

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



**Clima institucional y gestión de calidad, desde la perspectiva de padres  
de familia de la Institución Educativa N° 1608.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación  
con mención en Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

**Autor**

Acosta Ramos, Elvira Victoria

**Asesor**

Villanque Alegre, Boris

**Código Orcid-Asesor**

0000-0002-1449-6989

**Chimbote - Perú**

**2022**

## ÍNDICE

1.	<b>PALABRAS CLAVE</b> .....	i
2.	<b>Título</b> .....	ii
3.	<b>Resumen</b> .....	iii
4.	<b>Abstract</b> .....	iv
5.	<b>Introducción</b> .....	1
5.1	<b>Antecedentes y fundamentación científica</b> .....	1
5.1.1	<b>Antecedentes</b> .....	1
5.1.2	<b>Fundamentación científica</b> .....	2
5.2	<b>Justificación</b> .....	11
5.3	<b>Problema</b> .....	11
5.4	<b>Conceptualización y Operacionalización de variables</b> .....	12
5.5	<b>Hipótesis</b> .....	17
5.6	<b>Objetivos</b> .....	17
5.6.1	<b>Objetivo general</b> .....	17
5.6.2	<b>Objetivos específicos</b> .....	17
6.	<b>Metodología</b> .....	18
6.1.	<b>Tipo y diseño de investigación</b> .....	18
6.2.	<b>Población y muestra</b> .....	18
6.3.	<b>Técnicas e instrumento de recojo de información</b> .....	19
6.4.	<b>Análisis y procesamiento de información</b> .....	20
7.	<b>Resultados</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
8.	<b>Análisis y discusión</b> .....	25
9.	<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	27
10.	<b>Referencias bibliográficas</b> .....	28
11.	<b>Anexo</b> .....	30

## 1. PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Gestión de la calidad
<b>Especialidad</b>	Educación

<b>theme</b>	Quality management
<b>specialty</b>	Education

<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>ÁREA</b>	<b>SUB ÁREA</b>	<b>DISCIPLINA</b>
Teoría y tecnologías que fundamentan la educación	Ciencias Sociales	Otras Ciencias Sociales	Ciencias Sociales Interdisciplinaria

**2. Título**

**Clima institucional y gestión de calidad, desde la perspectiva de padres de familia de la institución educativa N° 1608.**

**Institutional climate and quality management, from the perspective of the parents of the educational institution N° 1608.**

### **3. Resumen**

En la investigación sobre clima laboral y gestión educativa en la I.E. N° 1608, tuvo por finalidad averiguar si existe correlación entre las variables mencionadas, para lo cual se utilizó el diseño de tipo descriptivo correlacional a una muestra formada por 90 padres de familia a quienes se les administró una encuesta por variable. Al culminar con el estudio se menciona que el clima 48 % de los padres percibe un clima laboral regular, asimismo el 58 % señala que la gestión de calidad se ubica en el nivel regular y finalmente se afirma que existe relación entre las variables de estudio con un nivel de significativa al 5 %, además sus dimensiones e indicadores guardan también relación entre las variables correlacionadas, por lo tanto, los indicadores problemáticos presentados en el clima institucional tenían incidencia directa en la gestión de calidad en la I.E. N° 1608 Nuevo Chimbote.

Palabras clave: clima institucional, gestión de calidad.

#### **4. Abstract**

In the research on work environment and educational management in the I.E. N ° 1608, was intended to find out if there is a correlation between the aforementioned variables, for which the design of a correlational descriptive type was used to a sample made up of 90 parents who were administered a survey by variable. At the end of the study it is mentioned that the climate 48% of the parents perceive a regular work climate, also 58% indicate that quality management is located at the regular level and finally it is stated that there is a relationship between the study variables with a significant level of 5%, in addition its dimensions and indicators are also related to the correlated variables, therefore, the problematic indicators presented in the institutional climate had a direct impact on quality management in EI N ° 1608 New Chimbote.

Keywords: institutional climate, quality management.

## **5. Introducción**

### **5.1 Antecedentes y fundamentación científica**

#### **5.1.1 Antecedentes**

A continuación, se presentan investigaciones realizadas por diversos autores que contribuyen con la mejora teórica del estudio, en adelante se detallan:

En el ámbito internacional Luengo (2013), quien estudio la problemática de su institución se propuso investigar al clima y desempeño laboral con el propósito de descubrir si las variables mencionadas se relacionan, para lo cual, se empleó el tipo de diseño de investigación descriptivo correlacional, se procesaron los datos estadísticos de 49 personas entre directivos y docentes. Los resultados indican que la variable independiente afecta a la dependiente, es decir, la motivación, infraestructura, relaciones y confianza afectan el desempeño laboral, si es que no son suplidas por el empleador, por ende se concluyó que ambas están altamente relacionadas.

Polanco (2014), en su investigación sobre clima y satisfacción organizacional en una institución educativa, con el fin de determinar correspondencia entre las variables de estudio, para el desarrollo de su tesis empleó la investigación no experimental de tipo correlacional a una muestra de 50 personas. Los resultados demostraron que el 60 % de evaluados perciben que el clima laboral se ubica en el nivel bajo, mientras la satisfacción del trabajador es considerada en el nivel regular por los colaboradores, debido a que no se sienten motivados, además la infraestructura es deficiente para el trabajo que desarrollan, teniendo algunas carencias para desempeñar efectivamente sus funciones. Por lo mencionado anteriormente, se determina que existe relación entre las variables.

En relación a los estudios en el ámbito nacional Echegaray (2012), sobre clima institucional y calidad de servicio pueden relacionarse de forma positiva o negativa, por ello investigó dichas variables en 86 estudiantes a quienes se les aplicó una encuesta por variable, desarrollando el diseño no experimental. Al concluir la evaluación el autor afirma que se presenta relación altamente significativa en las variables de la tesis, es decir que el ambiente laboral afecta el desempeño del trabajador propiciando que este no se sienta satisfecho y disminuya su producción.

Con respecto a Cubides (2015), quien investigó el nivel de clima laboral de una institución primaria, estableciendo como el propósito determinar el nivel de la

variable mencionada, empleando para ello la investigación de tipo descriptiva. Cubides describe que el 77% de los encuestados percibe el clima como positivo, por lo cual afirma que el ambiente laboral y los recursos que se utilizan para que el trabajador se sienta valorado es importante.

Para Guillen (2016), quien estudió la forma en la que la gestión afecta el clima laboral, buscando estudiar la relación entre los mismos, empleó el diseño de tipo correlacional a una muestra de 38 sujetos aplicándoles un cuestionario por variable. El autor, al finalizar su investigación determina que el clima laboral posee factores como motivación, incentivos, cultura organizacional, infraestructura y equipamiento que deben ser dirigidos por el director con autoridad y liderazgo participativo.

Para López (2017), el cual realizó su tesis en relación al clima y desempeño laboral, para lo cual se utilizó el diseño no experimental a una población de 50 docentes de una institución educativa estatal. Al concluir su investigación afirmó que existe relación entre las variables de estudio. Haciendo hincapié a que se debe mejorar la comunicación y confianza entre los pares miembros de una institución.

A nivel regional la investigación de Lugo (2015), menciona que la comunicación y el clima institucional son variables que estudió a fin de determinar la relación entre las mismas, para lo cual utilizó la investigación no experimental a una muestra formada por 40 encuestados. Lugo al culminar la investigación logró identificar que existe correlación entre el clima y desempeño laboral.

## **5.1.2 Fundamentación científica**

### **5.1.2.1 Clima institucional**

#### **Definición de clima institucional**

Brunet (2011), es un fenómeno donde intervienen elementos como comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción, los cuales se enfocan en la percepción del trabajador en su ambiente laboral. Donde intervienen factores como la comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción, también se toma como clima laboral al ambiente favorable donde existe armonía para laborar.

Para Alves (2000), el clima laboral es el conocimiento que tiene el colaborador del ambiente laboral que lo rodea, junto con una sensación general de satisfacción en la atención brindada. También, el autor hace mención que un



buen nivel de clima laboral propicia un buen nivel de productividad y rendimiento.

Asimismo, Brunet (2011), es el ambiente de trabajo y la manera en que perciben los miembros de la organización la estructura y dirección del director. Cabe destacar que un buen clima laboral en las instituciones está ligado a una serie de factores tales como: respeto, comunicación asertiva, motivación, recompensas, identidad organizacional, entre otros, los cuales permiten al colaborador fidelizar con la organización y sentirse cómodo en el ambiente de trabajo, generando mayor motivación para trabajar reflejándose en aumentos en el nivel de productividad y eficacia para realizar la tarea encomendada. Sin embargo, es fundamental realizar evaluaciones periódicas del clima laboral para identificar los factores que afectan a la misma. (Hernández, Gallarzo y Espinoza, 2011)

Respecto a lo manifestado por los autores, el clima organizacional se encuentra influenciado por diversos factores que la pueden afectar o mejorar, entonces, dichos factores de ser positivo según manifiestan, mejoraran la productividad y el rendimiento laboral de los trabajadores, un claro ejemplo de ello es cuando el trabajador se encuentra debidamente remunerado, así también, cuando la institución da facilidades de crecimiento profesional a su trabajador, eso hará que este se identifique más con su centro de labores; estos factores antes mencionados inciden de forma positiva en el clima organizacional.

En cuanto a los factores negativos, estos se encuentran asociados por ejemplo en la falta de inducción a trabajadores que recién ingresan a laboral, así también, existen celos entre áreas de la organización, esto se denota en el acceso a la información y el lento flujo de la misma en toda la organización, es decir, todas las áreas de la organización tienen que trabajar de forma conjunta, eso se describe como el funcionamiento de un sistema, dado que este se encuentra conformado por un conjunto de partes que funcionan entre si.

En cuanto al escenario educativo, la institución educativa tiene que brindarles las facilidades correspondientes a los docentes, así también, se tiene que respetar las opiniones del personal docente.

### **Tipos de clima Institucional**

En una organización pueden generarse distintos tipos de clima laboral los cuales están en muchos casos determinados por el tipo de liderazgo en el que funcionan.

Likert (1968), menciona que existen tres sistemas relacionados al clima laboral:

#### **Sistema I. Autoritario – explotador**

Se caracteriza por ser un tipo de clima donde el directivo es el que toma las decisiones importantes, relegando a los demás colaboradores a cumplir cabalmente lo impuesto por su jefe, empleando el castigo como forma de persuasión. (Likert, 1968)

#### **Sistema II. Autoritario – paternalista**

Este estilo de clima laboral menciona que el liderazgo sigue siendo autoritario, sin embargo, permite que el empleado brinde su opinión brevemente, a pesar de ello no es tomado en cuenta existiendo un vínculo de comunicación descendente entre el personal directivo y los trabajadores siendo los primeros los que tienen la última palabra en las decisiones. (Likert, 1968)

#### **Sistema III. Consultivo**

Las decisiones en este tipo de sistema las toman los directivos, sin embargo, permiten que los subordinados resuelvan situaciones específicas en los niveles inferiores, del mismo modo que el tipo autoritario, la comunicación sigue siendo descendente. (Likert, 1968)

#### **Sistema IV. Participación en grupo**

Este sistema integra al liderazgo participativo, propiciando que los trabajadores se sientan valorados y respetados en la organización, se caracteriza además por ejercer la comunicación horizontal y proponer que sus empleados tomen decisiones que mejoren la productividad de la institución, siendo supervisados, pero también motivados a ser más eficientes. (Likert, 1968)

Likert (1968), este autor también hace referencia a dos tipos de clima, los cuales son mencionados a continuación:

- Clima laboral autoritario: este tipo, hace hincapié a la forma en la que el directivo gestiona las necesidades de infraestructura y motivación de un colaborador, en este caso, no existe preocupación por el bienestar del colaborador, si no por lo que produce por medio de su trabajo empleando como medio el castigo y recompensas no significativas. (Likert, 1968)
- Clima de tipo participativo: en relación a este tipo, el líder involucra al personal en las decisiones en favor del desarrollo de la organización de forma que se constituyen en parte de las solución, permitiéndoles crecer profesionalmente y obtener experiencia, además son motivados constantemente por lo que trabajan para lograr los objetivos organizacionales. (Likert, 1968)

De acuerdo a los tipos de clima institucional, de acuerdo a la problemática detallada, el que impera es el autoritario explotador, entonces como se manifiesta, en las instituciones educativas se debe implantar el tipo de clima consultivo y participativo, esto puesto permitirá el trabajo el equipo y la delegación de funciones que harán que los objetivos y metas que se trace la institución puedan cumplirse en los plazos previstos además de contar con varias opiniones que le den un valor agregado a lo que se está trabajando, entonces, respecto al tipo de clima consultivo, implica que el personal directivo incluya en la toma de decisiones, objetivos y metas a todos los actores del sistema educativo, es decir, que los docentes y representantes de los estudiantes, participen en la toma de decisiones, aunado a ello, este tipo de clima se puede correlacionar con el participativo, donde no sólo se vean implicados docentes y estudiantes, sino, también la comunidad, con la participación de los padres de familia e instituciones cercanas, se lograrán crear alianzas estratégicas que permitan mejorar el nivel educativo, los procesos administrativos, mejorar la imagen de la institución, además de atraer nuevos valores y conseguir también donaciones de diferentes tipos de recursos que permitan mejorar también la infraestructura de la institución, materiales de uso educativo y otros espacios.

Entonces, de acuerdo a lo manifestado, se debería instaurar los tipos de clima consultivo y participativo en la institución educativa objeto de estudio, a fin de dar inicio a una posible solución al problema demostrado.

### **Dimensiones del clima institucional:**

Para Martín (1999), el clima institucional posee cuatro dimensiones las cuales serán descritas a continuación:

#### **La comunicación**

Fishman (2000), menciona que la comunicación es una herramienta poderosa de socialización que contribuye con la socialización del ser humano, siendo aplicada de forma participativa y empática permitirá que esta mejore el servicio brindado, relaciones interpersonales se fortalezcan en armonía, reinando el compañerismo y respeto por los demás.

Se espera además que el líder directivo tenga la capacidad de gestionar una comunicación horizontal entre los miembros de una institución de forma que se desarrollen las acciones educativas para el crecimiento del estudiante. (Fishman, 2000)

En cuanto a la comunicación, es uno de los factores más importantes en un buen clima organizacional, un claro ejemplo de ello es la conexión entre las áreas de una organización, esto permitirá agilizar el flujo de trabajo e información, de tal modo que las áreas puedan trabajar de forma conjunta, aunado a ello, en el caso del sector educativo, es necesario que el director de la institución comunique a los docentes y en general, cuales son los objetivos que se pretenden cumplir y la forma de llevarlos a cabo, entonces, esto permitirá que se cumplan las metas que se propone la institución, sumado a ello, esto mejorará la comunicación con la comunidad, expresando los resultados alcanzados.

#### **La Motivación**

Robbins (1987), define a esta dimensión como parte de un proceso del pensamiento que permite afrontar retos, tareas, situaciones cotidianas de manera activa, alcanzando las metas de la institución y un mejor desempeño

laboral por parte del colaborador. La motivación se divide en interna y externa a modo de ente impulsos de nuevos retos institucionales y personales, encaminados por el líder directivo y el plan de trabajo anual.

La motivación quizá sea el factor más importante que incide en el rendimiento y productividad del personal, entonces, un trabajador motivado dará todo de sí en su trabajo, esto también incide en la satisfacción del usuario; esta motivación se puede lograr con una serie de estrategias, estas pueden ser: la facilidad que le da la organización a su personal de desarrollarse profesionalmente, en ocasiones son las empresas quienes solventan los gastos de capacitación, tales como licenciatura, maestría, o segunda especialización; en el caso del sector educativo, los directores de cada institución educativa, deben otorgarle los permisos correspondientes para acudir a sus capacitaciones, así mismo, el brindarle la accesibilidad para la aplicación de algún instrumento de recolección de datos que permita evidenciar una problemática o mostrar resultados.

### **La Confianza**

Esta dimensión contribuye con la creación de un vínculo estrecho entre los miembros de una institución, debido a que permite a través de la integridad y honestidad que las relaciones laborales se fortalezcan en el desarrollo del trabajo, siendo por ende un componente fundamental para el éxito de la institución. (Martín, 1999).

En cuanto a la confianza, tanto trabajador como empleador, deben fortalecer los lazos de amistad, esto llevará a mantener honestidad entre los mismos, a su vez, es deber de un profesional el ser integro en el desarrollo de cada una de sus actividades, esto permitirá contribuir al éxito de la organización.

### **La participación**

Es el grado de interés y acción por parte de los integrantes de una institución concerniente al trabajo desempeñado a fin de contribuir el desarrollo de la misma. (Robbins, 1987)

Para Robbins (1987), la participación es fundamental para lograr los objetivos institucionales debido a que permite la creación de grupos de trabajo delegando

responsabilidades a todos los miembros de una institución propiciando la mejora en el servicio brindado.

Es de necesidad que se incluya a todos los actores de la comunidad educativa en la toma de decisiones, esto permitirá desarrollar acciones de manera democrática, de esta forma todos serán beneficiados.

En conclusión, el clima organizacional se encuentra influenciado por las acciones de los mismos integrantes de la institución educativa, para conseguir un ambiente de bienestar, en que los docentes y demás personal educativo pueda ser más productivo, se deben cumplir una serie de normas, las cuales se encuentran enfocadas en la comunicación, motivación, confianza y participación, siendo la recomendación más importante el incluir a todos los actores de la institución educativa en la toma de decisiones, esto permitirá que todas las áreas compartan información que sea de beneficio de la organización, otro aspecto importante, es la motivación, esta es responsabilidad netamente de la organización, dado que son estos quienes deben incentivar al trabajador por medio del desarrollo de sus capacidad mediante capacitaciones solventadas por la misma, así también, premiar a los mejores trabajadores de forma mensual, estos generará que siempre tiendan a llegar a la meta, a su vez contribuirá al aumento de la productividad de la organización.

Para el caso de la institución educativa objeto de estudio, es necesario que todas estas dimensiones se encuentren presentes a fin de mejorar su el clima institucional que impera en la I.E en estudio, debe la comunicación entre todos los actores de la institución educativa, intercambio de opiniones y respecto a estos, así también se debe promover la motivación por medio de reconocimiento a los logros alcanzados, del mismo modo, debe haber una confianza basada en el respecto y los valores, por último, la participación de todos en los objetivos y metas que se trace la institución educativa.

### **5.1.2.2 Gestión de Calidad**

#### **Definición Gestión de Calidad**

La educación es un tema delicado, que es abordado por el estado de cada país, brindado a su población múltiples acciones con el objetivo de tener educación de calidad que pueda mejorar los estándares de profesionales el trabajo que los mismos ofrecen. Para comprender el ámbito de implicancia de esta variable se describen a continuación las definiciones de varios autores.

Para la UNESCO (2011), es definida como el proceso mediante el cual se dirigen recursos y personas para obtener un servicio eficiente para el estudiante, de forma que se sienta motivado para seguir preparándose. Además, se busca integrar a la comunidad educativa de manera que todos sean parte de la mejora en la educación de los niños y jóvenes de su localidad.

Arrascue (2016), menciona que el líder directivo debe organiza y administrar recursos de manera que se mejore el servicio prestado, para que el colaborador se sienta motivado para trabajar , fomentando un ambiente de armonía y buenas relaciones laborales.

Para Espinoza (2012), es la forma planificada de gestionar que tiene por finalidad mejorar el servicio prestado a través de la programación y ejecución de planes de trabajo, administración de recursos y liderazgo a fin de brindar un mejor servicio a la comunidad educativa.

Respecto a la gestión de calidad, según los autores, manifiestan que son un conjunto de acciones con la finalidad de organizar, administrar y planificar procesos o procedimientos de una organización, entonces, la gestión es una responsabilidad de las personas a cargo de la misma y de cada área, esto implica que el principal objetivo o meta, sea conseguir el mejor nivel de calidad de sus procesos, para ello se debe tener en cuenta que los procesos de una organización deben estar debidamente estructurados y estandarizados; en el caso del sector educativo, es responsabilidad del personal directivo el llevar a cabo una adecuada gestión de calidad.

Respecto a sus dimensiones, la gestión de calidad se encuentra ligada a la parte institucional, eso implica el valorar el crecimiento profesional, es decir, promover la capacitación de los docentes en la medida en que estos puedan mejorar su desempeño.

Otra dimensión ligada a la gestión de calidad es la pedagógica, esta dimensión según manifiestan los autores, es la aplicación de estrategias que permitan un buen funcionamiento de lo que se ha planificado, así también, implica implementar una serie de acciones que permitirá que el docente mejor su desempeño dentro del aula de clase.

Respecto a la dimensión comunitaria, tiene que ver con la parte de la promoción del respecto a las reglas, normas y políticas de la institución no solo por parte de los estudiantes, sino, por parte del personal que labora dentro de la misma.

### **Dimensiones de Gestión de calidad.**

UNESCO (2011), afirma que existen cuatro dimensiones, entre las cuales tenemos:

#### **Dimensión institucional.**

Esta dimensión agrupa al personal directivo de una institución, quienes se organizan para promover el buen funcionamiento de la misma a través del análisis de actividades planificadas y desarrolladas. Además, esta dimensión permite valorar el crecimiento profesional del personal de manera que se le otorguen nuevas responsabilidades y retos. Esta dimensión está enfocada en la buena administración de recursos en base a la planificación de metas y objetivos organizacionales a largo, mediano y corto plazo. (UNESCO, 2011)

#### **Dimensión pedagógica.**

UNESCO (2011), menciona que esta dimensión comprende a las acciones que desempeña el docente dentro del aula de clases, las estrategias, metodologías y didáctica para que el estudiante se sienta atraído a estudiar, está ligada al proceso de enseñar y aprender según las acciones planificadas en el plan curricular, proyecto curricular y programaciones a fin de fortalecer también al docente.

#### **Dimensión administrativa**

UNESCO (2011), menciona que esta dimensión está enfocada a describir la forma en la que se administran los recursos para el crecimiento organizacional, del mismo modo la gestión del personal y documentaria. Además, debe



gestionar el equilibrio entre el crecimiento profesional de los trabajadores y la dirección de recursos materiales.

#### **Dimensión comunitaria.**

UNESCO (2011), hace referencia la forma en que la institución educativa y la comunidad deben asociarse para mejorar la atención brindada a la comunidad educativa, por ende, es necesario, que el líder directivo cree buenas relaciones. Asimismo, se debe considerar que la comunidad es un agente de información para el estudiante, por ende las políticas de seguridad, limpieza y diversos programas sociales, así como brindar un empleo de desarrollo es importante para que el estudiante sienta un entorno seguro donde aprender.

### **5.2 Justificación**

La investigación mostrada mediante el presente informe se justifica desde la perspectiva práctica debido a que proporciona información estadística sobre las variables mencionadas y su impacto en la comunidad, de forma que se puedan tomar acciones preventivas y correctivas en favor a la institución educativa y los estudiantes.

Además, la información se justifica a nivel teórico, debido a que permitirá que futuros estudios puedan emplear los datos obtenidos en la presente investigación de forma que sirvan de fuente de referencia.

Finalmente, la investigación es relevante, debido a que pone en evidencia la realidad educativa de manera que se mejore el servicio brindado a través del fortalecimiento del clima institucional y los factores que abarca, así como mejorar estándares de calidad, propiciando además que los docentes estén mejor capacitados.

### **5.3 Problema**

En la institución educativa objeto de estudio vienen evidenciando una serie de escenarios problemáticos que se encuentran ligados a la gestión educativa, esto se observa en una irregular liderazgo por parte del personal directivo, quienes presentan una gestión muy autoritaria, a su vez, no incluyen a los docentes y demás personal en la toma de decisiones, no promueve la capacitación de los docentes, a su vez, no da las facilidades para que estos puedan desarrollarse

profesionalmente, por último, la comunicación no es asertiva, todo esto es provocado por un pésimo clima organizacional que impera en la institución educativa, esto se observa por ejemplo en la poca motivación que tienen los docentes al momento de desarrollar sus actividades, a si mismo, existen docentes que no pueden llevar a cabo cursos o maestrías, esto por que el personal directivo no les da los permisos correspondientes para ello, a su vez, se han creado grupos individuales de docentes que rivalizan con otros, lo que quiere decir que la comunicación en la institución es muy negativa, así también, solo se incluye a ciertos docentes a participar de una reunión para planificar algo importante para la institución, por otro lado, la integridad de estos también es dudosa, puesto que se han presentado pérdidas de materiales de la institución a las cuales solo los docentes tienen acceso, así también, muchas veces los docentes que son allegados al personal directivo, han llegado pasado el tiempo establecido de ingreso a la institución; en conclusión, frente a lo manifestado, se formula la siguiente pregunta del problema.

¿El clima institucional se relaciona con la gestión de calidad desde la perspectiva de los padres de familia en la I.E N° 1608; 2017?

## **5.4 Conceptualización y Operacionalización de variables**

### **5.4.1 Definición conceptual**

#### **Clima institucional**

Brunet (2011), es un fenómeno donde intervienen elementos como comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción, los cuales se enfocan en la apreciación del trabajador con respecto al lugar donde desempeña sus funciones.

#### **Gestión de calidad**

Para la UNESCO (2011), es definida como el proceso mediante el cual se dirigen recursos y personas para obtener un servicio eficiente para el estudiante, de forma que se sienta motivado para seguir preparándose.

### **5.4.2 Definición operacional**

#### **Clima institucional**

Es la percepción que tiene un sujeto sobre el ambiente donde labora, teniendo en cuenta sus dimensiones: comunicación, motivación, confianza y participación, los cuales serán medidos a través de escala Likert, en las categorías: muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto. (Likert, 1968)

### **La gestión de calidad**

Conjunto de actividades administrativas y de gestión que permiten brindar un mejor servicio, considerando trabajar en armonía y cuidar las relaciones interpersonales con los demás. Posee, además el sistema de medición Likert.

### 5.4.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Clima Institucional	Comunicación	Expresión en grupo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oportunidad y claridad en la información que fluye en la IE.</li> <li>2. Libertad de expresar sin temores las opiniones y percepciones sobre la institución.</li> </ol>
		Relaciones interpersonales	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Observa la ayuda y colaboración entre los compañeros de trabajo de la IE.</li> <li>4. Percibe buena relación y buen trato entre los docentes y la dirección.</li> <li>5. Ambiente de respeto, dialogo y confianza en la IE.</li> <li>6. Desarrollo de actividades de integración y bienestar por parte de la IE (salidas, convivencias, celebraciones).</li> </ol>
	Motivación	Reconocimiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Satisfacción respecto a los trabajos y funciones que realizan los docentes.</li> <li>8. Cumplimiento de la labor docente con el reconocimiento y estímulo por parte de la dirección.</li> </ol>

	Confianza	Sinceridad	9. Consideración en cuanto al respeto por los espacios de cada integrante de la Institución.
	Participación	Equipos y reuniones de trabajo	10. Participación de los profesores en el Consejo Educativo.
Gestión de Calidad	Institucional	Uso de tiempo y espacios	<p>11. El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.</p> <p>12. El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E.</p> <p>13. El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.</p> <p>14. Satisfacción respecto a los logros de aprendizaje de sus hijos.</p> <p>15. Participación de su persona a través del CONEI y APAFA en la elaboración del Proyecto Educativo de la Institución.</p> <p>16. Conocimiento de la visión, misión y propuesta pedagógica del Proyecto Educativo Institucional.</p>

	Administrativa	Presupuesto económico	17. Actividades realizadas dar a conocer el proyecto educativo institucional.
		Administración de recursos y materiales	18. Se cuenta con la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones.
			19. Utilización racional de los recursos humanos, financieros y materiales que la institución requiere por parte del personal directivo.
			20. Acciones por parte del personal directivo para mantener unida a la comunidad en torno a los objetivos institucionales.

	Comunitaria	Relación entre padres y madres de familia	<p>21. Frecuencia de dialogo con las autoridades de la institución educativa sobre los problemas de aprendizaje de sus hijos.</p> <p>22. Frecuencia de diálogo con los profesores de la institución educativa sobre los problemas de aprendizaje de sus hijos.</p> <p>23. Percepción respecto a que si la institución educativa lo considera a usted un aliado estratégico.</p>
--	-------------	---	---

## **5.5 Hipótesis**

El clima institucional se relaciona significativamente con la Gestión de calidad desde la perspectiva de padres de familia I E N° 1608; 2017.

## **5.6 Objetivos**

### **5.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el Clima Institucional y la Gestión de calidad, desde la perspectiva de padres de familia de la I.E N° 1608 2017

### **5.6.2 Objetivos específicos**

- Determinar el nivel clima institucional desde la perspectiva de padres de familia de la IE N° 1608.
- Determinar el nivel de la gestión de calidad, desde la perspectiva de padres de familia de la IE N° 1608.
- Establecer y analizar la relación del clima institucional con la Gestión de calidad, desde la perspectiva de padres de familia de la IE N° 1608.



## **6. Metodología**

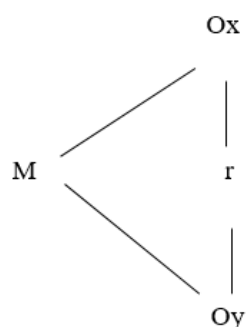
### **6.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **6.1.1. Tipo de investigación**

Para realizar el presente estudio se empleó el tipo de investigación descriptivo correlacional, con el fin de poner en evidencia si existe relación entre las mismas de forma que se obtengan datos que contribuyan con responder la hipótesis propuesta por la investigadora. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.121).

#### **6.1.2. Diseño de investigación**

Formalización: Para desarrollar la investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, debido a que no se manipularan las variables, se estudiarán en base a las características actuales que poseen las variables, según la percepción de los participantes de la muestra. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.121), cuyo diagrama es:



Donde:

Ox: Clima Institucional

Oy: Gestión de Calidad

r: relación entre Ox y Oy

### **6.2. Población y muestra**

#### **6.2.1. Población muestral**

Luego de determinar la población se discriminaron los sujetos para la evaluación, obteniendo como muestra a 90 padres de familia de la I.E N° 1608 Nuevo Chimbote, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

**Población muestral de la I.E • 1608 Nuevo Chimbote**

<b>AULAS</b> <b>EDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>TOTAL</b>
3	8	12	20
4	13	17	30
5	18	22	40
<b>TOTAL</b>			<b>90</b>

**Fuente:** I.E. N° 1608 (Nóminas)

La muestra seleccionada fue aleatoria simple no probabilístico, cabe señalar que los detalles de la población fueron extraídos de las nóminas de matrícula de la I.E objeto de estudio.

### **6.3. Técnicas e instrumento de recojo de información**

#### **6.3.1. Técnica**

##### **Encuesta:**

En lo que corresponde a la técnica que se empleó fue una encuesta para recabar información para las variables de estudio.

#### **6.3.2. Instrumentos**

##### **Cuestionario:**

Sirvió para obtener información detallada sobre las variables estudiadas, siendo aplicadas a la población muestral objeto de estudio, cabe señalar que dicho cuestionario fue sometido a la percepción de expertos para su respectiva validación. (Anexo 03)

##### **Cuestionario N°01 Clima institucional**

El presente cuestionario presenta 4 dimensiones, las cuales son: comunicación, motivación, confianza y participación, que tiene por objeto evaluar esta

variable. Se puede aplicar a padres de familia y está formado por 10 ítems o preguntas , con respecto al área de comunicación presenta 6 preguntas, motivación comprende 2 ítems, confianza un ítem y participación 1 ítems califica según escala Likert, teniendo como categorías muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto. (Cubides, 2015)

#### **Cuestionario N°02 Cuestionario sobre gestión de calidad**

Este cuestionario tiene por objeto evaluar la presente variable, está constituido por 13 preguntas, divididas en tres dimensiones, descritas a continuación: institucional cuenta con 06 ítems, administrativa posee 04 ítems y comunitaria con 3 ítems. Se califica según escala Likert, en categorías muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto. (Cubides, 2015)

#### **6.4. Análisis y procesamiento de información**

Para continuar con el análisis de las variables fue necesario procesar los datos estadísticos, expresados a través de cuadros, tablas y gráficos de barras.

## 7.1. Presentación de resultados

Seguidamente, se presentan los datos estadísticos obtenidos en la investigación a través del procesamiento de datos, la información obtenida será presentada en tablas y cuadros de forma que sea de fácil comprensión. Se detalla en las siguientes líneas el contenido de cada tabla y el objetivo que le corresponde.

En la tabla N° 01: *Nivel de clima institucional desde la perspectiva de padres de familia de la IE N° 1608*

Tabla N°02: *Nivel de gestión de calidad desde la perspectiva de padres de familia de la IE N° 1608.*

Tabla N°03: *Nivel de correlación entre el clima institucional y la gestión de calidad*

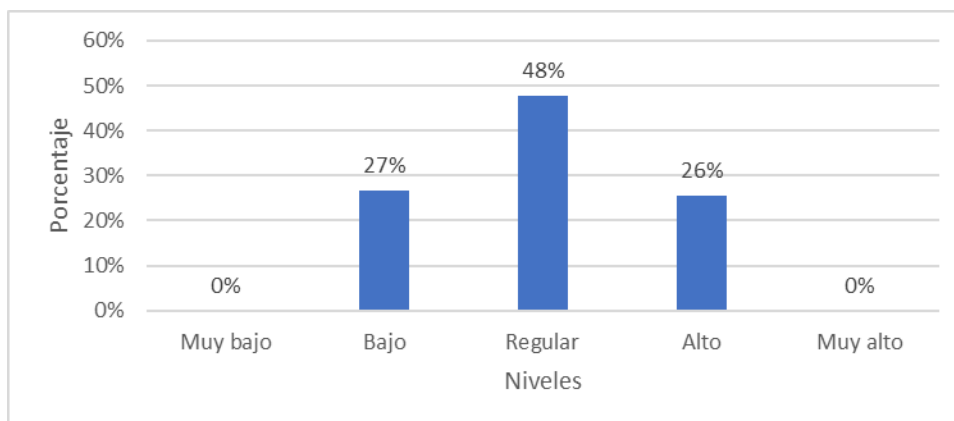
## 7.2. Análisis e interpretación

### **Tabla 1**

*Nivel de clima institucional desde la perspectiva de padres de familia de la IE N° 1608*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	24	27%
Regular	43	48%
Alto	23	26%
Muy alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta para medir el clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E N° 1608 Nuevo Chimbote



**Figura 1:** Niveles de clima institucional desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E N° 1608 Nuevo Chimbote

**Fuente:** Tabla 1

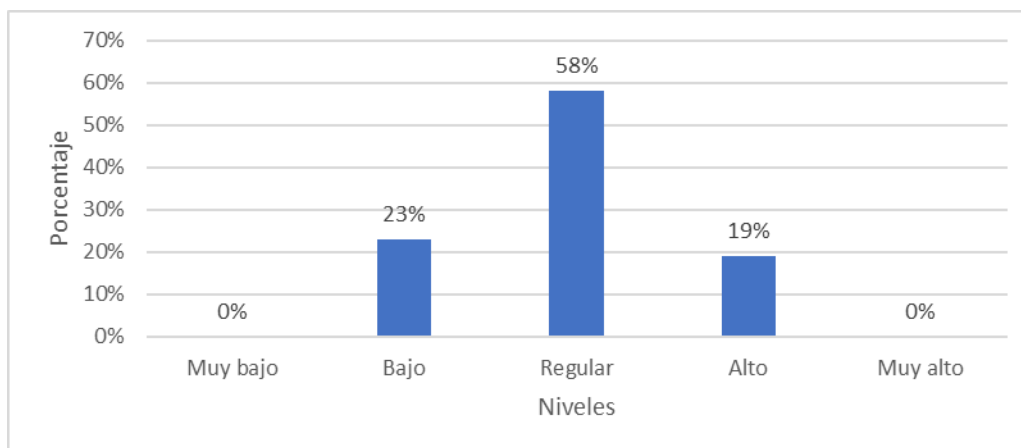
En la Tabla 1 se aprecia, luego del procesamiento de datos que el clima laboral se ubica en el nivel regular con un 48 %, según la percepción de los encuestados, mientras que el 26 % indica que se encuentra en un nivel alto, los resultados obtenidos fueron basado en la escala Likert, afirmándose entonces que el nivel del clima laboral es una problemática en la institución objeto de estudio.

**Tabla 2**

**Nivel de gestión de calidad desde la perspectiva de padres de familia de la IE N° 1608.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	21	23%
Regular	52	58%
Alto	17	19%
Muy alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta para medir la gestión de la calidad desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E N° 1608 Nuevo Chimbote



**Figura 2:** Niveles de gestión de la calidad desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E N° 1608 Nuevo Chimbote

**Fuente:** Tabla 2

En la Tabla 2 se denota que el 58% de padres de familia, lo que significa que casi la totalidad, tiene como perspectiva sobre la gestión de la calidad que la misma se encuentra en un nivel regular, dicho nivel mostró una tendencia negativa, puesto que solo un grupo conformado por un 23% arrojó un nivel bajo respecto a la gestión de la calidad, pudiéndose observar una clara perspectiva por parte de los padres de familia, la misma que califica en general a dicha variable en un nivel regular.

**Tabla 3**

**Nivel de correlación entre el clima institucional y la gestión de calidad**

		Nivel del clima institucional	Nivel de la gestión de calidad
<b>Nivel del clima institucional</b>	Correlación de Pearson	1	,380*
	Sig. (bilateral)		,046
	N	90	90
<b>Nivel de la gestión de calidad</b>	Correlación de Pearson	,380*	1
	Sig. (bilateral)	,046	
	N	90	90

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

En la Tabla 3 se hace distinguible una correlación R de Pearson moderada entre el clima institucional y la gestión de la calidad (significativa al  $0.05 = 5\%$ ), por lo tanto, se hace evidenciable la correlación entre las variables mencionadas, teniendo estas una relación proporcional.

## **8. Análisis y discusión**

Al concluir la presentación de los datos encontrados en la evaluación estadística, se determina que de los 90 padres de familia encuestados se llegó a determinar un valor relativo para cada objetivo estudiado; en total se contó con 3 objetivos, que permitió saber la relación entre las variables objeto de estudio.

En la Tabla 1 respecto al nivel del clima institucional se obtuvo que el 48% de los padres de familia, manifestaron en función a los indicadores propuestos, que se encuentra en un nivel regular, dichos resultados contrastan con la investigación de quien investigo el nivel de clima laboral de una institución educativa en Iquitos, estableciendo como el propósito de determinar el nivel de la variable mencionada, empleando para ello la investigación de tipo descriptiva. Cubides describe que el 77% de los encuestados percibe el clima como positivo, por lo cual afirma que el ambiente laboral y los recursos que se utilizan para que los trabajadores se sientan valorados. Concluyendo que la variable dependiente se encuentra en un nivel positivo , llegándose a la conclusión entonces que se tienen diferencias en los resultados, dado que en el caso del antecedente se obtuvo como resultado un nivel regular respecto al clima institucional con una ligera tendencia negativa, sin embargo, para el caso del antecedente en discusión, el estado del clima institucional es positivo.

En la investigación Díaz (2017), en su investigación sobre calidad de gestión menciona que el 41,2 % percibe como regular, es decir que la administración de recursos y personas no es óptima , dicho resultado corrobora lo obtenido en la Tabla 2 respecto al nivel de la gestión de calidad, donde se obtuvo que el 58% de los padres de familia percibieron a esta variable con un desarrollo regular, dicho nivel mostró una tendencia negativa, puesto que un grupo conformado por un 23% arrojó un nivel bajo respecto a dicha variable, por lo tanto de acuerdo a la contrastación de lo obtenido en la investigación y en relación con lo del antecedente, se llega a la conclusión que se tienen resultados semejantes, ello explicado en que en ambos casos la población califica la gestión de calidad en una escala regular.



Así también en el resultado de Guillen (2016), quien estudió la forma en la que la gestión afecta el clima laboral, buscando estudiar la relación entre los mismos, empleó el diseño de tipo correlacional a una muestra de 38 sujetos aplicándoles un cuestionario por variable. El autor, al finalizar su investigación determina que el clima laboral posee factores como motivación, incentivos, cultura organizacional, infraestructura y equipamiento que deben ser dirigidos por el director con autoridad y liderazgo participativo.

De lo mencionado anteriormente se puede validar los resultados obtenidos, donde se hace distinguible una correlación R de Pearson moderada entre el clima institucional y la gestión de calidad en la institución educativa N° 1608 Nuevo Chimbote (significativa al 0.05), por lo tanto, se hace evidenciable la correlación entre las variables de investigación.

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **9.1 Conclusiones**

- Con respecto a la primera variable, se evidenció que la percepción del 48% de los padres familia la ubican en el nivel regular.
- Respecto a la gestión de calidad, se pudo constatar que poco más de la mitad, es decir el 58% de los padres de familia, ubicándose en el nivel regular.
- Las variables estudiadas se relacionan significativamente al 5%, además sus dimensiones e indicadores guardan también relación entre las variables correlacionadas en la I.E. N° 1608 Nuevo Chimbote.

### **9.2 Recomendaciones**

- Es de recomendación inmediata, se debe realizar una investigación bajo un diseño experimental, donde se apliquen propuestas para mejorar el nivel actual de la misma.
- Es necesario que se efectúen nuevas investigaciones las cuales midan otras variables y su grado de influencia para determinar el grado de influencia de las mismas en el desempeño directivo y docente.
- Es recomendable, que para mejorar la gestión de calidad es necesario promover la participación de los docentes en diversos programas que fomenten la mejora de sus capacidades profesionales.

## 10. Referencias bibliográficas

- Alves, J. (2000). *Liderazgo y clima organizacional*. Revista de Psicología del Deporte. 1-2 (9). pp. 123-133. Recuperado de:<http://www.buenastareas.com/ensayos/clima-Organizacional.113112.html>
- Arrascue (2016). *Liderazgo directivo*. México: Redalyc
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas. Págs. 13-16.
- Cubides, M. (2015). *Clima institucional en los docentes de la institución educativa Francisco Secada Vigneta*. Universidad Científica del Perú, Loreto, Perú.
- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de acreditación de las instituciones educativas estatales nivel secundaria , zona urbana Distrito de Iquitos - 2016*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Echegaray, G. (2012). *El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
- Fishman, D. (2000). *El espejo de un líder*. Lima: El Comercio –Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Guillen, C. (2016). *Gestión de calidad y clima institucional en la autoridad administrativa de Agua Chaparra Chíncha, Ica - 2015*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo, Ica, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional*. Enfoque Latinoamericano. México: Pearson.
- Likert (1968). *Medición, escalas y valoraciones*. Chicago: McGraw Gill.
- López, J. (2017). *Relación entre el clima institucional y desempeño docente de los instructores militares de la escuela militar de Chorrillos*. Universidad de Piura, Piura, Perú.

- Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. Tesis de grado. Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Lugo, G. (2015). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en el personal docente de la UNASAM*. Tesis de grado. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Martín, M. (1999). *Clima de trabajo y participación en la organización y funcionamiento de los centros de educación*. Madrid: Universidad de Alcalá-MEC.
- (1999). *Dirección y gestión de centros educativos: planificación y calidad*. Madrid: Universidad de Alcalá-Fondo Social Europeo.
- Martín, M. (1999). *Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden*. (2ª Edic.) España -Madrid. Recuperado de [www.uab.cat /pub/educar/ 0211819Xn27 p103.pdf](http://www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf).
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. (3ª edic.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Segredo, A y Reyes, D. “*Clima organizacional en salud pública, consideraciones generales*” [alina.segredo@infomed.sld.cu](mailto:alina.segredo@infomed.sld.cu).
- Polanco, C. (2014). *Clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro de Sula*. Tesis de grado. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras.
- UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas. Organización de las naciones unidas para la educación y la cultura*. Tomado de [www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual\\_directores\\_unesco.pdf](http://www.minedu.gob.pe/oaae/xts/manual_directores_unesco.pdf) el 22-12-11.

## 11. Anexo

### ANEXO N° 01

#### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA INSTITUCIONAL

Estimado Padre de Familia: Agradezco su colaboración por su aporte con la Investigación de Título:  
“CLIMA INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DE  
PADRES DE FAMILIA IE N° 1608- Nuevo Chimbote

SEXO: (F) (M) EDAD: \_\_\_\_\_

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.

1. Muy bajo    2. Bajo    3. Regular    4. Alto    5. Muy alto

		1	2	3	4	5
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
1	Oportunidad y claridad en la información que fluye en la IE.					
2	Libertad de expresar sin temores las opiniones y percepciones sobre la institución.					

3	Observa la ayuda y colaboración entre los compañeros de trabajo de la IE.					
4	Percibe buena relación y buen trato entre los docentes y la dirección.					
5	Ambiente de respeto, dialogo y confianza en la IE.					
6	Desarrollo de actividades de integración y bienestar por parte de la IE (salidas, convivencias, celebraciones).					
<b>MOTIVACIÓN</b>						
7	Satisfacción respecto a los trabajos y funciones que realizan los docentes.					
8	Cumplimiento de la labor docente con el reconocimiento y estímulo por parte de la dirección.					
<b>CONFIANZA</b>						
9	Consideración en cuanto al respeto por los espacios de cada integrante de la Institución.integrante de la institución					
<b>PARTICIPACIÓN</b>						
10	Participación de los profesores en el Consejo Educativo.					

<b>PUNTAJE</b>	<b>NIVELES</b>
0 – 5	Muy bajo
6 – 10	Bajo
11 – 15	Regular
16 – 20	Alto
21 – 25	Muy alto

## ANEXO N° 02

### CUESTIONARIO SOBREGESTIÓN DE CALIDAD

Estimado Padre de Familia: Agradezco su colaboración por su aporte con la Investigación de Título:  
“CLIMA INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DE  
PADRES DE FAMILIA IE N° 1608- Nuevo Chimbote

SEXO: (F) (M) EDAD: \_\_\_\_\_

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.

1. Muy bajo    2. Bajo    3. Regular    4. Alto    5. Muy alto

		1	2	3	4	5
	<b>INSTITUCIONAL</b>					
1	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.					
2	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E.					
3	El personal docente de la I.E. es eficiente en el					



	cumplimiento de su función.					
4	Satisfacción respecto a los logros de aprendizaje de sus hijos.					
5	Participación de su persona a través del CONEI y APAFA en la elaboración del Proyecto Educativo de la Institución.					
6	Conocimiento de la visión, misión y propuesta pedagógica del Proyecto Educativo Institucional.					
	<b>ADMINISTRATIVA</b>					
7	Actividades realizadas para dar a conocer el proyecto educativo institucional					
8	Se cuenta con la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones.					
9	Utilización racional de los recursos humanos, financieros y materiales que la institución requiere por parte del personal directivo.					
10	Acciones por parte del personal directivo para mantener unida a la comunidad en torno a los objetivos institucionales.					
	<b>COMUNITARIA</b>					
11	Frecuencia de dialogo con las autoridades de la institución educativa sobre los problemas de aprendizaje de sus hijos.					
12	Frecuencia de diálogo con los profesores de la institución educativa sobre					

	los problemas de aprendizaje de sus hijos.					
13	Percepción respecto a que si la institución educativa lo considera a usted un aliado estratégico.					

### BAREMOS

PUNTAJE	NIVELES
0 – 5	Muy bajo
6 – 10	Bajo
11 – 15	Regular
16 – 20	Alto
21 – 25	Muy alto



## ANEXO N° 03

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS: CLIMA INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD, DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1608.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	N	SI	N	SI	N	SI	NO	
CLIMA INSTITUCIONAL	COMUNICACIÓN	Expresión en grupo	1. Oportunidad y claridad en la información que fluye en la IE.						✓		✓		✓		✓		
			2. Libertad de expresar sin temores las opiniones y percepciones sobre la institución.						✓		✓		✓		✓		
		Relaciones interpersonales	3. Observa la ayuda y colaboración entre los compañeros de trabajo de la IE.						✓		✓		✓		✓		
			4. Percibe buena relación y buen trato entre los docentes y la dirección.						✓		✓		✓		✓		
			5. Ambiente de respeto, diálogo y confianza en la IE.						✓		✓		✓		✓		
			6. Desarrollo actividades de integración y bienestar por parte de la IE (salidas, convivencias, celebraciones).						✓		✓		✓		✓		
	MOTIVACIÓN	Reconocimiento	7. Satisfacción respecto a los trabajos y funciones que realizan los docentes.						✓		✓		✓		✓		
			8. Cumplimiento de la labor docente con el reconocimiento y estímulo por parte de la						✓		✓		✓		✓		
	CONFIANZA	Sinceridad	9. Consideración en cuanto al respeto por los espacios de cada integrante de la Institución.						✓		✓		✓		✓		

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



	PARTICIPACIÓN	Equipos y reuniones de trabajo	10. Participación de los profesores en el Consejo Educativo.					✓	✓	✓	✓		
Gestión de Calidad	INSTITUCIONAL	Uso de tiempo y espacios	1. El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.					✓	✓	✓	✓		
			2. El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E.					✓	✓	✓	✓		
			3.-El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.						✓	✓	✓	✓	
			4.- Satisfacción respecto a los logros de aprendizaje de sus hijos.						✓	✓	✓	✓	
			5.- Participación de su persona a través del CIMEI y APAFA en la elaboración del Proyecto Educativo de la Institución.						✓	✓	✓	✓	
			6. Conocimiento de la visión, misión y propuesta pedagógica del Proyecto Educativo Institucional.						✓	✓	✓	✓	
	ADMINISTRATIVA	Presupuesto económico	7. Actividades realizadas para dar a conocer el proyecto educativo institucional.						✓	✓	✓	✓	
			8.- Se consulta con la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones.						✓	✓	✓	✓	
			9.- Utilización adecuada de los recursos humanos, financieros y materiales que la institución requiere por parte del personal directivo.						✓	✓	✓	✓	
		Administración de recursos y materiales	10.- Acciones por parte del personal directivo para mantener unida a la comunidad en torno a los objetivos institucionales.						✓	✓	✓	✓	

COMUNITARIA	Relación entre padres y madres de familia	11.- Frecuencia de diálogo con las autoridades de la institución educativa sobre los problemas de aprendizaje de sus hijos.						✓		✓		✓		✓	
		12.- Frecuencia de diálogo con los profesores de la institución educativa sobre los problemas de aprendizaje de sus hijos.						✓		✓		✓		✓	
		13. Percepción respecto a que al la institución educativa lo considera a usted un aliado estratégico.						✓		✓		✓		✓	

  
Ms. María Livia García Sandoval  
 CPA. 160217222  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS: CLIMA INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD, DESDE LA PERSPECTIVA DE PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1608.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	N	SI	N	SI	N	SI	NO	
<b>CLIMA INSTITUCIONAL</b>	COMUNICACIÓN	Expresión en grupo	1. Oportunidad y claridad en la información que fluye en la IE.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Libertad de expresar sin temores las opiniones y percepciones sobre la institución.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relaciones interpersonales	3. Observa la ayuda y colaboración entre los compañeros de trabajo de la IE.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. Percibe buena relación y buen trato entre los docentes y la dirección.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Ambiente de respeto, diálogo y confianza en la IE.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Desarrollo actividades de integración y bienestar por parte de la IE (salidas, convivencias, celebraciones).						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	MOTIVACIÓN	Reconocimiento	7. Satisfacción respecto a los trabajos y funciones que realizan los docentes.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Cumplimiento de la labor docente con el reconocimiento y estímulo por parte de la						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONFIANZA	Sinceridad	9. Consideración en cuanto al respeto por los espacios de cada integrante de la Institución.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



	<b>PARTICIPACIÓN</b>	Equipos y reuniones de trabajo	10. Participación de los profesores en el Consejo Educativo.						✓	✓	✓	✓			
Gestión de Calidad	<b>INSTITUCIONAL</b>	Uso de tiempo y espacios	1. El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la Institución Educativa.						✓	✓	✓	✓			
			2. El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos económicos de la I.E.						✓	✓	✓	✓			
			3.-El personal docente de la I.E. es eficiente en el cumplimiento de su función.								✓	✓	✓	✓	
			4.- Satisfacción respecto a los logros de aprendizaje de sus hijos.								✓	✓	✓	✓	
			5.- Participación de su persona a través del CINEP y APAPA en la elaboración del Proyecto Educativo de la Institución.								✓	✓	✓	✓	
			6. Conocimiento de la visión, misión y propuesta pedagógica del Proyecto Educativo Institucional.								✓	✓	✓	✓	
	<b>ADMINISTRATIVA</b>	Presupuesto económico	7. Actividades realizadas para dar a conocer el proyecto educativo institucional							✓	✓	✓	✓		
			8.- Se cuenta con la opinión de los padres de familia en la toma de decisiones.							✓	✓	✓	✓		
			9.- Utilización racional de los recursos humanos, financieros y materiales que la institución requiere por parte del personal directivo.								✓	✓	✓	✓	
		Administración de recursos y materiales	10.- Acciones por parte del personal directivo para promover utilidad a la comunidad en torno a los objetivos institucionales.							✓	✓	✓	✓		

			11.- Frecuencia de diálogo con las autoridades de la institución educativa sobre los problemas de aprendizaje de sus hijos.						✓		✓		✓		✓		
	COMUNITARIA	Relación entre padres y madres de familia	12.- Frecuencia de diálogo con los profesores de la institución educativa sobre los problemas de aprendizaje de sus hijos.						✓		✓		✓		✓		
			13. Percepción respecto a que si la institución educativa le ofrece a usted un aliado estratégico.						✓		✓		✓		✓		

*María Cerna Villanueva*  
María Cerna Villanueva  
 PROFESORA DE AJLA

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**ANEXO N° 04 – Matriz de base de datos de clima institucional**

<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>SUMATORIA CLIMA INSTITUCIONAL</b>
2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	20
1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	20
2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	18
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15
2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	19
2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	15
2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	22
2	2	1	2	3	2	1	1	1	3	18
2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	23
2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	19
3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	20
2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	20
1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	18
1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	15
2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	19
2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	15
3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	22
3	2	1	1	1	3	2	2	1	2	18
2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	23
1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	19
2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	18
3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	23
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	17
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13
2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	20

1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	14
2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	23
1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	16
3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	25
2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	20
1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	19
2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	19
1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	17
2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	17
1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	17
2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	15
1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	19
1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	15
3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	25
3	2	1	1	2	3	2	2	3	2	21
1	2	3	3	1	2	1	3	2	2	20
2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	20
1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	19
2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	16
1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	18
2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	16
1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	21
1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	19
3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	23
3	2	1	1	3	2	2	1	2	2	19
2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	19
1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	20
2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19
1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	15

2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	19
2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	15
2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	20
2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	17
2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	22
2	3	2	2	2	3	2	1	1	3	21
3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	18
1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	22
2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	17
2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	14
2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	19
1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	14
2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	24
1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	17
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15
2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	19
2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	15
2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	22
2	2	1	2	3	2	1	1	1	3	18
2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	23
2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	19
3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	20
2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	20
1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	18
1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	15
2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	19
2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	15
3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	22
3	2	1	1	1	3	2	2	1	2	18

2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	23
1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	19
2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	18
3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	23
2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	17
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13
2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	20

**ANEXO N° 05 – Matriz de base de datos de gestión de calidad**

<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>SUMATORIA GESTIÓN DE CALIDAD</b>
2	1	1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	2	26
1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25
2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	23
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	25
1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	24
1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	1	20
2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	22
2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	21
2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	23
3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	24
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	21
2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	23
1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	25
3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	23
2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	24
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	22
2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	17
1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	27
2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	23
1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25
2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	23
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	25
1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	24
1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	1	20

2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	22
2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	21
2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	23
3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	24
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	21
2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	23
1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	25
3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	23
2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	24
2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	24
1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	23
2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	3	22
2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	23
3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	24
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	21
2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	23
1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	25
3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	23
2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	24
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	22
2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	17
1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	27
2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	23
1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25
2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	23
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	25
1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	24
1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	1	20
2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	22



2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	21
2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	23
1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	2	21
2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	23
2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	24
2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	25
2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	23
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	25
1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	24
1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	1	20
2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	22
2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	21
2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	23
3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	24
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	21
2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	23
1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	25
3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	23
2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	24
2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	24
1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	23
2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	3	22
2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	23
3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	24
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	21
2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	23
2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	24
2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	20
2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	23

3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	22
2	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	11	1	31
1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	22
3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	23
2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	1	22
1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	22
2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	24