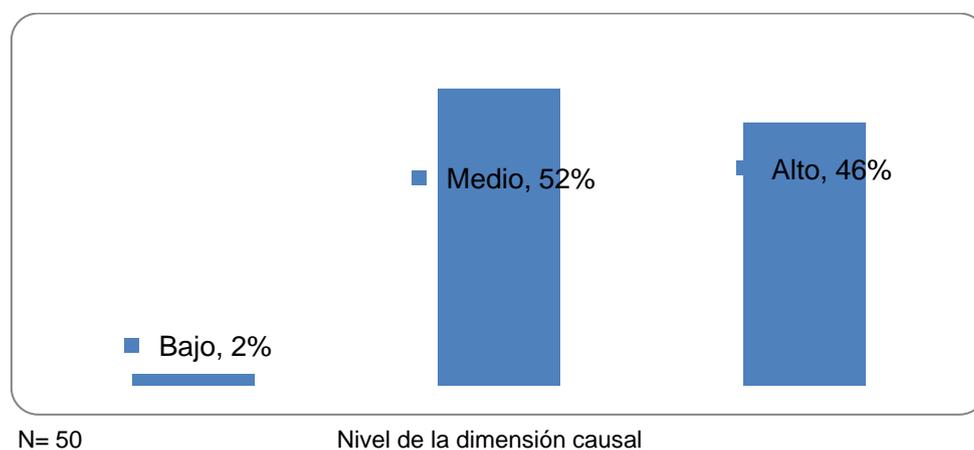
Tabla 6.

*Resultados de los niveles de la dimensión Causal*

Niveles	N	%
Bajo	1	2.0
Medio	26	52.0
Alto	23	46.0

N= 50

En la tabla destaca el nivel medio con un 52% que corresponde a 26 encuestados, el nivel alto responde a un 46% que corresponde a 23 encuestados mientras que en el nivel bajo se presenta un 2% que corresponde a 1 encuestado.



*Figura N 2. Resultados de los niveles de la dimensión causal*

En una institución educativa de Ventanilla, el nivel más representativo de la dimensión causal correspondiente a la variable clima institucional se encuentra en el nivel medio con un 52%.

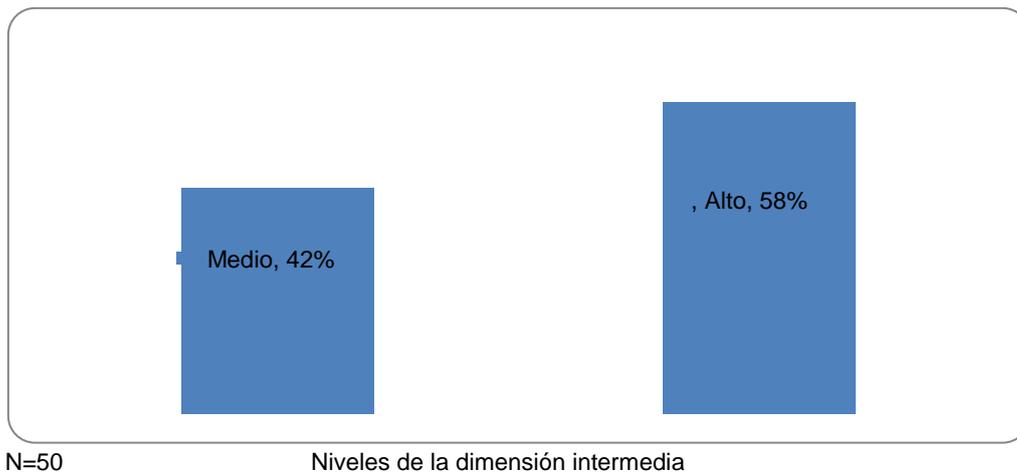
Tabla 7.

*Resultados de los niveles de la dimensión Intermedia*

Niveles	N	%
Bajo	0	0
Medio	21	42.0
Alto	29	58.0

N= 50

La tabla destaca que la percepción de la dimensión intermedia en el nivel bajo es de 0%, en el nivel medio es de 42% que representa a 21 encuestados , mientras que en el nivel alto es el mayor con 58% lo que representa un total de 29 encuestados.



*Figura 3. Resultados de los niveles de la dimensión Intermedia*

En una institución educativa de ventanilla el nivel más representativo de la dimensión intermedia, de la variable clima institucional, es el alto con un total del 58% mientras que el nivel medio está representado por un 42% del total de los encuestados.

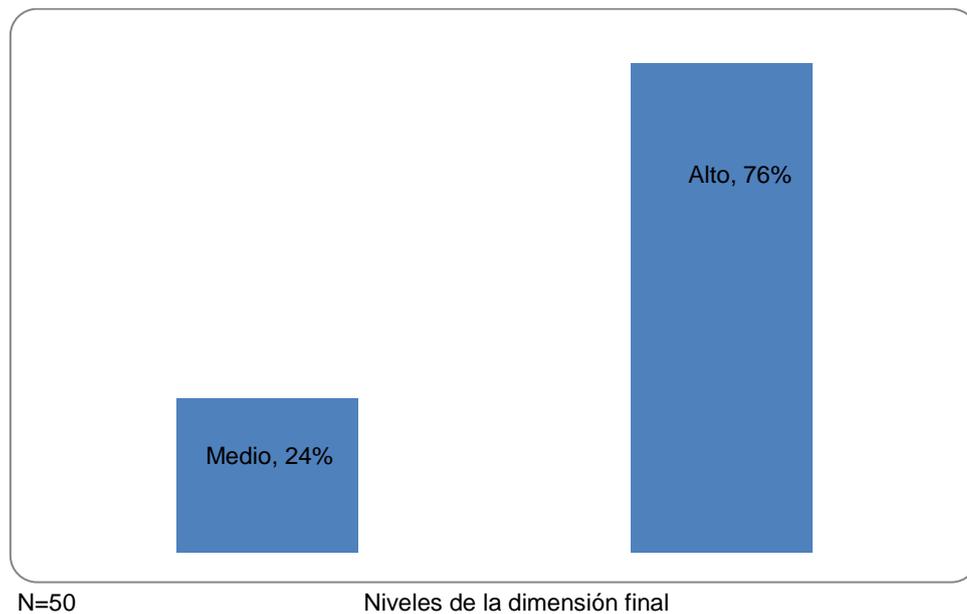
Tabla 8.

*Resultados de los niveles de la dimensión final*

Niveles	N	%
Bajo	0	0
Medio	12	24.0
Alto	38	76.0

N= 50

La tabla muestra que el nivel alto de la dimensión final, de la variable clima institucional, tiene la mayor representación con 76% es decir 38 encuestados, el nivel medio se ubican 12 encuestados lo que representa el 24%.



*Figura 4. Resultados de los niveles de la dimensión final*

En una institución educativa de Ventanilla el nivel más representativo de la dimensión final, de la variable clima institucional, es el nivel alto que corresponde al 76% de los encuestados mientras que el nivel medio está representado por un 24% del total de los encuestados.

## Índices de calidad.

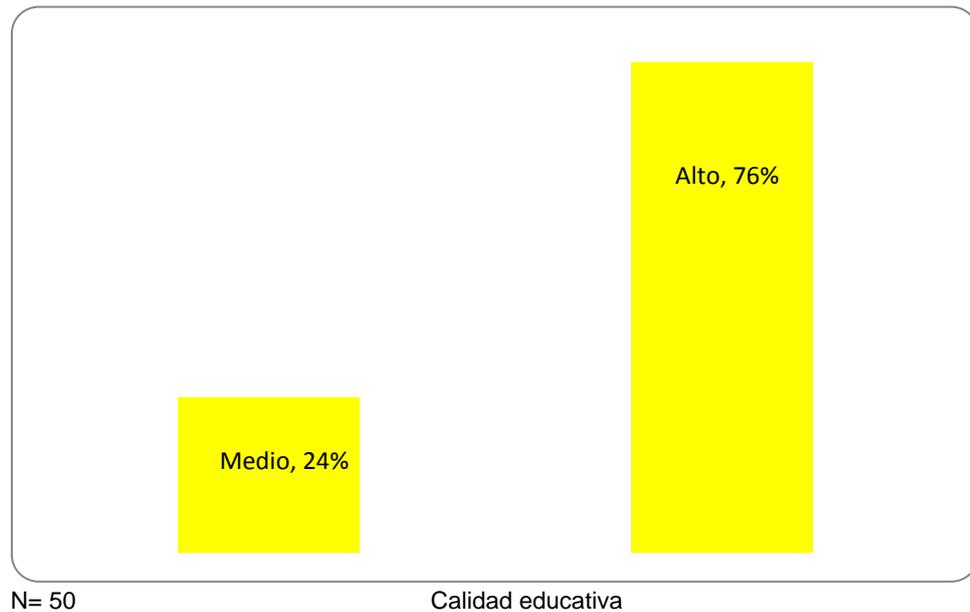
Tabla 9.

*Resultados de los niveles de calidad educativa*

Niveles	N	%
Bajo	0	0
Medio	12	24.0
Alto	38	76.0

N= 50

La tabla muestra que el nivel alto responde a un 76% de la variable calidad educativa lo cual representa 38 encuestados, también se observa que el nivel medio está representado por un 24% lo cual representa 12 encuestados.



*Figura 5. Percepción de los niveles de calidad educativa*

La figura muestra que la percepción de la variable calidad educativa, en el nivel alto está representada por un 76% mientras que el nivel medio está representado por un 24%.

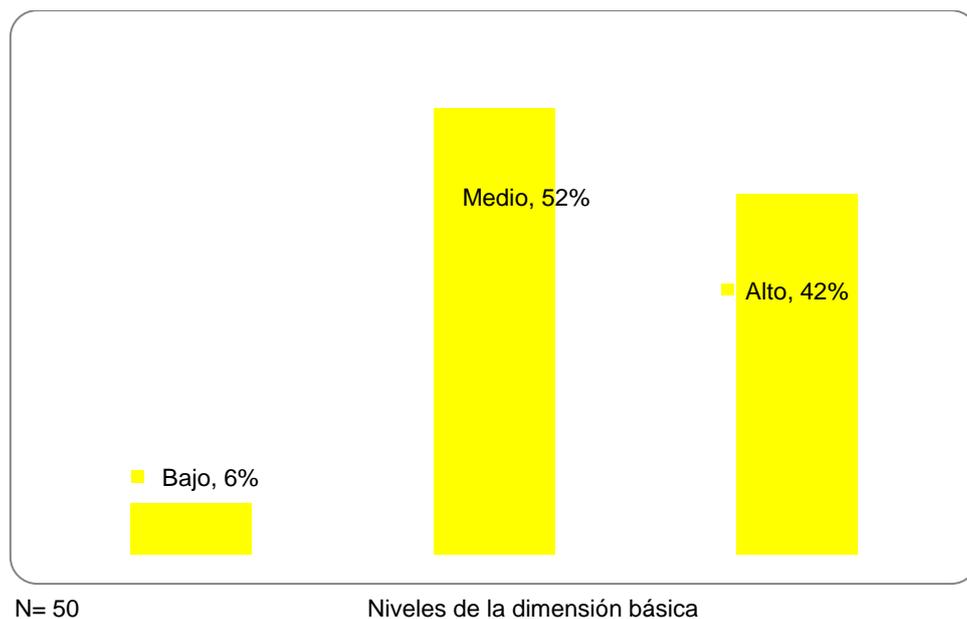
Tabla10.

*Resultados de los niveles de la dimensión básica*

Niveles	N	%
Bajo	3	6.0
Medio	26	52.0
Alto	21	42.0

N=50

La tabla muestra que el nivel alto responde a un 52% de la dimensión básica de la variable calidad educativa lo cual representa 26 encuestados, también se observa que el nivel medio está representado por un 42% lo cual corresponde a 21 encuestados, el nivel bajo se encuentra con 6% que representa 3 encuestados.



*Figura 6. Resultados de los niveles de la dimensión básica*

En una institución educativa pública de Ventanilla se, muestra que el 52% de la dimensión básica, de la variable calidad educativa, se encuentra en el nivel medio, el 42% de los encuestados se ubica en el nivel alto mientras que el 6% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 11.

Resultados de los niveles de la dimensión de insumo de una institución educativa de Ventanilla

Niveles	N	%
Bajo	4	8.0
Medio	22	44.0
Alto	24	48.0

N=50

La tabla muestra que el nivel alto de la dimensión de insumo, de la variable calidad educativa, es de 48% lo cual representa a 24 encuestados, el nivel medio está representado por 44% lo que representa a 22 encuestados, el nivel bajo se ubica con 8% lo cual representa a 4 encuestados.

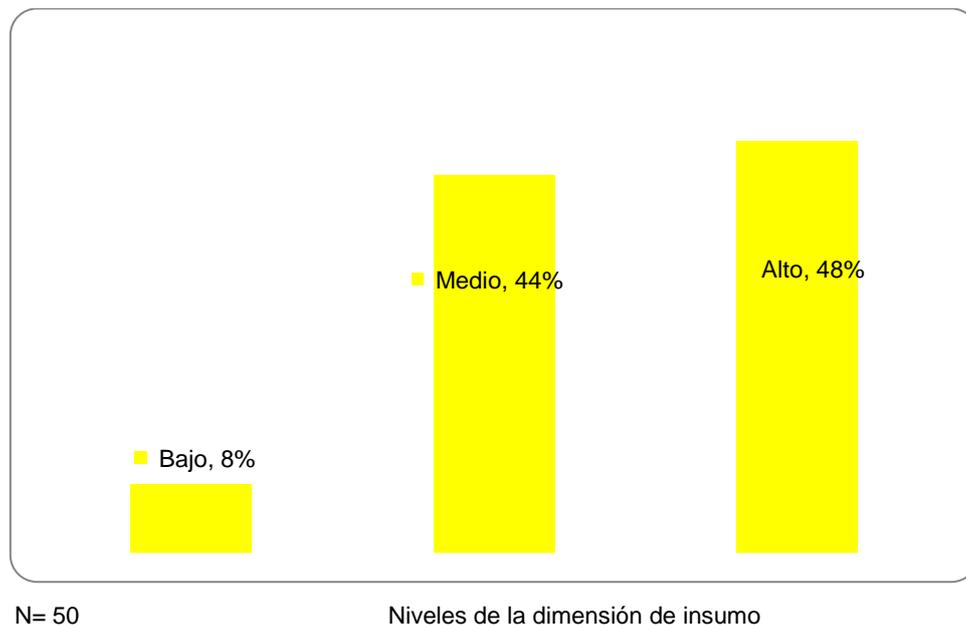


Figura 7. Resultados de los niveles de la dimensión Insumo

En una institución educativa pública de Ventanilla, se muestra que el 48% de la dimensión de insumos, de la variable calidad educativa, se encuentra en el nivel alto, el 44% de los encuestados se ubica en el nivel medio mientras que el 8% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo.

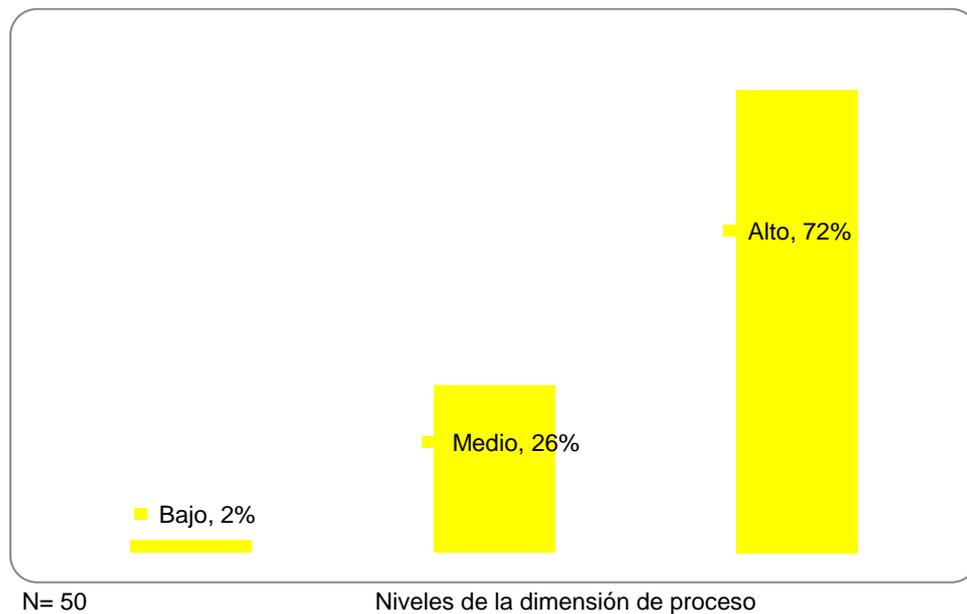
Tabla 12

*Resultados de los niveles de la dimensión de proceso*

Niveles	N	%
Bajo	1	2.0
Medio	13	26.0
Alto	36	72.0

N=50

La tabla muestra que 36 encuestados se encuentra en el nivel alto de la dimensión de proceso, de la variable calidad educativa, lo que representa el 72%, 13 encuestados se encuentran en el nivel medio lo que representa el 26% y 1 encuestado se encuentra en el nivel bajo lo que representa el 2%.



*Figura 8. Resultados de los niveles de la dimensión de proceso*

En una institución educativa pública de Ventanilla, se muestra que el 72% de la dimensión de proceso, de la variable calidad educativa, se encuentra en el nivel alto, el 26% de los encuestados se ubica en el nivel medio mientras que el 2% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo.

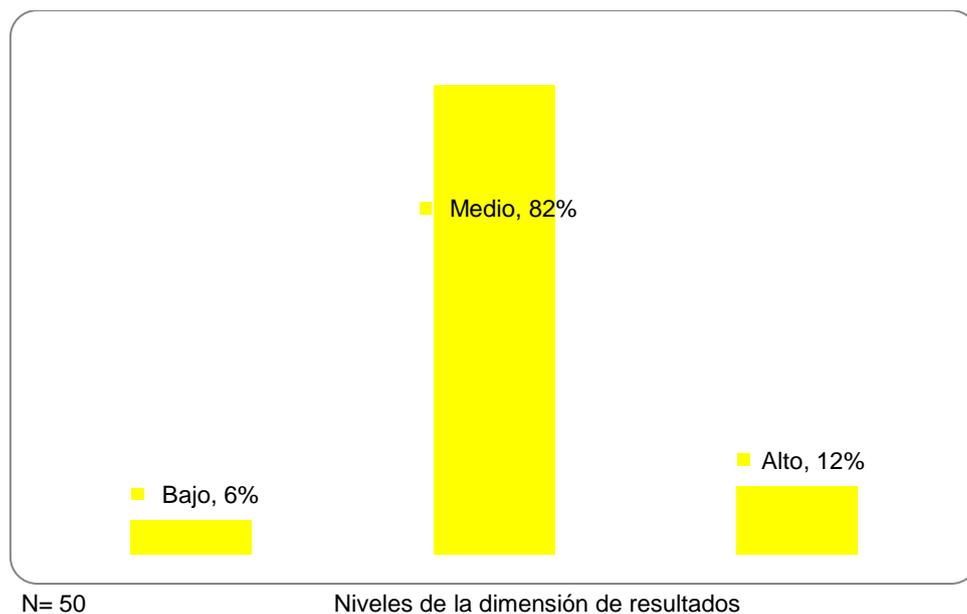
Tabla13.

*Resultados de los niveles de la dimensión de resultado*

Niveles	N	%
Bajo	3	6.0
Medio	41	82.0
Alto	6	12.0

N= 50

La tabla muestra que 41 encuestados se encuentra en el nivel medio de la dimensión de resultado, de la variable calidad educativa, lo que representa el 82%, 6 encuestados se encuentran en el nivel alto lo que representa el 12% y 3 encuestados se encuentra en el nivel bajo lo que representa el 6%.



*Figura 9. Resultados de los niveles de la dimensión de resultado*

En una institución educativa pública de Ventanilla, se muestra que el 82% de la dimensión de resultado, de la variable calidad educativa, se encuentra en el nivel medio, el 12% de los encuestados se ubica en el nivel alto mientras que el 6% de los encuestados se encuentra en el nivel bajo.

## **Discusión, conclusiones y sugerencias**

### **Discusión**

La presente investigación establece la relación entre las variables clima institucional y calidad educativa, lo cual nos indica que existe participación en la toma de decisiones que permiten realizar acciones de manera conjunta a las necesidades que pudieran surgir dentro de la institución educativa, buscando así fortalecer el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para mantener esta relación coincido con la investigación de Mosquera (2007), donde sugiere que la comunidad educativa debe involucrarse de manera conjunta con toda la institución, considero que esta propuesta dará paso a fortalecer la eficiencia, eficacia y efectividad de una institución, tal como menciona Farro (1995), lo cual permitirá satisfacer las expectativas educativas de la comunidad. Sin embargo se debe tener en cuenta que estas expectativas tienen como eje central el desarrollo permanente de las capacidades cognitivas y sociales de los estudiantes.

Farro (1995), señala cuatro áreas básicas para la evaluación de la calidad educativa, esta investigación las ha tomado como dimensiones básicas, insumos, proceso y resultados para la elaboración del instrumento que mide la calidad educativa, sin embargo cabe señalar que el enfoque propuesto por Farro está orientado a reformas que permiten a las instituciones educativas percibir mayores ganancias, convirtiéndose éstas en una entidad productiva, con lo cual no coincido ya que considero que el aspecto más importante de una institución educativa debe ser el aspecto formativo en cuanto a la calidad de los conocimientos de los estudiantes.

Es por ello que la presente investigación adapta la propuesta de Farro, a la evaluación de la calidad educativa de una institución pública, dando énfasis a las necesidades del estudiante para que reciba una educación con resultados positivos en el logro de los objetivos propuestos, lo cual permite ver a la escuela dentro de un sistema que busca mejorar sus niveles de calidad teniendo en cuenta el cumplimiento de los planes de trabajo institucionales.

Para lograr evaluar los niveles de calidad, se han adaptado las cuatro áreas propuestas por Farro que son: área básica, área de insumos, área de proceso y área de resultados, las cuales permiten medir la calidad educativa de una institución en Ventanilla.

Los resultados nos muestran que la percepción de la dimensión causal se encuentra en un nivel medio, lo que nos indica desacuerdos al momento de tomar decisiones o falta de compromiso para llevar a cabo los acuerdos tomados, para la construcción de un plan de mejora continuo que permita dar solución a estas deficiencias coincido con las conclusiones de la investigadora Mirtes (2004), donde menciona que las relaciones de los miembros de la institución educativa tienen un impacto directo en el proceso educativo de los estudiantes, cayendo en la opinión de que hay mucha carga laboral , dejando de lado las soluciones conjuntas entre los miembros de la institución. En ambos casos se requiere según menciona Chiavenato (1994) mejorar la eficacia que nos llevará a satisfacer las necesidades que se presentan. En este caso mejorar las necesidades de brindar una educación de calidad que refleje en el rendimiento escolar de los alumnos.

La investigación hecha por Falcón (2005), que se aplicó al estudio del clima institucional en una escuela de México, donde concluye al igual que la presente investigación que existe una tendencia favorable al clima institucional , sin embargo se perciben ciertas dificultades para aceptar los cambios establecidos por la institución educativa; para lo cual se recomienda vencer actitudes de resistencia al cambio, ser innovadores para lograr la eficacia y eficiencia que se requiere dentro de una institución y el desarrollo del trabajo en equipo. Tal como lo cita Chiavenato (1994) "Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual" (p. 36)

El investigador Jarma (2011), desarrollo su investigación en una institución educativa de Venezuela y según sus resultados obtenidos evidencia un clima institucional no placentero, donde son constantes los desacuerdos y conflictos entre los integrantes de la institución educativa. Se diferencia de la presente investigación donde los miembros de la comunidad educativa perciben un clima institucional favorable, sin embargo coincido con el investigador Jarma en cuanto a sus recomendaciones haciéndolas efectivas para ambos casos , ya que una institución con clima institucional desfavorable requiere acciones que le permitan revertir dicha situación y la institución con percepción positiva del clima institucional requiere acciones que le permitan mantenerse en el nivel positivo en el que se encuentra. Por tal motivo se consideran las recomendaciones para ambos casos:

Involucrar al personal docente en las diversas actividades de la institución, lo cual permitirá un sistema de gerencia participativa tal como lo menciona Farro (1995).

Un plan de acción continuo, integral y participativo que permita lograr las metas propuestas, lo cual coincide con lo expresado por Chiavenato (1994) donde menciona que una organización solo existe cuando un conjunto de personas se juntan para sacarla adelante.

Los resultados del investigador Jarma (2011), mencionan la importancia de dar un reconocimiento interno a los miembros de la comunidad educativa que han manifestado una actitud positiva frente a los objetivos institucionales, con lo que podemos concluir que no solo en el Perú es necesario el reconocimiento a la labor realizada dentro de una institución, lo cual fortalece los lazos personales con la entidad y entre los distintitos estamentos, logrando así el cumplimiento de la calidad educativa.

Finalmente la propuesta de Inga (2000), que baso su investigación en los estudios de Farro, referida a la calidad de la gerencia, donde propone realizar un plan de mejora continuo dando mayor énfasis a la solución de metas institucionales, incrementando así los niveles de calidad. Al igual que la presente investigación toma la propuesta de Farro, sin embargo la orienta a la medición de la calidad educativa de una institución pública.

Inga propone un instrumento, una entrevista, que le ayudo a medir los niveles de calidad de la institución educativa aplicativa de la universidad nacional Mayor de San Marcos, el investigador construyó dicha entrevista en base a la propuesta de Farro (1995) considerando las Áreas básica, insumos, proceso y resultados. Con lo que se coincide en la presente investigación ya que fueron las mismas Áreas que se tomaron en cuenta para la construcción del instrumento que permitió conocer la percepción de la calidad educativa en una institución pública de Ventanilla.

Se debe tener en cuenta que para Farro lograr buenos niveles de calidad se centra en la eficacia y eficiencia de aquellos que dirigen una institución educativa, estos resultados o niveles de calidad son validados o reconocidos tomando como base la gestión administrativa con los siguientes criterios: Eficiencia, eficacia y efectividad. Desde ese punto tengo una mayor coincidencia con lo manifestado por Cisneros (2007), cuando nos describe al factor humano como eje principal de los procesos educativos.

En cuanto a los resultados favorables de la variable clima institucional, estos no coinciden en su totalidad con la realidad que se observa en la institución educativa donde se llevo a cabo la presente investigación, lo cual nos indica que el instrumento no se debe aplicar a modo de autoevaluación ya que los encuestados no responden de manera veraz en su totalidad, buscando modificar los resultados reales.

En cuanto a la variable calidad educativa, se puede observar que no coinciden con la realidad educativa, si tomamos en cuenta los resultados de las evaluaciones censales aplicadas por el Ministerio de Educación, donde ubican las metas propuestas para los años 2010 – 2011 en un nivel bajo , lo cual indica que los estudiantes no logran las metas propuestas. Se puede entender que el instrumento al haber sido aplicado a modo de autoevaluación los encuestados han disfrazado la realidad de la institución educativa.

## **Conclusiones**

Según las encuestas aplicadas a los miembros de una institución educativa en Pachacútec – Ventanilla, existe una relación favorable entre el clima institucional y calidad educativa, en consecuencia se puede decir que hay una relación entre las dimensiones causal, intermedia y final de la variable clima institucional y las dimensiones básica, insumos, procesos y resultados de la variables calidad educativa, con lo que se puede concluir que:

La relación entre las dimensiones causal y básica nos indica que los miembros de la comunidad educativa perciben un alto nivel de confianza entre sí y un alto grado de participación al momento de tomar decisiones que favorezcan a la institución educativa. Sin embargo se debe considerar que aunque existe cierta confianza entre los miembros de la comunidad educativa al tomar decisiones, en algunas oportunidades hay desacuerdos para acatar esas decisiones.

La relación entre las dimensiones intermedia y de insumos nos indica que se mantiene una buena comunicación entre integrantes de la comunidad educativa, evidenciándose una participación activa; reflejándose en la productividad de la escuela brindando mejores servicios de calidad, aplicando una adecuada selección del personal docente con respecto a las áreas curriculares y la asignación de los recursos tecnológicos.

La relación entre las dimensiones final y resultados nos indica que Existen niveles de eficiencia y eficacia dentro de la institución con lo que permite satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje de la población, teniendo como resultado el logro de los objetivos institucionales.

### **Sugerencias**

Se debe involucrar al personal docente, padres de familia y estudiantes en las diversas actividades y toma de decisiones de la institución educativa, con el fin de llevar un ambiente participativo que favorezca el buen clima institucional y la calidad educativa.

Se requiere que la institución educativa elabore un plan de mejora continuo, tomando en cuenta las dimensiones que se encuentran en el nivel medio de esta investigación.

Se sugiere que la institución realice una evaluación interna y externa para obtener una visión más amplia de sus aspectos positivos y a mejorar que le permitan elaborar un plan de mejora integral.

Se requiere aplicar los instrumentos, encuestas, en diversas instituciones educativas o redes, con el fin de comparar los resultados y elaborar los planes de mejora que se fortalezcan entre sí.

Los planes de mejora que resulten de la presente investigación deben ser autoevaluados de manera permanente y dentro de un consenso, por los miembros de la institución educativa, ya que estos buscan mantener un clima institucional positivo.

Para futuras investigaciones que tengan relación con las variables de estudio de esta investigación se les sugiere tomar una población más amplia, ya que este estudio basó la mayor parte de su población en el nivel primaria, por ser la de más fácil acceso para la investigadora.

La variable clima institucional es bastante amplia y se puede realizar investigaciones dentro de las instituciones educativas relacionándola con otras variables, tales como liderazgo, desempeño docente entre otras.

En cuanto a la variable calidad educativa, se puede tomar como antecedente para otras investigaciones que tengan que ver con la calidad en el sector educativo, teniendo en cuenta al alumno como eje principal.

Habiendo observado en la presente investigación la gran importancia de tener un clima institucional positivo, se sugiere realizar jornadas que permitan abordar este tema de manera continua.

Otra sugerencia es que se tomen en cuenta las dimensiones que han obtenido un gran porcentaje en el nivel alto, para elaborar estrategias que permitan continuar elevando los niveles en dichas dimensiones.

La evaluación de la calidad de una institución educativa se debe llevar a cabo de manera externa, ya que los resultados de las autoevaluaciones de este tipo suelen ser alteradas por los miembros de la comunidad educativa con el fin de obtener resultados favorables.

El clima institucional de una institución se debe evaluar de manera externa, ya que los mismos miembros de una institución educativa tienen respuestas personalizadas que no ayudan a identificar el verdadero clima institucional, con lo cual se alteran los resultados reales.

## Referencias

- Brow, W. y Moberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. Ciudad: México D.F: Limusa.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico Y consecuencias*. Ciudad: México D. F: Trillas.
- Chiavenato, I. (1994) *Administración de los recursos Humanos*. Ciudad: Bogotá: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad: México D.F: Mac Graw Hill.
- Cisneros, W. (2007). *Consultor pedagógico*. Ciudad: Lima: Mv Fénix.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración: enfoque situacional*. Ciudad: México D.F: Prentice Hall.
- Falcon, E. (2005). *Investigación Clima organizacional en el aula, aplicada en la institución educativa Guadalupe*. Ciudad : México D.F
- Farro, F. (1995) .*Gerencia de centros educativos: Hacia una calidad total*. Ciudad: Lima: Centro de proyección Cristiana.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. Ciudad: México D.F:Printice Hall.
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). *The Organizational Climate of Schools*. Ciudad: Chicago: The Midwest Administration Centre.
- Hernandez, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta Ed). Ciudad: México D.F: Mc Graw Hill
- Inga, M. (2000). *Investigación Calidad de la Gerencia educativa*. Ciudad: Lima: Editorial san Marcos.

- Jarma, F. (2011). Investigación *gerencia para mejorar el clima institucional de la universidad de Venezuela Marta Abreu las villas*. Ciudad: Aragua.
- Likert, R. (1967). *La organización humana*. Ciudad: Nueva York: Mc Graw Hill
- Mirtes, C. (2004). Investigación *Desarrollo Profesional e Institucional de la Calidad Educativa de la Universidad de Barcelona*. Ciudad: Barcelona.
- Mosquera, J. (2007). Investigación *la actitud del docente en el aula ante el clima institucional en la unidad educativa la Glorieta, Universidad de Carabobo*. Ciudad: Carabobo.
- Ríos, C. (2008) Investigación *Fortalecimiento del ambiente laboral y la cultura institucional, Universidad Católica popular del Risaralda*. Ciudad: Risaralda.
- Serna, H. (1997). *Gerencia Estratégica*. Ciudad: Bogotá: Editorial3R Editores.LTD

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### RELACIÓN ENTRE CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA DEL NIVEL PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN PACHACÚTEC - VENTANILLA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO	TECNICAS
<p>¿Cuál es la relación existente entre el clima institucional y calidad educativa del nivel primaria de una institución pública en Pachacútec – Ventanilla?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre clima institucional y calidad educativa de una institución educativa pública en el nivel primaria en Pachacútec – Ventanilla.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar la relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión básica de la variable calidad educativa. Determinar la relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión insumos de la variable calidad educativa. Determinar la relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de resultados de la variable calidad educativa.</p>	<p><b>General:</b> Existe relación directa entre el clima institucional y la calidad educativa del nivel primaria de una institución educativa pública en Pachacútec – Ventanilla.</p> <p><b>Específicas:</b> Existe relación entre la dimensión causal de la variable clima institucional y la dimensión básica de la variable calidad educativa. Existe relación entre la dimensión intermedia de la variable clima institucional y la dimensión insumos de la variable calidad educativa. Existe relación entre la dimensión final de la variable clima institucional y la dimensión de resultados de la variable calidad educativa.</p>	<p><b>Variable Independiente</b>  Clima Institucional.</p> <p><b>Variable Dependiente</b>  Calidad educativa.</p>	<p>La presente investigación corresponde a un diseño descriptivo y de alcance correlacional con dos variables.</p> <p><b>FORMA:</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --- X     M --- Y     X --- O1     Y --- O2     X --- r --- Y             </pre> </div> <p>X = Variable 1 clima institucional. Y = Variable 2 calidad educativa. O1= observación de X. O2 = Observación de Y. r = Relación entre X y Y.</p>	<p><b>Para clima institucional:</b>  Encuesta para evaluar clima institucional</p> <p><b>Para calidad educativa:</b>  Encuesta para evaluar la calidad educativa.</p>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
						N	C N	A V	C S	S
CLIMA INSTITUCIONAL	La teoría de clima institucional de Likert, según Ríos (2008) "establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción"(p.38) En tal sentido se puede afirmar que el clima institucional es el reflejo más profundo de una organización a su vez si este es percibido de manera positiva es un gran factor a favor de la	Likert, según Brunet (1999) "establece tres tipos de variables que influyen en la percepción del clima institucional" (p. 40) La presente investigación toma las variables de Likert, las cuales son las dimensiones que responden a: Dimensión causal, compuesta por dos indicadores: Estructura organizativa: evalúa el tipo de estructura organizativa que tiene una institución educativa en su reglamento interno y actividades institucionales. Toma de decisiones: evalúa la actitud de los directivos frente a los miembros de la comunidad	<b>Variables Causales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno.</li> <li>• Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.</li> <li>• Los directivos presentan una actitud autoritaria frente a los miembros de la Institución Educativa.</li> <li>• Los directivos no escuchan y respetan las opiniones de los miembros de la Institución Educativa.</li> </ul>					
						<b>Variables Intermedias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Participan todos los</li> </ul>			

	<p>institución y de las actividades que de esta se demanden, pero sea el caso contrario sería un aspecto negativo dentro de la institución el cual requiere acciones de solución de inmediato.</p>	<p>educativa. Dimensión intermedia, comprende dos indicadores: Comunicación: evalúa la participación de los miembros de la comunidad educativa al momento de tomar decisiones y la actitud de estos ante los resultados obtenidos. Motivación: evalúa el reconocimiento que reciben los miembros de la comunidad por la labor que desempeñan.</p> <p>Dimensión final, comprende un indicador: Productividad: evalúa la equidad en las responsabilidades institucionales que permiten el logro de los objetivos propuestos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación.</li> </ul>	<p>integrantes de la Institución educativa al momento de tomar decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las decisiones son tomadas en asamblea.</li> <li>• Las decisiones tomadas son respetadas por los miembros de la institución educativa.</li> <li>• Hay apertura para escuchar las diversas opiniones</li> <li>• Los directivos mantienen una comunicación abierta con los miembros de la institución educativa.</li> <li>• Se comunica de manera oportuna las diversas actividades de la institución educativa.</li> <li>• El personal se manifiesta positivo ante las decisiones tomadas.</li> <li>• Los directivos manifiestan</li> </ul>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

					<p>aspectos positivos de los miembros de la Institución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los miembros de la Institución se sienten a gustos en ella.</li> </ul>					
			<b>Variables Finales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las responsabilidades y comisiones se encuentran distribuidas de manera equitativa.</li> <li>• Los directivos delegan responsabilidades entre los miembros de la institución educativa.</li> <li>• Se involucra en las actividades institucionales trabajando hasta fuera de su horario.</li> <li>• Ha incrementado el número de alumnos en la institución educativa.</li> <li>• La institución educativa es prestigiosa en la comunidad.</li> <li>• La institución</li> </ul>					

					<p>educativa ha logrado reconocimiento a nivel local y regional</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se han ejecutado los proyectos institucionales.</li></ul>					
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--



	institución educativa.	<p>específicos curriculares: evalúa los objetivos curriculares de la institución educativa. Selección de alumnos: selecciona alumnos destacados. Selección de profesores: selecciona docentes tomando en cuenta su especialidad. Asignación de los recursos tecnológicos: Evalúa la utilidad de los recursos tecnológicos de la institución. Asignación de recursos financieros: evalúa la satisfacción de los recursos financieros asignados a la institución educativa. Dimensión de proceso, cuenta con cinco</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de alumnos.</li> <li>• Selección de profesores.</li> <li>• Asignación de los recursos tecnológicos.</li> <li>• Asignación de recursos financieros.</li> </ul>	<p>te se cumplen los objetivos específicos curriculares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la selección de alumnos destacados.</li> <li>• Los profesores son seleccionados tomando en cuenta su especialidad.</li> <li>• La institución educativa cuenta con recursos tecnológicos adecuados.</li> <li>• Los recursos financieros asignados satisfacen las necesidades de la institución educativa.</li> <li>• La institución</li> </ul>					
--	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>indicadores:  Proceso enseñanza aprendizaje de las áreas: evalúa la actitud de los alumnos ante los procesos de enseñanza aprendizaje. Fluidez de la información académica: evalúa si la orientación de la información académica cubre las necesidades de los estudiantes. Instrucción de recuperación; evalúa los espacios de recuperación académica de los estudiantes. Operatividad del apoyo de los padres: responde a la participación de los padres y del compromiso en el desarrollo académico de sus hijos. Clima institucional:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso enseñanza aprendizaje de las áreas.</li> <li>• Fluidez de información académica.</li> <li>• Instrucción de recuperación.</li> <li>• Operatividad del apoyo de los padres.</li> <li>• Clima institucional.</li> </ul>	<p>educativa cuenta con recursos suficientes para satisfacer sus necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos de enseñanza aprendizaje se reflejan con una actitud positiva en los alumnos.</li> <li>• La fluidez e información académica está orientada a las necesidades de los alumnos.</li> <li>• Se realizan espacios de recuperación académica de los alumnos.</li> <li>• La participación de los padres de familia es activa.</li> </ul>					
--	--	---	--	---	---	--	--	--	--	--

		<p>evalúa el clima institucional y su influencia en la calidad educativa.</p> <p>Dimensión de resultados, comprende cuatro indicadores:  Vigencia de los conocimientos, actitudes y competencias adquiridas: evalúa si los conocimientos adquiridos son significativos y duraderos para los estudiantes.  Relación con los padres de familia: determina si los conocimientos brindados están acorde a las exigencias de la sociedad.  Relación con otras instituciones educativas y culturales: evalúa la relación con otras instituciones.  Eficacia pedagógica: evalúa si la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resultados.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigencia de los conocimientos, aptitudes y competencias adquiridas.</li> <li>• Relación con los padres de familia.</li> <li>• Relación con otras instituciones educativas y culturales.</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los padres de familia se sienten comprometidos con el desarrollo académico de sus hijos.</li> <li>• El clima institucional influye en el desarrollo escolar.</li> <li>• Los conocimientos adquiridos son significativos y duraderos.</li> <li>• Los conocimientos brindados están conforme a las exigencias de la sociedad.</li> <li>• La relación con los padres de familia es</li> </ul>					
--	--	--	--	---	---	--	--	--	--	--

		eficacia pedagógica está reflejada en el desempeño de los alumnos.		pedagógica.	positiva. <ul style="list-style-type: none"><li>• La institución educativa mantiene relación con otras instituciones.</li><li>• La eficacia pedagógica se refleja en el desempeño de los alumnos.</li></ul>					
--	--	--	--	-------------	---	--	--	--	--	--

Los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones y a nivel general. El 1 representa el acuerdo del juez respecto a si el ítem mide lo que pretende medir. El 0 representa el desacuerdo del juez respecto al ítem.

Resultados del juicio de expertos del instrumento que mide el clima institucional.

CLIMA INSTITUCIONAL									
Items	Jueces						Acuerdos	V de Aiken	
	1	2	3	4	5	6			
1	1	1	1	1	0	1	5	0,833333333	
2	1	1	1	1	1	1	6	1	
3	1	1	1	0	1	1	5	0,833333333	
4	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
5	0	1	1	1	1	1	5	0,833333333	
6	1	1	1	1	1	0	5	0,833333333	
7	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
8	1	0	1	1	1	1	5	0,833333333	
9	1	1	1	1	1	1	6	1	
10	0	1	1	1	1	1	5	0,833333333	
11	1	1	1	0	1	1	5	0,833333333	
12	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
13	1	1	1	1	1	1	6	1	
14	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
15	1	1	1	1	1	1	6	1	
16	1	1	1	0	1	1	5	0,833333333	
17	1	1	1	1	1	1	6	1	
18	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
19	1	1	1	1	0	1	5	0,833333333	
20	1	1	1	1	1	1	6	1	
<b>N= 5</b>							<b>V.TOTAL</b>	0,883333333	

Podemos observar que hay acuerdo total entre los 6 seis jueces en los ítems 2, 9, 13, 15, 17 y 20; esto significa que los ítems mencionados miden lo que pretenden medir (clima institucional). Mientras que en los demás ítems el acuerdo sobre su validez de contenido difiere mínimamente. Finalmente, en promedio el instrumento tiene una validez total de 0,883333333.

Resultados del juicio de expertos del instrumento que mide la calidad educativa.

CALIDAD EDUCATIVA									
Items	Jueces						Acuerdos	V de Aiken	
	1	2	3	4	5	6			
1	1	1	1	1	1	1	6	1	
2	1	1	1	1	1	1	6	1	
3	1	1	1	0	1	1	5	0,833333333	
4	1	1	1	1	1	1	6	1	
5	0	1	1	1	1	1	5	0,833333333	
6	1	1	1	1	1	1	6	1	
7	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
8	1	1	1	1	1	1	6	1	
9	1	1	1	1	1	1	6	1	
10	0	1	1	1	1	1	5	0,833333333	
11	1	1	1	0	1	1	5	0,833333333	
12	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
13	1	1	1	1	0	1	5	0,833333333	
14	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
15	1	1	1	1	1	1	6	1	
16	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
17	1	1	1	0	1	1	5	0,833333333	
18	1	1	0	1	1	1	5	0,833333333	
19	1	1	1	1	0	1	5	0,833333333	
20	1	1	1	1	1	1	6	1	
<b>N= 5</b>							<b>V.TOTAL</b>	<b>0,9</b>	

Podemos observar que hay acuerdo total entre los 6 seis jueces en los ítems 1, 2, 4, 6, 8, 9, 15 y 20; esto significa que los ítems mencionados miden lo que pretenden medir (calidad educativa). Mientras que en los demás ítems el acuerdo sobre su validez de contenido difiere mínimamente. Finalmente, en promedio el instrumento tiene una validez total de 0,9.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CLIMA INSTITUCIONAL

Nombre	Encuesta para evaluar el clima institucional.
Autor	Rensis Likert
Adaptación	Nadia Nathalie Gonzales Alvarez
Institución	Maestría en Educación de Universidad San Ignacio de Loyola 2008-2010
Mes y año de elaboración	octubre, 2009
Administración	Autoadministrado
Duración de la prueba	30 minutos aproximadamente
Áreas que evalúan los reactivos	Estructura organizativa, toma de decisiones, comunicación, motivación y productividad.
Grupo de aplicación	Directivos, docentes y padres de familia.
Confiabilidad	Se realizó mediante el método Alfa de Cronbach, Obte teniendo un Alfa igual a 0. 766, lo cual indica que tiene buena confiabilidad.
Validez	Se realizó mediante juicio de expertos , obteniendo un promedio de 0.883333333
Calificación	Escala de Likert.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CALIDAD EDUCATIVA

Nombre	Encuesta para evaluar los calidad educativa
Autor	Francisco Farro Custodio
Adaptación	Nadia Nathalie Gonzales Alvarez
Institución	Maestría en Educación de Universidad San Ignacio de Loyola 2008-2010
Mes y año de elaboración	octubre, 2009
Administración	Autoadministrado
Duración de la prueba	30 minutos aproximadamente
Áreas que evalúan los reactivos	Recursos disponibles, metas institucionales, objetivos específicos y curriculares, selección de alumnos, selección de profesores, asignación de recursos tecnológicos, asignación de recursos financieros, procesos de enseñanza aprendizaje, información académica, instrucción de recuperación, apoyo de los padres.
Grupo de aplicación	Directivos, docentes y padres de familia.
Confiabilidad	Se realizó mediante el método Alfa de Cronbach, obteniendo un Alfa igual a 0.857, lo cual indica que tiene buena confiabilidad.
Validez	Se realizó mediante juicio de expertos obteniendo un promedio de 0.9
Calificación	Escala de Likert.

### **Instrumento para evaluar el clima institucional.**

Al realizar el análisis de fiabilidad mediante el método de Alfa de Cronbach se obtuvo que el Alfa es igual a 0.766 lo que nos indica que tiene buena confiabilidad.

Tabla 1.

*Fiabilidad del instrumento clima institucional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.766	20

### **Instrumento para evaluar la calidad educativa.**

Al realizar el análisis de fiabilidad mediante el método de Alfa de Cronbach se obtuvo que el Alfa es igual a 0.857 lo que nos indica que tiene buena confiabilidad.

Tabla 2.

*Fiabilidad del instrumento calidad educativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.857	20

A continuación se detalla la escala de ambas encuestas, que fue diseñada en base a la operacionalización de las variables clima institucional y calidad educativa teniendo en cuenta las dimensiones que sustentan ambas variables.

La Escala ha sido diseñada de tal manera que a cada indicador le corresponde determinada cantidad de reactivos, que no necesariamente están en forma proporcional; es decir, varían de acuerdo a la importancia de cada dimensión. Cada ítem consta de cinco posibles respuestas que van desde: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre

## ENCUESTA PARA EVALUAR EL CLIMA INSTIUCIONAL

En la siguiente encuesta, se describe un conjunto de características acerca del Clima Institucional, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuestas que debes calificar. Responda marcando con un aspa (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

ITEMS	ESCALA DE VALORES				
	1	2	3	4	5
1.- La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno.					
2.- Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.					
3.- Los directivos presentan una actitud autoritaria frente a los miembros de la Institución Educativa.					
4.- Los directivos escuchan y respetan las opiniones de los miembros de la Institución Educativa.					
5.- Participan todos los integrantes de la Institución educativa al momento de tomar decisiones.					
6.- Las decisiones son tomadas en asamblea.					
7.- Las decisiones tomadas son respetadas por los miembros de la Institución Educativa					
8.- Hay apertura para escuchar las diversas opiniones.					
9.- Los directivos mantienen una comunicación abierta con los miembros de la Institución Educativa.					
10.- Se comunica de manera oportuna las diversas actividades de la Institución Educativa.					
11.- El personal se manifiesta positivo ante las decisiones tomadas.					
12.- Los directivos manifiestan aspectos positivos de los miembros de la Institución Educativa.					
13.- Se siente identificado con la Institución Educativa.					
14.- Las responsabilidades y comisiones se encuentran distribuidas de manera equitativa entre los miembros de la Institución Educativa.					
15.- Los directivos delegan responsabilidades entre los miembros de la Institución Educativa.					
16.- Participa de las actividades institucionales.					
17.- Ha incrementado el número de alumnos en la Institución educativa.					
18.- La Institución Educativa tiene prestigio en la comunidad.					
19.- La Institución Educativa ha logrado reconocimientos a nivel local y regional.					
20.- Se han ejecutado los proyectos institucionales.					

## ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD EDUCATIVA

En la siguiente encuesta, se describe un conjunto de características acerca de la calidad educativa, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuestas que debe calificar. Responda marcando con un aspa (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

ITEMS	ESCALA DE VALORES				
	1	2	3	4	5
1.- La institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada.					
2.- La institución educativa cuenta con recursos didácticos para el desarrollo de las clases.					
3.- Las metas a realizarse están consideradas en el proyecto educativo institucional.					
4.- Trimestralmente se cumplen los objetivos específicos curriculares.					
5.- Se realiza la selección de alumnos destacados.					
6.- Los profesores son seleccionados tomando en cuenta su especialidad.					
7.- La institución educativa cuenta con recursos tecnológicos adecuados.					
8.- Los recursos financieros asignados satisfacen las necesidades de la institución educativa.					
9.- La Institución Educativa cuenta con recursos suficientes para satisfacer sus necesidades.					
10.- Los procesos de enseñanza aprendizaje se reflejan con una actitud positiva en los alumnos.					
11.- La fluidez e información académica está orientada a las necesidades de los alumnos.					
12.- Se generan espacios de recuperación académica de los alumnos.					
13.-La participación de los padres de familia es activa en las diversas actividades de la Institución Educativa.					
14.- Los padres de familia se sienten comprometidos con el desarrollo académico de sus hijos.					
15.-El clima institucional influye en el desarrollo escolar.					
16.- Los conocimientos adquiridos son significativos y duraderos.					
17.- Los conocimientos brindados están conforme a las exigencias de la sociedad.					
18.- La relación entre padres de familia y maestros es positiva.					
19.- La Institución Educativa mantiene relación o convenio con otras instituciones.					
20.- La eficacia pedagógica se refleja en el logro académico de los alumnos.					