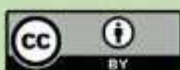




Esta obra está bajo una  
[Licencia Creative Commons  
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)  
Vea una copia de esta licencia en  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





## ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Tesis

# **Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación  
con mención en Gestión Educativa

### **Autor:**

Wuillian Villacorta Vela

<https://orcid.org/0009-0003-5555-1387>

### **Asesor:**

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz

<https://orcid.org/0000-0002-8113-6932>

**Tarapoto, Perú**

**2025**



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Tesis

**Clima institucional y calidad del servicio  
educativo en las instituciones educativas del  
distrito de Yurimaguas**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación  
con mención en Gestión Educativa

**Autor:**

Wuillian Villacorta Vela

Sustentada y aprobada el 22 de julio del 2025, por los siguientes jurados

Presidente de Jurado  
Dr. Roberto Esteban Sánchez  
Colina

Secretario de Jurado  
Mg. Mónica Evelyn Juárez De  
La Cruz

Miembro de Jurado  
Mg. Julio Cesar Gastelo  
Bardales

Asesor  
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

Tarapoto, Perú

2025



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los Miembros del Jurado que suscriben, reunidos para estudiar y escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Tesis, modo presencial, presentado por:

**Bach. Wuillian Villacorta Vela**

Con el asesoramiento del Dr. Juan Rafael Juárez Díaz.

**"Clima Institucional y Calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Yurimaguas"**

Teniendo en consideración los méritos del referido trabajo, así como los conocimientos demostrados por el sustentante, lo declaramos:

Buena

Dieciséis (16)

Con el calificativo (\*)

En consecuencia, queda en condición de ser considerado **APTO** por el Consejo Universitario y recibir el Grado Académico de **Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa, promoción 2019-I**, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 30° del Reglamento de Tesis de la Escuela de Posgrado de la UNSM.

Tarapoto, 22 de julio de 2025.

Dr. Roberto Esteban Sánchez Colina  
Presidente

Mg. Mónica Evelyn Juárez de la Cruz  
Secretaria

Mg. Julio Cesar Gastelo Bardales  
Miembro

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz  
Asesor

(\*) De acuerdo con el Artículo 40° del Reglamento General de Ciencia, Tecnología e Innovación (RG - CTI) la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, estas deberán ser calificadas con términos de: BUENO, MUY BUENO, EXCELENTE, también considerar la nota





**FSCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Tesis

**Clima institucional y calidad del servicio  
educativo en las instituciones educativas del  
distrito de Yurimaguas**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación  
con mención en Gestión Educativa

Los suscritos declaran que el presente trabajo de tesis, es original en su contenido  
y forma.

**Ejecutor**

Wuillian Villacorta Vela

**Asesor**

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

Tarapoto, Perú

2025

## Declaratoria de autenticidad

**Wuillian Villacorta Vela**, con DNI N° 05593461, egresado de la Escuela de Posgrado, Programa de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa, autor de la tesis titulada: **Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada son de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 22 de julio del 2025.

---

**Wuillian Villacorta Vela**

DNI N° 05593461



## Ficha de identificación

<p><b>Título:</b> Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.</p>	<p><b>Area de investigación:</b> Ciencias de la educación (5.03.00 código OCDE).  <b>Línea de Investigación:</b> Pedagogía.  <b>Sublínea de investigación:</b> Gestión Educativa.  <b>Grupo de Investigación:</b> Desarrollo e Innovación Educativa (Resolución N° 332-2023-UNSM/CU-R).            Tipo de Investigación:            Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autor:</b>  Wuillian Villacorta Vela</p>	<p>Facultad de Educación y Humanidades Escuela de postgrado Programa de estudios de Maestría ciencias <a href="https://orcid.org/0009-0003-5555-1387">https://orcid.org/0009-0003-5555-1387</a></p>
<p><b>Asesor:</b>  Dr. Juan Rafael Juarez Diaz</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Educación y Humanidades Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales <a href="https://orcid.org/0000-0002-8113-6932">https://orcid.org/0000-0002-8113-6932</a></p>

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de investigación, a mi esposa Milagros, mis hijos Melita Andrea y William César, por su apoyo incondicional, comprensión y constante motivación; además, por brindarme sabiduría, fortaleza y perseverancia para culminar con éxito esta etapa de formación profesional, aspectos fundamentales para superar las dificultades y mantener firme el compromiso con mis objetivos académicos y profesionales.

A mi querida madre Mavila, por los valores inculcados, el esfuerzo constante y el ejemplo de responsabilidad y dedicación, los cuales han orientado mi desarrollo personal y profesional.

También dedico este trabajo a la comunidad educativa, con la esperanza de que los resultados de esta investigación contribuyan a la mejora del clima institucional y a la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

**Wuillian**

## **Agradecimientos**

Expreso mi agradecimiento a Dios por guiar cada etapa de este proceso investigativo y otorgarme la fortaleza necesaria para culminar la presente tesis.

Agradezco de manera especial a mi asesor de tesis, Dr. Juan R. Juárez, por su orientación académica, acompañamiento permanente y valiosos aportes metodológicos y científicos, los cuales fueron determinantes para el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Asimismo, expreso mi sincero agradecimiento a las autoridades educativas, directivos y docentes de las Instituciones Educativas del distrito de Yurimaguas, quienes brindaron las facilidades necesarias y colaboraron de manera responsable en la recolección de la información, haciendo posible la ejecución de la investigación.

Culmino expresando mi gratitud a mis familiares, colegas y amigos, quienes, con su apoyo moral, comprensión y palabras de aliento contribuyeron de manera significativa al logro de este importante objetivo académico que hoy forma parte de mi trayectoria profesional.

**Wuillian**

## Índice general

Ficha de identificación.....	7
Dedicatoria.....	8
Agradecimientos .....	9
Índice general.....	10
Índice de tablas .....	12
Índice de figuras.....	13
RESUMEN .....	14
ABSTRACT .....	15
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. A nivel Internacional .....	19
2.2.2. A nivel nacional .....	20
2.2.3. A nivel local .....	21
2.2. Fundamentos teóricos.....	22
2.2.1. Clima institucional.....	22
2.2.2. Calidad del servicio educativo .....	25
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	29
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	29
3.1.1. Contexto de la investigación.....	29
3.1.2. Periodo de ejecución .....	29
3.1.3. Autorizaciones y permisos.....	29
3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad .....	29
3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales .....	29
3.2. Sistema de variables.....	30
3.2.1. Variable 1. Clima institucional.....	30
3.2.2. Variable 2. Calidad del servicio educativo .....	30

	11
3.2.3. Diseño de la investigación .....	30
3.3. Procedimientos de la investigación .....	32
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1. Resultados .....	35
4.1.1. Resultado del objetivo específico 1. ....	35
4.1.2. Resultado del específico 2.....	36
4.1.3. Resultado del objetivo específico 3. ....	37
4.2. Discusión de resultados.....	37
CONCLUSIONES .....	40
RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	42
ANEXOS .....	46
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	47
Anexo 2: Instrumento.....	48
Anexo 3: Validación de instrumentos.....	53

## Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de variables por objetivo específico .....	30
Tabla 2 Niveles y rangos de la variable clima institucional .....	33
Tabla 3 Niveles de la categoría de calidad.....	33
Tabla 4 Clima institucional y calidad del servicio educativo.....	35
Tabla 5 Nivel del clima institucional.....	36
Tabla 6 Nivel de la calidad del servicio educativo .....	36
Tabla 7 Dimensiones del “clima institucional con la calidad del servicio educativo” ....	37

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel del clima institucional .....	36
Figura 2 Nivel de la calidad del servicio educativo. ....	37

## RESUMEN

### Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas

El estudio tuvo el propósito de determinar la asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas. Se realizó una investigación de naturaleza básica y correlacional, permitiendo la asociación de las variables en función de los resultados obtenidos. La composición de la población consistió en 180 educadores provenientes de las instituciones educativas de nivel primario ubicadas en el distrito de Yurimaguas, habiéndose establecido una muestra probabilística de 122. La estrategia de recopilación de información se conformó con los siguientes instrumentos: el Cuestionario del clima institucional conformado por cuatro componentes: Estructura (10 enunciados), recompensa (06 ítems), relaciones (12 ítems), e identidad (06 ítems). En total el instrumento cuenta con 34 ítems y el cuestionario de calidad del servicio educativo con compuesto por cuatro dimensiones. La información recabada fue sistematizada encontrándose que el nivel del clima institucional más frecuente en docentes de Yurimaguas, es el nivel regular (56.56%) y el nivel malo (28.69%) y en menor proporción el nivel bueno (14.75%) y el nivel regular como el de mayor porcentaje con 56.56% y la calidad del servicio educativo prevalente en docentes de Yurimaguas, es el nivel aceptable (67.21%) y el nivel favorable (11.48%) con menor frecuencia. Se evidenció que el nivel de la calidad del servicio educativo en docentes de mayor distribución porcentual se encuentra en el nivel aceptable (67.21%). Las dimensiones del clima institucional están asociadas con la calidad del servicio educativo con un chi calculado de 95.987 en la dimensión identidad, estructura (56.222), recompensa con 41.485 y las relaciones (10,292) respectivamente. Finalmente, se evidenció que el clima institucional y la calidad del servicio educativo en docentes del distrito de Yurimaguas, están relacionados, encontrándose un chi cuadrado de 126,984 con una significancia de 0.000.

**Palabras clave:** calidad de la educación, estructura administrativa, organización, relaciones humanas.

## ABSTRACT

Institutional climate and quality of educational services in educational institutions in the district of Yurimaguas

The purpose of the study was to 'determine the association between institutional climate and quality of educational services in educational institutions in the district of Yurimaguas'. It was a basic, correlational study, as the variables could be associated based on the results. The population consisted of 180 teachers from primary educational institutions in the district of Yurimaguas, with a probabilistic sample of 122. The information gathering strategy consisted of the following instruments: the Institutional Climate Questionnaire, consisting of four components: Structure (10 statements), Reward (06 items), Relationships (12 items), and Identity (06 items). In total, the instrument has 34 items, and the Educational Service Quality Questionnaire consists of four dimensions. The information collected was systematised, finding that the most frequent institutional climate level among teachers in Yurimaguas is fair (56.56%) and poor (28.69%) and, to a lesser extent, good (14.75%) and fair (56.56%). The prevailing educational service quality among teachers in Yurimaguas is acceptable (67.21%) and favourable (11.48%) with lower frequency. It was found that the level of educational service quality among teachers with the highest percentage distribution is at an acceptable level (67.21%). The dimensions of the institutional climate are associated with the quality of educational services, with a calculated chi of 95.987 in the identity dimension, structure (56.222), reward with 41.485, and relationships (10.292), respectively. Finally, it was found that the 'institutional climate and the quality of educational services among teachers in the district of Yurimaguas' are related, with a chi-square of 126.984 and a significance of 0.000.

**Keywords:** quality of education, administrative structure, organisation, human relations



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

La educación es una de las industrias de servicios más grandes del siglo XXI, incluyendo los centros de enseñanza superior. Convirtiéndose en un símbolo de prestigio mundialmente reconocido (Cruz y Aguirre, 2021) sin embargo; los cambios socioeconómicos cada vez más complejos han generado una necesidad urgente de reconsiderar a las gestiones educativas y la faceta de la institución educativa. Para determinar las calidades del servicio educativo, se deben considerar múltiples factores, como la formación profesional, las políticas educativas, el marketing educativo, la gestión administrativa y el clima organizacional. Estos factores involucrados en el desarrollo institucional, las acciones y tácticas implementadas con el propósito de alcanzar un resultado que evidencie que los servicios ofrecidos en la institución son de altas calidades y está enfocado en la mejora continua. “Los hallazgos demuestran que la calidad de la educación es un aspecto crítico que debe ser abordado de manera efectiva para satisfacer los requerimientos de los educandos y mejorar su experiencia educativa” (Canales, 2022, p.62).

A nivel mundial, en especial para América Latina, existe un cúmulo de insatisfacciones y carencias de los sistemas educativos debido a la ineficacia de la educación impartida en el campo de las ciencias, las tecnologías y el desarrollo integral de los seres humanos en su actividad cotidiana; además, a factores relacionados culturas de gran diversidad y niveles de desarrollo, incluso la diversidad está presente en cada región al interior de cada país. Existen millones de personas con analfabetismo absolutos, actualmente se adicionan, el analfabetismo funcional y el digital que obstaculizan el logro sostenible en el trabajo por la calidad. No se fomenta el pensamiento crítico ni la capacidad de obtener información de manera independiente, lo cual es esencial para la promoción de los aprendizajes autónomos en el transcurso de su periodo vital. Esto, junto con otros aspectos relacionados con la calidad de la educación, representa un problema complicado, tanto en su desarrollo como en los resultados obtenido (Escribano, 2018).

En latino américa, las calidades educativas no han avanzado porque los tomadores de decisiones, en muchos países. Según Cueto et al. (2020) priorizan en centrarse en otros aspectos como la producción, el turismo o la economía, en lugar de enfocarse en mejorar la educación. En Chile, la calidad de la enseñanza básica percibida por los profesores, principalmente depende de aspectos como la infraestructura y el plan de estudios; estos los consideran relevantes, pero además, es fundamental tener

educadores bien capacitados que puedan enfrentar los desafíos actuales y sociales, para la mejora de las calidades educativas (Gaete y Ayala, 2018). Por otro lado, en México, se observan carencias en el ambiente organizacional en muchas organizaciones, lo que se refleja en el desempeño y las actividades de los empleados. Aunque la falta de herramientas y equipos adecuados es un factor, las deficiencias suelen ser causadas por los comportamientos de los colaboradores. En general, es necesario abordar estos problemas para optimizar la calidad de la educación en América Latina y lograr un mejor futuro para las nuevas generaciones (Guerrero, 2021).

En el contexto peruano, el clima institucional en la educación básica regular presenta un comportamiento turbulento, riesgoso e incierto en los escenarios de interacción compleja (Farfan, 2019). Por lo tanto, es importante que las escuelas construyan un ambiente escolar sano y proactivo para lograr un adecuado ambiente institucional y mejora educativa (Hooker y Roa, 2018). Para la mejora de los climas organizacionales en la institución educativa peruana, se requiere cambiar las situaciones de aquellos componentes específicos en las particularidades del clima que fueron valorados negativamente (Iglesias et al., 2020). Se ha demostrado que el clima institucional es interpretado por los docentes como favorable si existen adecuadas relaciones interpersonales entre sí, la buena comunicación y el optimismo predominan. Sin embargo, la interrelación entre docentes y directivos se deben mejorar; al abordar la sobrecarga laboral y la falta de incentivos adecuados. Para lograr la mejora de la educación en Perú, se requieren políticas concretas y viables que promuevan la capacitación constante, la comunicación efectiva y el establecimiento de incentivos y remuneraciones justas para los docentes (Macías y Vanga, 2021).

Por su parte, Rodríguez (2018) Indica que, en lo que respecta a la “calidad de los servicios educativos”, respecto a la dimensión pertinencia, se promueve la participación activa del estudiante en el proceso de aprendizaje en las aulas, garantizando que los contenidos impartidos concuerden con lo que necesitan aprender. Además, en lo que respecta a la equidad educativa, ocasionalmente los materiales didácticos utilizados en clase contribuyen al logro de los objetivos previstos, mientras que frecuentemente se comparten los trabajos de los compañeros a través de la mediación de los profesores. Rosales (2017), confirman que la mayoría de los servicios ofrecidos por la UGEL Moyobamba son generalmente aceptables en varias áreas, aunque la buena calidad del servicio es considerada por apenas un pequeño 5% de entrevistados. En términos de efectividad, el 67% de las opiniones señalan que la calidad es admisible. No obstante, se destaca la necesidad urgente de mejorar aspectos como la confianza en la atención

proporcionada por los funcionarios, la adaptación de la secretaría a la necesidad del usuario, y las atenciones de los especialistas entre otros.

Por consiguiente, el presente estudio tiene como objetivo establecer la correlación entre el clima institucional y la calidad educativa en las instituciones educativas ubicadas en el distrito de Yurimaguas.

Siendo el problema general: ¿Existe asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?

Preguntas específicas. ¿Cuál es el nivel del clima institucional en las instituciones educativas en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima institucional con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?

Hipótesis general: Existe una asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

Hipótesis específicas: El nivel del clima institucional en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas es aceptable.

El nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas es regular.

La relación entre las dimensiones del clima institucional con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

Objetivo general: Determinar la asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

Objetivos específicos:

Estimar el nivel del clima institucional en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

Identificar el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

Analizar la relación entre las dimensiones del clima institucional con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. A nivel Internacional**

Ángel y Avila (2022) en Ecuador, tuvo un diseño cuantitativo en lugar de transaccional experimental. El estudio involucró a 44 docentes, a quienes se les entregó una escala de 38 preguntas. Los resultados fueron procesados utilizando estadística descriptiva y se presentaron en gráficos estadísticos después de analizarlos desde la perspectiva de la teoría. Estos permitieron llegar a la conclusión que la estructura, recompensas, identidad y las relaciones son los elementos de los climas organizacionales de mayor relevancia para los desempeños profesionales. Además, las retribuciones monetarias, el reconocimiento y las motivaciones son los constituyentes de los climas organizacionales y de las convivencias que impacta de forma mayoritaria en el desempeño.

Williams y Rodríguez (2021) en Estados Unidos, exploraron por medio de un enfoque empírico como el clima institucional y el soporte administrativo predicen la satisfacción laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, explicativo y ex post facto. Se utilizaron los modelos de la ecuación estructural MLE. El conjunto muestral estuvo conformado por 100 maestros. El clima escolar fue medido con la versión revisada del School Level Environmental Questionnaire. Se descubrió que los climas educativos positivos, como en los casos del educador de preparatoria, secundaria y nivel primario predice la satisfacción de los educadores con su trabajo. Las relaciones con los estudiantes, por otro lado, fueron el factor que menos contribuyó al clima escolar. Esto podría deberse a que hay menos problemas de comportamiento reportados por el sector público en las instituciones cristianas. Finalmente, según las medias aritméticas, la mayoría de los participantes creían que la innovación colaborativa era lo fundamental. Se descubrió que la relación entre docentes y estudiantes no predice de forma significativa la satisfacción del docente.

Widyaningsih et al. (2021) en Indonesia, se enfocaron en el rendimiento de los profesores de formación de lo físico (Y), la asociación del clima institucional (X1) y la motivación docente (X2). El método utilizado en este estudio es un método de encuesta que analiza la causalidad entre las variables. La muestra consistió en 28 docentes de escuelas secundarias de la Región 2 de MGMP en Yakarta Oriental. Se descubrió que el clima organizacional y los factores de motivación de los maestros tienen un efecto

directo en la mejora de los desempeños del maestro de formación de lo físico. Además, se descubrió que los climas organizacionales de las escuelas y la motivación del maestro tienen un impacto directo en los desempeños del maestro de formación de lo físico.

Batista et al. (2021) en Brasil, efectuaron un trabajo para comprender la preponderancia de las gestiones del clima escolar que permiten obtener resultados de calidad, productividad y satisfacción involucrando a todo el equipo directivo y otros empleados; sobre gestión de los climas organizacionales en el entorno escolar. El trabajo fue cualitativo; la muestra, fueron la selección de cinco artículos que tratan sobre gestión, producción científica nacional indexada en las revistas Scielo y CAPES, entre 2018 y 2019. Concluyeron que la cultura practicada por cada escuela interfiere con su desempeño. Representa la percepción de todos los involucrados dentro de la organización y refleja lo que el entorno valora, dirigiendo los comportamientos de quienes ingresan o ya están insertos en ella. El clima diferencia una escuela de otra y tiene características perceptibles relacionadas con el comportamiento de las personas que se pueden observar fácilmente. El vínculo entre lo cultural y los climas de una organización puede confundirse por estar intrínsecamente relacionada y muy estrecha. Según el análisis de los estudios, el clima es más a menudo favorable, sin embargo, se pueden predecir conflictos que pueden mitigarse, pero no extinguirse por completo. Finalmente, en base a los datos, la investigación considera beneficioso el estudio del clima en la búsqueda de una mejor convivencia dentro del entorno laboral, así como la consecución de los mejores resultados de trabajo ofrecidos a la comunidad escolar, buscando siempre el respeto y las mejoras continuas en todo su aspecto.

### **2.2.2. A nivel nacional**

Quispe y Campana (2024) determinaron asociaciones entre climas institucionales y la competencia de los formadores en EBR. Materiales y procedimiento: Se utilizaron cuestionarios para diseñar correlaciones. La muestra de 50 docentes fue procesada utilizando el software SPSS. Se observaron correlaciones del 47,7% entre las variables analizadas. A medida que se establecen los conjuntos categoriales analizados y cómo sus componentes interactúan, se encuentran en niveles moderados, con resultados de tendencias intermedias no satisfactorias.

Quispe et al. (2023) determinaron cómo los liderazgos transformacionales tienen un impacto en los ambientes institucionales y el rendimiento docente en una escuela en Lima, Perú. Además, se empleó el enfoque hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, explicativo y no experimental. Se distribuyeron tres encuestas a 106

maestros de la escuela secundaria de Huaycán. Se encontró que los climas laborales y el rendimiento del educador en instituciones educativas están influenciados por el liderazgo transformacional.

Huapaya et al. (2023) En su estudio cuantitativo-descriptivo, buscó establecer la relación de las gestiones del directivo con las calidades de los servicios educativos en una institución educativa. Se utilizaron ciento cincuenta alumnos, sesenta y dos maestros, veintitrés empleados de la administración y noventa apoderados. Se descubrió una fuerte relación entre las gestiones del directivo y las calidades de los servicios educativos. Los resultados evidenciaron una relación directa, que implica que la calidad de servicio permite generar una mayor satisfacción con la educación virtual.

Gutiérrez et al. (2021) Investigaron el clima laboral y el desempeño del docente en los niveles secundarios de una escuela del distrito de Trujillo. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. El conjunto muestral fue de 100 docentes, a quienes se les administró las escalas de los climas laborales de Sonia Palma (2004) y un protocolo de valoración fundado en los marcos de los buenos desempeños del MINEDU. Recientemente se ha descubierto que hay una correlación altamente relevante entre las condiciones ambientales en los lugares de trabajo y el rendimiento de los profesores. Asimismo, se encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre los ambientes laborales y diversas dimensiones: la participación en las gestiones de las escuelas vinculadas a las comunidades, las estrategias pedagógicas para los procesos de enseñanza-aprendizaje, la planificación de las actividades de aprendizaje del estudiante, el fomento de las habilidades profesionales y la construcción de la identidad docente en los niveles secundarios de un establecimiento educativo de carácter nacional.

### **2.2.3. A nivel local**

Amasifuen et al. (2022) el objetivo de su estudio de tipología básica, que emplearon enfoques cuantitativos y diseños sin experimento de cortes transversales con niveles descriptivos-correlacionales, fue la determinación de las relaciones entre los climas organizacionales y las satisfacciones laborales en un municipio sanmartinense. 174 trabajadores participaron en la muestra. Se utilizó la encuesta como método de recopilación de datos para Satisfacción laboral y clima laboral. Como resultado, se proyectó que el clima organizacional era positivo en relación con niveles bajos de satisfacciones laborales en los empleados municipales.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Clima institucional**

El clima institucional, según Hooker y Roa (2018) se refiere a la percepción del entorno en el que se desenvuelven y las conexiones personales que construyen. Por otro lado, Macías y Vanga (2021) ofrecen tres importantes definiciones del clima organizacional son las siguientes: la proporcionada por Forehand y Gilmer en 1964, que destacan en las percepciones de los educadores sobre las características distintivas de su organización en comparación con otras; la de Taguiri y Litwin en 1968, que lo describen como la interpretación que el empleado tienen sobre sus organizaciones y cómo estas afectan sus motivaciones y actitudes; y la de Campbell, Dunnette, Lawler y Weick en 1970, que lo definieron como los conjuntos del atributo que pueden ser desarrollados de manera consensuada entre la organización y sus miembros. Además, More y Morey (2021) destacan el clima laboral y el ambiente donde se desenvuelven las actividades de organizaciones e influyen en cómo se comportan sus colaboradores y proyecta la cultura propia de la organización. En resumen, el clima laboral es un concepto amplio que engloba tanto la percepción individual del entorno de trabajo como la cultura y las relaciones interpersonales de las organizaciones íntegramente.

Los climas organizacionales en una organización formativa se describe la forma como los integrantes perciben el ambiente en el cual efectúan sus actividades cotidianas, abarcando las relaciones entre individuos y la forma de liderazgo que predomina, la comunicación y las normas establecidas. Esta se basa en las relaciones adecuadas que los docentes son capaces de establecer, lo que tiene una gran influencia en los padres y alumnos, tal como lo señalan Cenas et al. (2021). López y Barriga (2021) mencionan que, Según Brunet (2002), el comportamiento de los empleados está influenciado por tanto por los aspectos organizativos como por sus percepciones individuales, lo que genera una interacción recíproca entre el entorno laboral y la personalidad del trabajador. Por su parte, Chiavenato (2002) señala que el ambiente laboral tiene un impacto significativo en cómo los miembros de la institución se comportan, reflejando cómo el entorno influye de manera amplia y adaptable en la motivación de los empleados.

#### **2.2.1.1. Teorías del clima institucional**

La teoría de McGregor describe dos enfoques de pensamiento, conocidos como "Teoría X", que postula que las personas comunes tienen una aversión natural hacia el trabajo. Según las actitudes que presenta, como empleados: son perezosos y evitan la responsabilidad. Como empresas; ordenan y sancionan. Según los resultados, los empleados muestran aversión hacia el trabajo y buscará evitarlo si puede. En contraste,

la Teoría Y sugiere que el esfuerzo psicológico y físico involucrado en el trabajo debería equipararse al requerido para actividades de juego y diversión. Además, los trabajadores necesitan motivaciones elevadas y un entorno propicio. En esta teoría las actitudes que presenta el empleado son las motivaciones y desean la perfección. Las empresas; orientan, escuchan y acompañan. En función a los resultados, los empleados trabajan en un entorno favorable y motivador (Vargas, 2020).

La teoría de Rensis Likert sostiene que las características y la gestión organizativa son fundamentales para influir en el comportamiento de los empleados, dado que la percepción juega un papel crucial en la configuración de dicho comportamiento dentro de la organización (Vargas, 2020).

La teoría de Chiavenato se centra en el nivel de motivación de los miembros de una organización. Según Maslow y su modelo de motivación, si no se satisfacen factores como la autoestima, la pertenencia y la autorrealización, esto puede llevar a la desmotivación y afectar así el ambiente institucional (Vargas, 2020).

Las teorías de los comportamientos individuales se enfocan en el sujeto. Comprender el clima laboral ofrece información sobre los procedimientos que influyen en los comportamientos institucionales. Esto facilita que se implemente el cambio planificado, que pueden afectar la actitud y acciones del integrante, también las estructuras organizacionales o alguno de sus subsistemas (Farfan, 2019).

La relevancia de estos datos radica en demostrar que el ambiente organizacional afecta cómo se comportan los empleados, mediante percepciones arraigadas que moldean la forma en que ven la realidad y afectan su motivación y desempeño en el trabajo, entre otros aspectos (Farfan, 2019).

Las teorías de las administraciones se enfocan en el modo de gestión y liderazgos, mientras que las teorías generales de las administraciones subrayan la singularidad de cada institución. Cada organización posee objetivos, personal, problemática interna y externa, mercados, situaciones financieras, tecnologías, el recurso, ideologías y políticas propias, lo que la distingue de las demás, aunque a veces puedan existir similitudes entre algunas (Farfan, 2019).

La teoría neoclásica, se distingue por su enfoque práctico y su orientación hacia la obtención de resultados tangibles, influenciada notablemente por las ciencias del comportamiento en el ámbito administrativo. Esta teoría establece estándares para el comportamiento administrativo y tiene como objetivo alcanzar metas organizativas predefinidas. Aplicada al contexto educativo, se refleja en la implementación de planes

y programas que delinear directrices flexibles y adaptables a cada institución, permitiendo ajustes necesarios para cumplir con los objetivos iniciales establecidos. (Farfan, 2019).

La teoría organizacional se enfoca en la gestión y en los individuos dentro de una organización. El desarrollo institucional se fundamenta en la psicología y educación que promueve el involucramiento activo y genuino en la evolución de la organización. Esto implica modificar tanto la cultura como la estructura organizacional, transformando actitudes, valores y comportamientos para mejorar la adaptabilidad de la organización frente a los cambios internos y externos (Farfan, 2019).

#### **2.2.1.2. Características del clima institucional.**

Los tres elementos clave del clima organizacional son lo equitativo, las innovaciones y las afiliaciones.

Lo equitativo se refiere a la percepción de justicia en la práctica organizacional, fomentando la confianza entre los miembros y mitigando el dilema del intercambio de conocimientos en entornos públicos.

La innovación, por otro lado, promueve el cambio y estimula la creatividad al enfatizar el aprendizaje, la libre circulación de información y la disposición a asumir riesgos motivados. Esto facilita que las personas compartan ideas nuevas y originales en un ambiente de trabajo dinámico e innovador.

La afiliación se refiere a la percepción de una conexión emocional entre los miembros de una organización, manifestando una preocupación por el bienestar social que motiva a los miembros a colaborar entre sí (Rambay et al., 2017).

#### **2.2.1.3. Dimensiones del clima institucional**

Según los estudios de Litwin y Stinger, son los siguientes:

La dimensión estructural se centra en cómo se perciben las normativas, la dinámica de los procesos, las acciones administrativas y otros aspectos vinculados a estas áreas, los cuales afectan la función educativa desde una perspectiva organizativa (Tineo y Contreras, 2019).

Dimensión recompensa. Está estrechamente relacionado con la forma en que los empleados interpretan la gestión de refuerzos, que puede incluir elogios, premios, bonos, días libres, becas, pasantías y satisfacción en función de la adecuación del valor percibido y su aceptación por el esfuerzo realizado (Tineo y Contreras, 2019).

Dimensión relaciones. Las relaciones, al ser intangibles, se centran en cómo los miembros de la institución ven un entorno físico agradable y acogedor. El respeto mutuo y el respeto a las funciones asignadas, así como la demostración de conjuntos de la habilidad blanda que facilita trabajar armoniosamente, son características de este entorno (Tineo y Contreras, 2019).

Dimensión identidad. Es posiblemente la dimensión más crucial y compleja de teorizar, ya que se refiere a una práctica interna que expresa el sentido de pertenencia del colaborador con respecto a la organización. Frecuentemente, el trabajador solo se da cuenta de su identidad cuando ya no forma parte de la organización. La identidad cumple una doble función, siendo relevante tanto para el trabajador como para la empresa (Tineo y Contreras, 2019)

### **2.2.2. Calidad del servicio educativo**

La noción surgió en la industria con el objetivo de perfeccionar los procedimientos en la dirección de producción: desarrollar, controlar y optimizar. A pasar de los años, estos procedimientos han sido reformulados, lo que llevó a Deming a introducir el concepto de Total Quality Management (TQM) o Gestión de Calidad Total, ya que todos los procesos en la línea contribuyen a la producción. Posteriormente, los modelos y normas de certificación ISO se han mejorado. Hoy en día, se promueve la calidad, y a su vez la "excelencia en la gestión", lo que implica considerar el recurso del personal, su medio ambiente, la responsabilidad con la sociedad y las alianzas estratégicas.

La calidad educativa, por otro lado, señala el nivel ideal del rendimiento que debe ser logrado para hacer frente los retos que se originan en los procesos vitales de los seres humanos, en la interacción con sus entornos, practicando su derecho y los retos de seguir estudiando en toda su vida. Las calidades de la institución educativa se ven reflejadas en cómo se brindan los servicios y cómo se ajustan a las tipologías institucionales, teniendo presente las eficiencias organizacionales y el establecer una relación armónica (Hooker y Roa, 2018).

Así también, las calidades de los servicios educativos, "depende de la sociedad y su proyecto de desarrollo, la historia y la cultura; y, también de los niveles de desarrollo de la ciencia y la postura política con que se asuma la educación en cada país" (Escribano Hervis, 2018, p.32).

Según los "Sistemas Nacionales de Evaluaciones, Acreditaciones y Certificaciones de las Calidades Educativas" (SINEACE, 2015), una de las tendencias en la calidad de la educación es convertir las palabras en hechos, enfocándose en alcanzar objetivos

dentro de una política social. La otra tendencia es separar la calidad de la educación de su contexto histórico y social, para comprender su significado y relevancia en esos procesos.

Por lo tanto, la educación se considera de calidades si proporciona el recurso y asistencias que todos necesitan para que estén en igualdades de condición para el aprovechamiento de la oportunidad educativa y el ejercicio de los derechos al servicio educativo. “La educación debe tratar de forma diferenciada lo que es desigual en el origen para llegar a resultados de aprendizaje equiparables y no reproducir las desigualdades presentes en la sociedad” (SINEACE, 2015, p.73).

La Ley N° 28044, artículo 13, define la calidad de la educación Es el nivel óptimo de formación que debe alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida (Congreso de la República del Perú, 2003, P.114).

**Dimensiones de la calidad educativa.** Rodríguez Mendoza (2018), menciona que las dimensiones son: Filosofías (relevancias); lo pedagógico (eficacias), lo cultural (pertinencias), lo social (equidades) y lo económico (eficiencias). Según a los Institutos Nacionales para las Evaluaciones de la Educación (2018), la integración de estas dimensiones dan como resultado la calidad del sistema educativo

Relevancia. Es comprendido como la conexión entre los objetivos organizacionales y las necesidades sociales, para resolver problemas prácticos y para avanzar en el conocimiento científico o tecnológico (Rodríguez, 2018). En el ámbito educativo, la relevancia se alcanza al fomentarse el aprendizaje significativo que satisface tanto la aspiración de las sociedades como los propios desarrollos del educando. La relevancia abarca el "qué" y el "para qué" del servicio educativo, refiriéndose a la intención formativa que influye en alguna otra decisión, como los métodos de enseñanza y evaluación. Los juicios sobre la importancia del servicio educativo debe tener la capacidad de reflejar los aprendizajes considerados esenciales, así como también la capacidad del conocimiento, experimentación y respeto al derecho humano fundamental (ipeba, 2013). **Indicadores:** Importancia, Tiempo, Aprendizajes significativos

Se eficaz. Es el cumplimiento de las metas y el objetivo establecido por el estudiante y graduado, respondiendo a la cuestión: ¿La institución consigue que sus alumnos adquieran los conocimientos necesarios? (Rodríguez Mendoza, 2018). La eficacia se pregunta por la medida y proporción en que son logrados los objetivos de la educación establecidos y garantizados en un enfoque de derechos; es decir, respecto de la equidad

en la distribución de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia (ipeba, 2013).  
Indicadores. Metas Objetivos, Oportunidades.

Eficiencia educación. Está vinculada a la correcta distribución y utilización de recursos, ya sean económicos o educativos, con las obligaciones de remitir informe a las sociedades sobre el resultado obtenido en el ámbito educativo.

Así, “eficiencia y eficacia como dimensiones que atañen a la instrumentación de la acción pública, se engarzan de modo indisoluble con las dimensiones sustantivas de relevancia, pertinencia y equidad las que, en conjunto, definen una educación de calidad para todos” (ipeba, 2013, p.93). Indicadores. Actividades de aprendizaje y uso de los recursos económicos.

Si se logran cumplir la eficiencia y eficacia se integrarán de manera óptima para asegurar una educación de alta calidad. Esta definición se centra en evaluar el conocimiento adquirido por los estudiantes y las habilidades desarrolladas, así como en identificar los factores que afectan los diferentes niveles educativos, con el propósito de diseñar herramientas que apoyen las políticas educativas. Las evaluaciones nacionales se centran principalmente en medir matemáticas y lenguaje, dejando de lado otras áreas que se evalúan de manera esporádica (Cano, 2019).

Pertinencia. La importancia radica en que la educación sea relevante para cada individuo, permitiéndoles comprender y aplicar los conocimientos tanto locales como globales. “Esto les ayuda a convertirse en miembros activos de la sociedad, fortaleciendo su identidad y capacidad de tomar decisiones autónomas” (Rodríguez, 2018, p.80), (Ipeba, 2013). **Indicadores:** Proceso de aprendizaje, interés social y resultados.

Equidad. Consiste en el aseguramiento que el estudiante de los países, de cualquier contextos socioeconómicos o culturales, alcancen el aprendizaje fundamental (MINEDU e IPEBA, 2013) Es ser iguales ante la oportunidad educativa y alcancen un logro de iguales calidades para el estudiante al final de sus formaciones educativas básicaa, al margen de su lugar de procedencia, género o el tipo de IE a la que asistan (Ipeba, 2013). Tiene como indicadores: Respeto a la cultura, distribución de saberes, integración social.

Es así que, se comprende que lo pertinente, relevante, eficaz externo e impactos se originan de cómo el objetivo y producto de los sistemas educativos se alinean con la necesidad de los entornos. Las eficacias internas surgen de cómo el producto se relaciona con los objetivos. La eficiencia está determinada por cómo se relacionan los

recursos o insumos con los productos o resultados. La equidad se logra mediante una distribución adecuada de recursos y productos educativos (Schmelkes del Valle, 2018).

### **2.2.2.1. Enfoques de la calidad educativa**

En 2014, la UNESCO discutió la diversidad de interpretaciones sobre la calidad educativa, mencionando diferentes enfoques como el conductista, humanista, crítico y autóctono.

**La calidad en la educación desde el conductismo:** Implica que los procedimientos y resultados deben ser previamente establecidos y especificados externamente, sin considerar al estudiante. “Esto sugiere que la calidad se percibe como independiente de la interacción actual y puede ser completamente cuantificada, siempre que se disponga de herramientas de evaluación claras y bien definidas” (Cano, 2019 p.95).

**La calidad educativa desde una perspectiva humanista:** Se centra en poner a los estudiantes y docentes como protagonistas principales, en lugar de simplemente impartir conceptos sin considerar al estudiante. Este enfoque también se enfoca estrechamente en el contexto real y las circunstancias individuales de los estudiantes, integrando nuevas ideas del constructivismo para enriquecer el proceso de aprendizaje (Cano, 2019).

**La calidad educativa según los enfoques críticos:** Resalta la importancia de la educación como medio para alcanzar reconocimiento. Se presenta como una fuerza liberadora que fomenta la independencia del individuo, potenciando su capacidad crítica y su libertad de expresión. Además, se promueve la participación activa en la sociedad, empoderando al individuo como agente de cambio (Cano, 2019).

**La calidad educativa desde perspectivas autóctonas:** Resalta el entorno sociocultural, cuestionando la influencia dejada por los pioneros en esta región iberoamericana. Según Cano (2019), esta vincula los conocimientos con el entorno sociocultural del país, integrando conceptos culturales y eventos histórico-sociales que reflejan la identidad nacional de manera regional.

Se busca fortalecer el enfoque hacia la calidad educativa centrándose principalmente en los educandos, las técnicas y estrategias didácticas, a su vez los procesos de aprendizaje. En ese sentido, Cano (2019), el objetivo es identificar áreas comunes que promuevan una educación superior, abarcando ideas fundamentales que sirvan como fundamento en la evaluación y mejora continua de la calidad educativa.

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Ámbito y condiciones de la investigación**

##### **3.1.1. Contexto de la investigación**

Integra la UGEL Alto Amazonas-Yurimaguas, que examina el establecimiento educativo perteneciente a la Gerencia Regional de Educación DRE Loreto.

Estos centros educativos tienen un ambiente familiar con bajo nivel de educación y un equipo de maestros que se encargan de que los estudiantes se integren correctamente, tanto en su vida personal como social y académica.

El sistema de evaluación propuesto debe ser una prueba diferenciada que tenga en cuenta los niveles y procedimientos de aprendizaje de los estudiantes. Este sistema se aplica sin cesar, ya sea semanal o diariamente, a través de las Evaluaciones para Desarrollar (EPD) y las Actividades Pedagógicas (AP).

##### **3.1.2. Periodo de ejecución**

La etapa de ejecución se realizó en el periodo del 2024.

##### **3.1.3. Autorizaciones y permisos**

Se considerará que la consulta tiene confidencialidad y se tratará la data para este trabajo investigativo, así como la respuesta a la encuesta. Para garantizar la confidencialidad del tratamiento de datos, tanto las guías como la encuesta será codificada.

##### **3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

No aplica.

##### **3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales**

El autor sostuvo como principal criterio ético, adherirse a los principios de integridad de la investigación con la intención de soslayar cualquier tipo de distorsión de las certidumbres de los resultados. Adicionalmente, se respetó la independencia de los partícipes en el acto investigativo. Por último, se protegió la confidencialidad de los datos ofrecidos por los concurrentes en los instrumentos aplicados.

## 3.2. Sistema de variables

### 3.2.1. Variable 1. Clima institucional

#### Definición conceptual

La percepción que tienen los directores y profesores de una institución sobre el entorno en el que llevan a cabo su labor y cómo este afecta su motivación y conducta. Esta se basa en las relaciones adecuadas que son capaces de establecer los docentes, siendo importante y de gran influencia para los padres y alumnos (Cenas et al., 2021).

### 3.2.2. Variable 2. Calidad del servicio educativo

#### Definición conceptual

La calidad en las instituciones educativas se refleja en la forma como se presta el servicio que esta ofrece y que tenga coherencia con el tipo de institución que es, sin olvidar su eficiencia organizacional y el establecimiento de relaciones armónicas (Hooker y Roa, 2018, p.76).

**Tabla 1**

*Descripción de variables por objetivo específico*

Objetivo específico Nº 1: Estimar el nivel del clima institucional en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Clima institucional.	Se mide por medio de las dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad	Escala de clima institucional	Docentes de primaria.
Objetivo específico Nº 2: Identificar el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.			
Calidad del servicio educativo.	Se registra o mide las categorías a través de las características: pertinencia, equidad, relevancia, eficacia y eficiencia (indicador).	Escala de Calidad del servicio Educativo	Docentes de primaria

### 3.2.3. Diseño de la investigación

**Tipo de investigación.** De acuerdo a su finalidad, “Esta investigación es de tipo aplicada, debido que en función a los resultados encontrados se podrá identificar la relación entre clima institucional y calidad del servicio educativo” (Chavarry, 2020, p.51).

Según el énfasis en la naturaleza de los datos:

Cuantitativa: Es importante recordar que las decisiones fundamentales sobre el método se toman antes de la recolección de datos, y que los estudios cuantitativos siguen un

patrón estructurado y predecible (el proceso). El propósito de una investigación cuantitativa es extrapolar los resultados obtenidos en un subconjunto o grupo (muestra) a un conjunto más amplio (universo o población). Además, se persigue que las investigaciones realizadas sean susceptibles de duplicarse (Hernandez Sampieri et al., 2014).

**Población:** Está compuesto por 180 maestros de las escuelas primarias del distrito de Yurimaguas.

**Muestra:** Calcularemos utilizando la fórmula:

**Donde:**

**Z** es el nivel de confianza 95%= 1.96

**p** es la probabilidad de éxito 50%/100= 0.5

**q** es la probabilidad de fracaso 50%/100 = 0.5

**E** es el nivel de error 5%/100 = 0.05

**N** es el tamaño de la población= 180

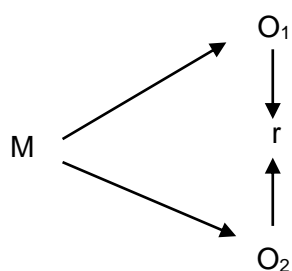
$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq} = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(180)}{0.05^2(180-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 122$$

$$n = 122$$

**Diseño de investigación:** Es descriptiva, porque se orientará a describir los fenómenos y hacer los análisis a las características de sus condiciones actuales. Por consiguiente, considera las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos (Sánchez et al., 2018).

En la investigación descriptiva correlacional, es necesario formular una hipótesis que sugiera la relación entre más de dos variables. Como esta metodología tiene un carácter cuantitativo, necesita emplear estadística inferencial para extrapolar resultados que favorezcan a toda la población (Ramos-Galarza, 2020).

La estructura de investigación utilizará la siguiente representación:



Donde:

M = Docentes.

- O1 = Clima institucional  
 O2 = Calidad del servicio educativo  
 r = Coeficiente de correlación

### 3.3. Procedimientos de la investigación

Se llevará a cabo variedad de procesos.

En un principio tomaremos contacto con los alumnos y los padres de familia para que autoricen que se recopile las informaciones.

Posterior a ello haremos pruebas piloto para la identificación de los grados de confiabilidad de los instrumentos a ser utilizados.

Se hará uso de técnicas para recoger la data a fin de lograr panoramas globales del estado de la variable en las unidades de medidas

A partir de esta data recolectada procederemos a la realización del análisis utilizando estadísticos que corresponden en estos casos a los coeficientes correlacionales.

Por último, estableceremos correlaciones que permitan la determinación de relaciones o asociaciones entre variables, en este caso -climas institucionales y calidades de los servicios.

**Técnica a utilizar.** La encuesta y la entrevista directa se utilizarán como métodos con los profesores de la institución educativa.

Los Instrumentos. - Se usarán dos escalas: uno de clima institucional y otra de calidad de servicio educativo

#### **Cuestionario del clima institucional.**

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento : Escala de clima institucional

Administración : Individual

Objetivo : Evaluar el clima institucional

Duración : 25 minutos

Descripción. Está compuesto por cuatro componentes: Estructura (10 enunciados), recompensa (06 ítems), relaciones (12 ítems), e identidad (06 ítems). En total el instrumento cuenta con 34 ítems.

**Tabla 2***Niveles y rangos de la variable clima institucional*

<b>Niveles</b>	<b>Estructura</b>	<b>Recompensa</b>	<b>Relaciones</b>	<b>Identidad</b>	<b>Total</b>
Malo	10 - 26	6 - 14	12 - 27	6 - 14	34 - 79
Regular	27 - 33	15 - 22	28 - 33	15 - 22	80 - 125
Bueno	34 - 50	23 - 30	34 - 50	23 - 30	126 - 170

**Normas de calificación**

La calificación de la prueba se basará en la suma de todas las calificaciones obtenidas, lo que permitirá un análisis de la percepción del clima institucional.

**Cuestionario calidad del servicio educativo**

El instrumento estará compuesto por cuatro dimensiones: equidad (4 ítems), relevancia (4 ítems), pertenencia (4 ítems), eficacia (4 ítems) y eficiencia (4 preguntas). En total el instrumento presenta 20 ítems.

Ficha técnica

Nombre del instrumento	:	Escala de calidad del servicio educativo
Administración	:	Individual
Objetivo	:	Medir la calidad del servicio educativo
Duración	:	30 minutos

**Tabla 3***Niveles de la categoría de calidad*

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
Desfavorable	20 - 46
Aceptable	47 - 73
Favorable	74 - 100

**Normas de calificación**

La prueba se valorará a través de la suma de todas las calificaciones obtenidas, lo que permitirá un análisis de la percepción de la calidad del servicio educativo.

**Técnicas del procesamiento y análisis de datos**

En cuanto al escrutinio estadístico, se utilizarán los datos recolectados a través de los programas para crear una base de datos en Excel y SPSS versión 25 para transformar la información.

Es necesario realizar un análisis de confiabilidad completo para obtener resultados que respalden una base de datos que satisfaga las exigencias para probar las hipótesis.

Se llevará a cabo una exploración minuciosa de la base de datos, desentrañando los datos olvidados, y luego se llevará a cabo una descripción detallada de los datos, plasmada en tablas y figuras.

La teoría se verificará mediante la prueba de correlación chi cuadrado, no paramétrica, con un 95% de probabilidad. Finalmente, se llevarán a cabo debates, conclusiones y sugerencias basadas en los hallazgos obtenidos.

### **Métodos de análisis de datos**

Para desentrañar los misterios de los datos, nos sumergiremos en la magia del programa informático SPSS v27. Estos datos surgieron del estudio minucioso de las variables previamente mencionadas. Se empleará una metodología no paramétrica. Cuando la normalidad se desvanece, la estadística inferencial recurre a escalas nominales, ordinales u otras alternativas (Sánchez et al., 2018)

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

Se realizó el estudio de los datos considerando los objetivos e hipótesis planteadas. Los que se indican en adelante:

El análisis relacional, se realizó teniendo en cuenta el objetivo general *determinar la asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.*

Para este análisis, las teorías fueron verificadas a través del chi cuadrado estadístico, diseñándose así conforme a lo previsto:

H0: El clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas, son independientes.

Y la hipótesis alternativa.

Ha: El clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas, están asociados.

**Tabla 4**  
*Clima institucional y calidad del servicio educativo*

	Valor	df	Significación
Chi-cuadrado de Pearson	126,984 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	101,258	4	,000
Asociación lineal por lineal	70,513	1	,000
N de casos válidos	122		

Según la tabla 4, se evidencia que el clima institucional y la calidad del servicio educativo en docentes del distrito de Yurimaguas, están relacionados significativamente. Señalando un comportamiento equivalente en las variables indicadas, es decir, a mayor clima institucional, mayor son las calidades de los servicios educativos.

#### 4.1.1. Resultado del objetivo específico 1.

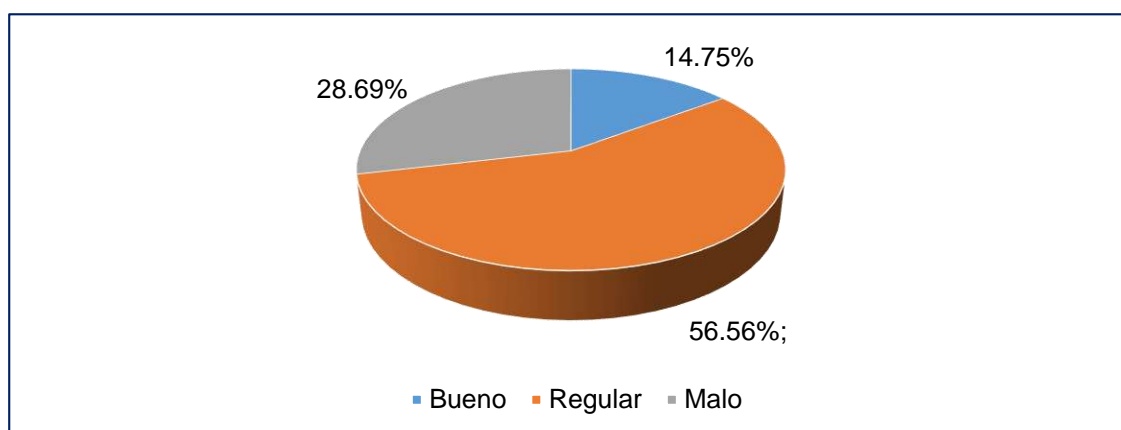
**El análisis descriptivo** se realiza ubicando específicamente el objetivo 01: Estimar el nivel del clima institucional en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

Después, tomamos en cuenta la tabla de referencia descriptiva.

**Tabla 5**  
*Nivel del clima institucional*

Clima institucional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	18	14.75%
Regular	69	56.56%
Malo	35	28.69%
Total	122	100.00%

La tabla 5 revela que el nivel más prevalente de clima institucional entre los docentes del distrito de Yurimaguas corresponde al nivel regular (56.56%) y el nivel malo (28.69%) y en menor proporción el nivel bueno (14.75%).



**Figura 1**  
*Nivel del clima institucional.*

En la figura 1, también se encontró el nivel regular como el de mayor porcentaje con 56.56%, en relación al nivel del clima institucional; que nos indica que las condiciones emocionales se encuentran aun en proceso de desarrollo.

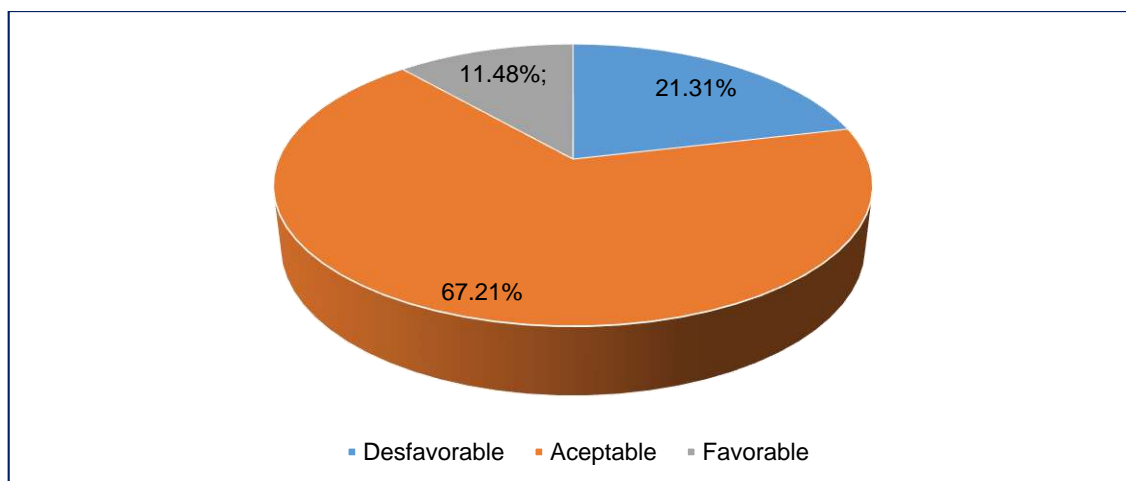
#### 4.1.2. Resultado del específico 2.

El propósito fue Identificar el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

**Tabla 6**  
*Nivel de la calidad del servicio educativo*

Calidad del servicio educativo	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	26	21.31%
Aceptable	82	67.21%
Favorable	14	11.48%
Total	122	100.00%

En la tabla 6 se evidencia que la distribución de la calidad del servicio educativo en docentes del distrito de Yurimaguas, es el nivel aceptable (67.21%) y el nivel favorable (11.48%) con menor frecuencia.



**Figura 2**

*Nivel de la calidad del servicio educativo.*

En la ilustración 2. Se revela que la calidad del servicio educativo en los maestros de mayor proporción se encuentra en un rango aceptable (67.21%), lo cual nos revela que las condiciones de enseñanza se consideran aceptables.

#### **4.1.3. Resultado del objetivo específico 3.**

**Para llevar a cabo el análisis correlacional**, reubicamos el objetivo 03 en un lugar más adecuado, Analizar la relación entre las dimensiones del clima institucional con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

**Tabla 7**

*Dimensiones del “clima institucional con la calidad del servicio educativo”*

	Chi-cuadrado	Significancia
Estructura	56.222	,000
Recompensa	41.485	,000
Relaciones	10.292	,036
Identidad	95.987	,036
N de casos válidos	122	

A su vez, la tabla 7, nos indica que la dimensión del clima institucional asociados con la calidad del servicio educativo en los docentes del distrito de Yurimaguas, están relacionados, habiendo obtenido un chi calculado de 95.987 con la dimensión identidad, mayor al chi tabular con 9,49. Lo mismo ocurre con la dimensión estructura (56.222), la recompensa con 41.485 y las relaciones (10,292) respectivamente

#### **4.2. Discusión de resultados**

Se encontró que se evidenció que el clima institucional y la calidad del servicio educativo en docentes del distrito de Yurimaguas, están relacionados. Señalando un comportamiento equivalente en las variables indicadas, están relacionados

significativamente. Por su parte, Amasifuen et al. (2022) determinaron las relaciones entre los climas organizacionales y las satisfacciones laborales municipales, se proyectó que el clima organizacional era positivo en relación con niveles bajos de satisfacciones en el trabajo en los empleados. A su vez, Gutiérrez et al. (2021) detectaron una conexión profunda entre el ambiente laboral y el rendimiento educativo. Asimismo, se halló una conexión profunda entre los ambientes laborales y las áreas: involucrarse en la gestión de las escuelas vinculadas a las comunidades, impartir conocimientos, preparar al estudiante para el aprendizaje, fomentar el desarrollo profesional y las identidades de los docentes del nivel secundario en Trujillo. Además, Huapaya et al. (2023) logró establecer la relación de las gestiones de los directivos con las calidades de los servicios educativos del Callao. Se descubrió una fuerte relación entre las gestiones del directivo y las calidades de los servicios educativos. Los resultados evidenciaron una relación directa, que implica que la calidad de servicio permite generar una mayor satisfacción con la educación virtual.

También Williams y Rodríguez (2021) descubrieron que los climas educativos positivos, como en la situación de los educadores de preparatoria, secundaria y nivel primario predice la satisfacción de los educadores con su trabajo. Las relaciones con los estudiantes, por otro lado, fueron el factor que menos contribuyó al clima escolar. Esto podría deberse a que hay menos problemas de comportamiento reportados por el sector público en las instituciones cristianas. Finalmente, según las medias aritméticas, la mayoría de los participantes creían que la innovación colaborativa era lo fundamental. Se descubrió que la relación entre docentes y estudiantes no predice de forma significativa la satisfacción del docente. En ese sentido, Quispe y Campana (2024), determinó el vínculo de los climas institucionales y la competencia del formador en EBR, encontrando una relación del 47,7% entre las variables. A medida que se establecen los conjuntos categoriales analizados y cómo se comportan sus componentes, se encuentran en niveles moderados, con resultados de tendencias intermedias no satisfactorias. A su vez, Quispe-Llactahuaman et al., (2023), determinó que los climas laborales y el rendimiento del educador en un instituciones educativas están influenciados por el liderazgo transformacional.

Se evidencio que las dimensiones del clima institucional estan asociados con las calidades de los servicios educativoes de los docentes, habiendo obtenido un chi calculado de 95.987 en identidad, mayor al chi tabular con 9,49. Lo mismo ocurre con estructura (56.222), la recompensa con 41.485 y las relaciones (10,292) respectivamente. Por su parte, Batista et al. (2021), han realizado investigaciones para comprender la preponderancia de gestionar el clima escolar que permite obtener

resultados de calidad, productividad y satisfacción involucrando a todo el equipo directivo y otros empleados; sobre gestión del clima organizacional en el entorno escolar. Concluyeron que la cultura practicada por cada escuela interfiere con su desempeño. Representa la percepción de todos los involucrados dentro de la organización y refleja lo que el entorno valora, dirigiendo los comportamientos de quienes ingresan o ya están insertos en ella. El clima diferencia una escuela de otra y tiene características perceptibles relacionadas con el comportamiento de las personas que se pueden observar fácilmente. El vínculo entre lo cultural y los climas de una organización puede confundirse por estar intrínsecamente relacionada y muy estrecha. Según el análisis de los estudios, el clima es más a menudo favorable, sin embargo, se pueden predecir conflictos que pueden mitigarse, pero no extinguirse por completo. Finalmente, en base a los datos, la investigación considera beneficioso el estudio del clima en la búsqueda de una mejor convivencia dentro del entorno laboral, así como la consecución de los mejores resultados de trabajo ofrecidos a la comunidad escolar, buscando siempre el respeto y la mejora continua en todos los aspectos.

Por su parte, Ángel y Avila (2022), llegó a la conclusión que la estructura, recompensas, identidad y las relaciones son los elementos de los climas organizacionales de mayor relevancia para los desempeños profesionales. Además, las retribuciones monetarias, el reconocimiento y las motivaciones son los constituyentes de los climas organizacionales y de convivencias que impacta de forma mayoritaria en el desempeño. A su vez, Widyaningsih et al. (2021), se enfocaron en el rendimiento del maestro de adiestramiento físico (Y), la asociación del clima institucional (X1) y la motivación docente (X2). Se descubrió que el clima organizacional y los factores de motivación de los maestros tienen un efecto directo en la mejora de los desempeños del maestro de educación física. Además, se descubrió que el clima organizacional de la institución educativa y la motivación del maestro tienen un impacto directo en los desempeños del maestro de adiestramiento físico.

## CONCLUSIONES

Se evidenció que el clima institucional y la calidad del servicio educativo en docentes del distrito de Yurimaguas, están relacionados. Señalando un comportamiento equivalente en las variables indicadas, están relacionados significativamente. Habiéndose encontrado un chi cuadrado de 126,984 con una significancia de 0.000

Se estableció del nivel del clima institucional más frecuente en docentes de Yurimaguas, es el nivel regular (56.56%) y el nivel malo (28.69%) y en menor proporción el nivel bueno (14.75%). También se encontró el nivel regular como el de mayor porcentaje con 56.56%.

El 67.21% de los maestros de Yurimaguas consideran la calidad del servicio educativo aceptable, mientras que el 11.48% lo considera favorable. Se constató que la excelencia del servicio educativo en los maestros de mayor proporción se encuentra en un rango aceptable (67.21%).

Las dimensiones del clima institucional están asociadas con la calidad del servicio educativo en los docentes de Yurimaguas, habiendo obtenido un chi calculado de 95.987 en la dimensión identidad, mayor al chi tabular con 9,49. Lo mismo ocurre con la dimensión estructura (56.222), la recompensa con 41.485 y las relaciones (10,292) respectivamente.

## RECOMENDACIONES

Estructurar planes institucionales donde se fomule aspectos de mejora en el clima organizacional en busca de optimizar el servicio educativo en la comunidad orientadas a mejorar las condiciones educativas del estudiante.

Desarrollar acciones para mejorar el soporte emocional en los docentes tanto al interior como al externo a la institución educativa, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales y fomentar clima emocional adecuado.

Optimizar el servicio educativo considerando las condiciones de relaciones entre docentes y estudiantes buscando promover el desarrollo de aspectos afectivos como la afinidad, confianza y admiración, por consiguiente, mejorar el performance académico.

Desarrollar una propuesta metodológica que fusione el clima organizacional y el servicio educativo para mejorar el logro pedagógico en el trabajo docente, valorando adecuadamente las características humanas de comunicación, confianza, y autoregulación de las emociones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(1), 89-102. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Ángel, S., & Avila, E. (2022). Clima organizacional, convivencia escolar y desempeño profesional: triada importante en el contexto educativo ecuatoriano. *Honoreis Causa*, 14, 109-128. <https://orcid.org/0000-0003-2794-2658>
- Batista da Cruz, A. M., Santos da Silva, S., & Medeiros Rodrigues, S. A. (2021). Gestão de clima organizacional no ambiente escolar: estudo bibliográfico em periódicos publicados entre 2018 A 2019. *Fac. Sant'Ana em Revista, Ponta Grossa*, 5(82), 82-95.
- Canales Canchari, D. E. (2022). Calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i3.21437>
- Cano Mantilla, S. (2019). *Gestión educativa y calidad educativa en la Institución Educativa Emblemática Ricardo Bentín*. UGEL 02, Lima, 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cenas-Chacón, F. Y., Blaz-Fernández, F. E., & Castro-Mendocilla, W. E. (2021). Clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas del distrito La Esperanza - UGEL N° 02 – 2020. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 964-979. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i5.2722>
- Chavarry Arenas, R. E. (2020). Comunicación organizacional y conflictos laborales en la IEP Santísima Virgen de Cocharcas, Villa el Salvador - 2020. *Universidad Autónoma del Perú*.
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley General de Educación - Ley Nro. 28044*. [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe).
- Cruz Cárdenas, C. A., & Aguirre-Arotoma, J. (2021). Gestión de directivos y calidad del servicio educativo en un colegio parroquial de la región Callao. *PSIQUEMAG/ Revista Científica Digital de Psicología*, 11(1), 9-17. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v11i1.2754>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020).

- Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Escribano Hervis, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 717-739. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Farfan Montero, J. R. (2019). *Influencia del clima institucional en el servicio educativo, Institución Educativa N° 15117 «Víctor Raúl Haya de la Torre» - Distrito de Las Lomas - Piura 2017 Descripción del Artículo*. Universidad San Pedro.
- Gaete, A., & Ayala, C. (2018). Enseñanza básica en Chile: las escuelas que queremos. *Calidad en la Educación*, 42, 17. <https://doi.org/10.31619/caledu.n42.48>
- Guerrero Pacheco, F. J. (2021). Clima Organizacional Y Calidad Educativa En La I.E N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso Del Distrito De José Leonardo Ortíz. *Horizonte Empresarial*, 8(2), 512-525. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2005>
- Gutiérrez Ulloa, C. R., Medina Gonzales, R. H., & Ulloa Parravicini, C. E. (2021). Work climate and teaching performance at the secondary level of an educational institution in the district of Trujillo. *SCIÉND0*, 24(1), 55-59. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.006>
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio. Pilar. (2014). Metodología de la investigación. En *Mc Graw Hill, Education: Vol. 6a edición*.
- Hooker Newball, S. D., & Roa Gonzalez, E. (2018). *Transformación del clima escolar para fortalecer la convivencia y la calidad educativa*. Universidad de la Costa.
- Huapaya, G., Sumire, R., Jarama, R., & Sumire, E. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia: una perspectiva sociodemográfica. *Encuentros*, 250-275. <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.7527667>
- Iglesias-Armenteros, A. L., Torres-Esperón, J. M., & Mora-Pérez, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *Revisión Bibliográfica*, 18(6), 8.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2018). *¿Qué es la calidad educativa?* <https://historico.mejoredu.gob.mx/>.
- ipeba. (2013). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa? Matriz y Guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación*

*Básica Regular* (Segunda Ed). Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación Certificación de la Calidad de la Educación (SINEACE) / Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA).

López Catalán, M., & Barriga Hernández, C. (2021). Clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa “Túpac Amaru”. Villa María del Triunfo, Lima - 2014. *IGOVERNANZA*, 4(13), 89-113. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.101>

Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>

MINEDU, & IPEBA. (2013). Mapas de Progreso del Aprendizaje. Nuestros estándares nacionales de aprendizaje. En *sineace.gob* (p. 14). Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - CEPREDIM.

Quispe-Llactahuaman, S. M., Dávila-Asenjo, M., Cubas-Díaz, M., & Tapia-Díaz, A. (2023). Liderazgo transformacional en el clima institucional y el desempeño docente en Perú. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(27), 359-371. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.520>

Quispe Segama, E., & Campana Concha, A. R. (2024). Clima Institucional y su Relación con la Competencia Laboral Docente en la Institución Educativa Pública 9 de Diciembre, Huamanga Ayacucho – 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 11102-11114. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.10419](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10419)

Rambay Tobar, M. G., San Miguel Casanova, E. R., & Duque Oliva, E. J. (2017). Análisis Comparativo del Clima Organizacional en Dos Instituciones Particulares de Educación Superior en Ecuador. *PODIUM*, 79-100.

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Rodríguez Mendoza, E. (2018). Clima escolar y calidad educativa en la Institución Educativa Argentina-Lima, 2018. *Revista en Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 51-72. <https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n1.04>

Rosales Rojas, F. S. (2017). *La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de*

*Moyobamba, 2017.* Universidad César Vallejo.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Universidad Ricardo Palma. <http://isbn.bnpp.gob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=96046>

Schmelkes del Valle, S. (2018). *Definiciones de calidad de la educación en el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.* <https://historico.mejoredu.gob.mx/>.

SINEACE. (2015). *Calidad en educación y derroteros* (A. Cussiánovich Villarán (ed.); Primera ed). Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

Tineo Tineo, L. A., & Contreras Julián, R. M. (2019). *Clima organizacional en la institución educativa Pueblo Libre, Moyobamba, 2018.* Universidad César Vallejo.

Vargas Rojas, J. O. (2020). *Clima institucional y su relación con la calidad de la gestión educativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Rioja, San Martín, en el año 2019.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

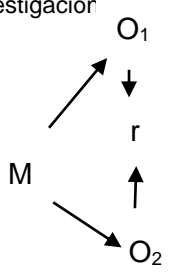
Widyaningsih, H., Darmawan, R., & Pelana, R. (2021). Influence of organizational climate and teaching motivation on the performance of physical education teachers. *Journal of Physical Education and Sport*, 21(4), 2408 – 2412. <https://doi.org/10.7752/jpes.2021.s4323>

Williams, A., & Rodríguez Gómez, J. (2021). Clima escolar y apoyo administrativo como predictores de la satisfacción laboral del docente. *RIEE | Revista Internacional de Estudios en Educación*, 21(1), 31-43. <https://doi.org/10.37354/riee.2021.210>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**TITULO:** Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	ESCALA VALORATIVA	METODOLOGIA		
<p>Problema General</p> <p>¿Existe asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una asociación del clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas</p>	Clima institucional	Estructura	Nominal	<p>Tipo de investigación.</p> <p>Según su finalidad, este estudio es de tipo aplicada, debido que en función a los resultados encontrados se podrá identificar la relación entre las variables Clima institucional y calidad del servicio educativo (Chavarry, 2020).</p> <p>Cuantitativa: En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse (Hernández Sampieri et al., 2014).</p> <p>Diseño de investigación</p>  <p>Donde:  M= Docentes.  O1 = Clima institucional  O2 = Calidad del servicio educativo  r= Coeficiente de correlación entre variables.</p>		
<p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es el nivel del clima institucional en las instituciones educativas en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima institucional con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Estimar el nivel del clima institucional en las instituciones educativas en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.</p> <p>Identificar el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones del clima institucional con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel del clima institucional en las instituciones educativas en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas es aceptable.</p> <p>El nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas es regular.</p> <p>La relación entre las dimensiones del clima institucional con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas</p>		Calidad del servicio Educativo			Equidad	Nominal
							Relevancia.	
							Pertinencia	
			Eficacia y eficiencia					

## Anexo 2: Instrumento



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

#### FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

#### ESCUELA DE POST GRADO

### MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA

¡Querido estudiante! Soy el Prof. Wuillian Villacorta Vela, aspirante al grado de Magíster en Ciencias de la Educación con Mención Gestión de la Educación de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: **“Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas”**, la cual tiene fines exclusivamente académicos; es anónima y se mantendrá en absoluta reserva.

**Instrucciones:** Lee detenidamente y luego elige una alternativa de respuesta y marcarla con una (x). Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas.

Escala de medición	
Totalmente en desacuerdo (TD)	1
En desacuerdo (D)	2
Indiferente (I)	3
De acuerdo (DA)	4
Totalmente de acuerdo (TA)	5

Variable: Clima Institucional	1	2	3	4	5
	TD	D	I	DA	TA
Dimensión: Estructura					
1. Considero que es necesario el establecimiento de reglas en la IE.					
2. Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.					
3. En esta institución existe orden.					
4. Son necesarias las encuestas que lleno para calificar el servicio que la Institución me da.					
5. Son necesarias las encuestas que lleno para calificar a mis maestros.					
6. La cantidad de trámites son necesarios para recibir un servicio.					

7. La definición de mis derechos como alumno en el reglamento interno apoya mi desempeño en la Institución.					
8. La definición de mis obligaciones como alumno en el reglamento interno apoya mi desempeño en la Institución.					
9. Los ritmos de trabajo me parecen adecuados					
10. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi labor estudiantil					
Dimensión: Recompensa					
11. Son suficientes los premios y estímulos en esta institución.					
12. Mi profesor(a) muestra interés en el resultado de mis tareas.					
13. Mi profesor(a) reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas.					
14. Mi profesor me motiva para realizar mis tareas.					
15. En general, la manera en que califican los profesores es adecuada.					
16. Mi profesor es justo cuando califica mis evidencias de aprendizaje.					
Dimensión: Relaciones					
17. El director se preocupa por mejorar la institución.					
18. El personal administrativo muestra disposición para asesorarme en la realización de algún trámite.					
19. El personal administrativo atiende mis solicitudes con un trato amable, eficiente y eficaz.					
20. En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo					
21. En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo					
22. Mi profesor(a) brinda oportunidades para exponer mis ideas u opiniones.					
23. Mi profesor(a) toman en cuenta las diferentes ideas de los alumnos.					
24. Reconocen los derechos y dignidad de los alumnos.					
25. Muestran agrado, afecto y respeto hacia los alumnos.					
26. Mantienen una comunicación abierta con todos en la institución.					
27. Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi labor estudiantil.					
28. Puedo opinar para mejorar mi trabajo escolar					
Dimensión: Identidad					
29. Me siento parte importante de esta institución.					
30. Me siento orgulloso(a) de estar en esta institución					
31. Recomendaría a un amigo para que estudiara en esta institución.					
32. Me siento bien practicando los ideales de mi institución					

33. Disfruto estudiar en esta institución.					
34. Me siento respaldado por mi institución para un evento académico					

Muchas Gracias...



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA

¡Querido estudiante! Soy el Prof. Wuillian Villacorta Vela, aspirante al grado de Magíster en Ciencias de la Educación con Mención Gestión de la Educación de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: **“Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas”**, la cual tiene fines exclusivamente académicos; es anónima y se mantendrá en absoluta reserva.

**Instrucciones:** Lee detenidamente y luego elige una alternativa de respuesta y marcarla con una (x). Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas.

Escala de medición	
Nunca (N)	1
Casi nunca (CN)	2
Algunas veces (AV)	3
Casi siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

Variable: Calidad del servicio Educativo	1	2	3	4	5
	N	CN	AV	CS	S
Dimensión: Equidad					
1. En la institución educativa, se presta atención a los estudiantes en relación con las necesidades educativas específicas.					
2. La institución educativa brinda apoyo suficiente para el logro de las competencias de los estudiantes.					
3. Cree que los recursos de la institución educativa se distribuyen equitativamente.					
4. Los materiales didácticos usados en la clase, le sirven para conseguir los resultados deseados con los estudiantes.					
Dimensión: Relevancia					
5. La institución educativa se preocupa por la distinción de sus estudiantes.					
6. Los aprendizajes que adquieren los estudiantes en la institución educativa les sirve para desarrollarse para la vida.					

7. Los estudiantes reciben aprendizajes significativos.					
8. Considera que el perfil del estudiante egresado tiene las competencias del contexto social y cultural.					
Dimensión: Pertinencia					
9. Participa constantemente en los procesos de aprendizaje que se originan en el aula.					
10. Los estudiantes realmente aprenden lo que necesitan aprender.					
11. Los aprendizajes que reciben los estudiantes responden a sus necesidades e intereses sociales					
12. Los aprendizajes que se brindan en la institución educativa se da sin distinción social, raza, cultural, religión, género, etnia, etc.					
Dimensión: Eficacia					
13. Está comprometido en el cumplimiento de sus funciones. s.					
14. La institución educativa está enfocada a brindar calidad, respondiendo a las expectativas de las familias y comunidad.					
15. La institución educativa adecúa el perfil de egreso del estudiante con responsabilidad.					
16. La institución educativa desarrolla y/o participa de concursos internos y externo					
Dimensión: Eficiencia					
17. Considera que la institución educativa en el nivel secundaria es de calidad.					
18. La institución educativa elabora el presupuesto mensual.					
19. Los directivos establecen un plan de prioridades en cuanto a necesidades de infraestructura; una vez que se hayan fijado las metas institucionales.					
20. Se realizan diálogos reflexivos en la comunidad para evaluar la cobertura del servicio educativo.					

Muchas Gracias...

### Anexo 3: Validación de instrumentos

#### Ficha de validación de instrumentos

##### I. DATOS INFORMATIVOS


<b>Apellidos y Nombres del Especialista o</b>	<b>Grado Académico, Cargo o Institución donde labora</b>	<b>Autora de la Investigación</b>
Heydi Tananta Vásquez	Mg. Psicología Educativa Docente UCV	Wuillian Villacorta Vela
<b>Título de la Investigación:</b> Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.		
<b>Nombre del instrumento:</b> Escala Clima Institucional		

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	Criterios	Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje Apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y Dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado.				X	
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

**III. OPINION DE VALIDACIÓN:** instrumento válido para ser aplicado en la muestra señalada

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** .....4.6.....

Tarapoto, 11..de..septiembre.. de 2023	46042057	 Mg. Heydi Tananta Vasquez PSICÓLOGA C.Psi.P. 20768	938668823
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

## Ficha de validación de instrumentos

### I. DATOS INFORMATIVOS


<b>Apellidos y Nombres del Especialista o Experto</b>	<b>Grado Académico, Cargo o Institución donde labora</b>	<b>Autora de la Investigación</b>
Heydi Tananta Vásquez	Mg. Psicología Educativa Docente UCV	Wuillian Villacorta Vela
<b>Título de la Investigación:</b> Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.		
<b>Nombre del instrumento:</b> Escala de Calidad del servicio Educativo		

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	Criterios	Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje Apropriado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y Dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado.				X	
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

III. **OPINION DE VALIDACIÓN:** instrumento válido para ser aplicado en la muestra señalada

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** .....4.6.....

Tarapoto, 11..de..septiembre.. de 2023	46042057	 Mg. Heydi Tananta Vásquez PSICÓLOGA C.Ps.R. 20760	938668823
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

### Ficha de validación de instrumentos

#### I. DATOS INFORMATIVOS


<b>Apellidos y Nombres del Especialista o Experto</b>	<b>Grado Académico, Cargo o Institución donde labora</b>	<b>Autor(es) de la Investigación</b>
Bardales Zapata, Efraín de la Cruz	Dr. en administración de la educación	Wuillian Villacorta Vela
<b>Título de la Investigación:</b> Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.		
<b>Nombre del instrumento:</b> Escala Clima Institucional		

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	Criterios	Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje Apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la Investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y Dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la investigación.			X		
10. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

III. **OPINION DE VALIDACIÓN:** instrumento válido para ser aplicado en la muestra señalada

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** .....4.5.....

Tarapoto, 11..de..septiembre.. de 2023	16681180		939145380
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

### Ficha de validación de instrumentos

#### I. DATOS INFORMATIVOS


<b>Apellidos y Nombres del Especialista o Experto</b>	<b>Grado Académico, Cargo o Institución donde labora</b>	<b>Autora de la Investigación</b>
Bardales Zapata, Efraín de la Cruz	Dr. en administración de la educación	Wuillian Villacorta Vela
<b>Título de la Investigación:</b> Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.		
<b>Nombre del instrumento:</b> Escala de Calidad del servicio Educativo		

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	Criterios	Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje Apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la Investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científico.					X
8. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y Dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la investigación.			X		
10. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

III. **OPINION DE VALIDACIÓN:** instrumento válido para ser aplicado en la muestra señalada

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** .....4.5.....

Tarapoto, 11..de..septiembre.. de 2023	16681180	 Efraín de la Cruz BARDALES ZAPATA DNI N° 16681180	939145380
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

## Ficha de validación de instrumentos

### I. DATOS INFORMATIVOS


<b>Apellidos y Nombres del Especialista o Experto</b>	<b>Grado Académico, Cargo o Institución donde labora</b>	<b>Autora de la Investigación</b>
Trigoso Garcia, Carlos	Magister en Ciencias de la educación Universidad Nacional de San Martín	Wuillian Villacorta Vela
<b>Título de la Investigación:</b> Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.		
<b>Nombre del instrumento:</b> Escala Clima Institucional		

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	Criterios	Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje Apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la Investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y Dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

III. **OPINION DE VALIDACIÓN:** Presenta consistencia y coherencia, determinando ser un instrumento válido

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** 4.7

Tarapoto, 11..de..septiembre.. de 2023	01130899	 Lic. M.Sc. Carlos Trigoso Garcia Docente Adscrito al DAIH y CCSS FEH - UNSM	999574600
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

## Ficha de validación de instrumentos

### I. DATOS INFORMATIVOS


<b>Apellidos y Nombres del Especialista o Experto</b>	<b>Grado Académico, Cargo o Institución donde labora</b>	<b>Autora de la Investigación</b>
Trigoso Garcia, Carlos	Magister en Ciencias de la educación Universidad Nacional de San Martín	Wuillian Villacorta Vela
<b>Título de la Investigación:</b> Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas.		
<b>Nombre del instrumento:</b> Escala de Calidad del servicio Educativo		

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	Criterios	Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje Apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la Investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y Dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

III. **OPINION DE VALIDACIÓN:** Presenta consistencia y coherencia, determinando ser un instrumento válido

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** 4.7

Tarapoto, 11..de..septiembre.. de 2023	01130899	 Lic. M.Sc. Carlos Trigoso Garcia Docente Adscrito al DAHHCSS FEH - UNSM	999574600
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

# Wuillian Villacorta Vela

## Clima institucional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Yurimaguas

 Revisión Repositorio Institucional

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:544260767

Fecha de entrega

5 ene 2026, 12:57 GMT-5

Fecha de descarga

5 ene 2026, 13:02 GMT-5

Nombre del archivo

Maestría\_Gest\_Educ\_Wuillian Villacorta Vela.v1.0.pdf

Tamaño del archivo

1.1 MB

58 páginas

13.648 palabras

82.712 caracteres




# 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.