TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

JULIACA – PERÚ

2025

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GERARDO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESOLUCIÓN N°268-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 27 de octubre de 2025

VISTOS:
El Expediente **N° 1189**, presentado por **ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
- 2do. MIEMBRO : Dr.ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- ASESOR DE TESIS : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : salón de Grados y Títulos
- Fecha : martes, 28 de octubre de 2025
- Hora : 8: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" DECANATO JULIACA

Dr. Leopoldo W. Condori Gari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN N° 116-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **06** de **mayo** de 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-2098** de fecha **14 de abril de 2025**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra prim era Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía,** corroboró la propuesta del ASESOR **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favor able del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO RECONOCER, como ASESOR al **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.**

ARTÍCULO TERCERO DISPONER que la facultad, secretarias académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Roberto Pavé Calderón
DIRECTOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
Decanato
Interesado (1)
Archivo FCA (1)
-RPC/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN Nº 358-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de julio 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-4091** de fecha 5 de junio de 2025, del **Bach. ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO,** quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO,** quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025;** conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.**

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN,** del tema titulado: **CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (6311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO,** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA.**

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Paul Salvatierra
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
/RPC/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
turnitin Página 1 de 108 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::13016:546370727
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO

CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CI...

TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:546370727

Fecha de entrega
15 ene 2026, 7:27 GMT-5

Fecha de descarga
15 ene 2026, 18:26 GMT-5

Nombre del archivo
T036_71044533_T.docx

Tamaño del archivo
14.9 MB

98 páginas

17.286 palabras

101.901 caracteres

turnitin Página 1 de 108 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::13016:546370727
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

15%	Fuentes de Internet
5%	Publicaciones
20%	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.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Metadatos complementarios - UANCV

Título de la tesis	
CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ZIANETH KRISTEL LLANOS PALOMINO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71044533
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-5044-7643
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GERARDO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103

Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno **Coordenadas:** Latitud: -15.8535716 Longitud: -70.0148274 https://maps.app.goo.gl/mg91EaZimottZSbJA
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2025 – Octubre 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	**Teoría organizacional** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03 **Ciencias sociales** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Poma Calderón
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"
TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Zianeth Kristel Llanos Palomino, identificado con DNI Nro. 71044533 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía,

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada: Clima Institucional y Calidad Educativa en el centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno, 2025

Asesorado por: Dra. Yenny Rosario Acero Apaza

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 10 de Diciembre del 2025

Firma del Asesor (obligatoria)

FIRMA (obligatoria)

Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DEDICATORIA

A Dios, a la Pachamama y a la riqueza de mi cultura andina, por guiar mis pasos y nutrir mi espíritu. A mi amada familia, por su amor incondicional y por ser mi pilar constante. Y a todas las personas maravillosas que, con su apoyo y amistad, hicieron este camino posible.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

AGRADECIMIENTO

A la divinidad y a la Pachamama, por la vida y la guía constante que iluminaron mi camino.

A mis amados padres, Antonio Llanos Cauna y Janeth Karina Palomino Cordero, cuyo amor incondicional y apoyo incansable fueron el pilar de este logro. A mi hermana, por su invaluable compañía.

A mi Facultad de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía y a todos mis docentes, por la formación y el conocimiento impartido.

De manera especial, a mi asesora, la Dra. Yenny Rosario Acero Apaza, cuya experta guía y paciencia resultaron esenciales para la conclusión de esta tesis.

A mis amigos y conocidos, por su amistad y aliento en cada etapa.

Finalmente, a mí misma: por la dedicación, el tiempo y la fuerza invertidos en culminar este sueño.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE DE TABLAS viii

ÍNDICE DE FIGURAS ix

RESUMEN x

ABSTRACT xi

INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 13

1.2. Delimitación de la investigación 14

1.2.1. Delimitación espacial 14

1.2.2. Delimitación social 14

1.2.3. Delimitación temporal 15

1.3. Formulación del problema 15

1.3.1. Problema general 15

1.3.2. Problemas específicos 15

1.4. Justificación del estudio 15

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 17

2.2. Objetivos específicos 17

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 18

3.1.1. A nivel internacional 18

3.1.2. A nivel nacional 19

3.1.3. A nivel local o regional 23

3.2. Bases teóricas 24

3.3. Marco conceptual 53

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 55

4.2. Hipótesis especifica 55

4.3. Variables 55

4.4. Operacionalización de variables 56

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 57

5.2. Método aplicado a la investigación} 57

5.3. Tipo de investigación 57

5.4. Nivel de investigación 58

5.5. Diseño de investigación 58

5.6. Población y muestra 58

3.6.1. Población 58

3.6.2. Muestra 58

5.7. Técnicas e instrumentos 59

3.7.1. Técnica 59

3.7.2. Instrumento 59

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento 59

3.8.1. Confiabilidad 59

3.8.2. Validez 60

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 60

5.10. Contrastación de hipótesis 61

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 65

6.2. Discusión de resultados 72

CONCLUSIONES 74

RECOMENDACIONES 76

REFERENCIAS 77

ANEXOS 82

Matriz de consistencia 83

Matriz de datos 85

Instrumento 87

Validez de instrumento 89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables estudiadas 56

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento 60

Tabla 3. Contrastación de la hipótesis general 61

Tabla 4. Contrastación de la hipótesis especifica 1 62

Tabla 5. Contrastación de la hipótesis especifica 2 63

Tabla 6. Contrastación de la hipótesis especifica 3 64

Tabla 7. Prueba de normalidad 65

Tabla 8. Niveles de correlación de Rho 66

Tabla 9. Correlación entre el clima institucional y la calidad educativa 66

Tabla 10. Correlación entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa 68

Tabla 11. Correlación entre el liderazgo institucional y la calidad educativa 69

Tabla 12. Correlación entre la coherencia organizacional y la calidad educativa 71

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre el clima institucional y la calidad educativa 67

Figura 2. Diagrama de dispersión entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa... 68

Figura 3. Diagrama de dispersión entre el liderazgo institucional y la calidad educativa 70

Figura 4. Diagrama de dispersión entre la coherencia organizacional y la calidad educativa.... 71

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

RESUMEN

Esta tesis titulada: Clima institucional y calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno, 2025. El propósito central de esta investigación fue establecer la relación entre el clima institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno durante el año 2025. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con método deductivo, diseño no experimental y nivel correlacional, empleando la encuesta como técnica de recolección de datos y un cuestionario con escala tipo Likert aplicado a 86 estudiantes. La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.733, lo que indica una consistencia interna aceptable. En cuanto a los resultados estadísticos, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, logrando un valor de 0.782, lo que demuestra una correlación positiva alta. Este valor indica que, a medida que el entorno institucional mejora, la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad educativa también se eleva, además el valor de significancia fue de 0.000. por ende, se concluyó que el clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

Palabras clave: Clima institucional, calidad educativa

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ABSTRACT

This thesis, titled "Institutional Climate and Educational Quality at the Centro Cultural Peruano Norteamericano in the City of Puno, 2025," aimed to determine the relationship between institutional climate and educational quality at the Centro Cultural Peruano Norteamericano in Puno during the year 2025. The study was conducted using a quantitative approach, with a deductive method, non-experimental design, and correlational level. The data collection technique was a survey, applied through a Likert-scale questionnaire to a sample of 86 students. The reliability of the instrument was assessed using Cronbach's Alpha coefficient, yielding a value of 0.733, which indicates acceptable internal consistency. Regarding statistical results, Spearman's Rho correlation coefficient was used, obtaining a value of 0.782, which shows a high positive correlation. This result suggests that as the institutional environment improves, students' perceptions of educational quality also increase. Furthermore, the significance value was 0.000. Therefore, it was concluded that institutional climate is significantly related to educational quality at the Centro Cultural Peruano Norteamericano in the city of Puno, 2025.

Key word: Institutional climate, educational quality

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

INTRODUCCIÓN

En el actual panorama educativo, caracterizado por cambios constantes y demandas cada vez más complejas, la atención ya no se centra únicamente en los contenidos curriculares o los logros académicos. Las instituciones educativas han comenzado a reconocer que el ambiente en el cual se desenvuelve el proceso de enseñanza-aprendizaje cuenta con una influencia directa y decisiva sobre los resultados formativos.

No se trata solo de lo que se enseña, sino de cómo se vive la experiencia educativa dentro de los espacios institucionales. La manera en que las personas interactúan, la claridad con que se toman decisiones, el trato cotidiano entre estudiantes y docentes, así como la manera en que se gestionan las normas y los recursos, constituyen elementos clave que pueden potenciar o limitar el alcance de una educación de calidad.

En este contexto, el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno representa un caso singular. Como institución dedicada a la formación en idiomas y a la promoción de valores interculturales, asume una responsabilidad particular frente a sus estudiantes: ofrecer no solo instrucción técnica o lingüística, sino también un entorno que motive, respalde y proyecte el crecimiento integral del alumno.

Este estudio ha sido organizado en seis capítulos. El primer capítulo expone el problema, su delimitación, formulación y justificación. El segundo capítulo presenta los objetivos general y específicos. El tercer capítulo desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes, bases teóricas y conceptos clave. En el cuarto capítulo se formulan las hipótesis, se definen las variables y su operacionalización. El quinto capítulo describe el enfoque metodológico. Finalmente, el sexto capítulo muestra los resultados obtenidos y su discusión, seguidos de las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos que complementan esta tesis.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, diversos países de Latinoamérica han comprendido que la calidad educativa no puede alcanzarse únicamente con mejoras curriculares o infraestructura física; también es fundamental fortalecer el entorno humano y organizacional en el que ocurre el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este contexto, el clima institucional ha pasado a ocupar un lugar central en las discusiones sobre educación, pues se ha evidenciado que las condiciones emocionales, relacionales y culturales al interior de una institución afecta en el desempeño académico, la motivación de los docentes y la satisfacción de los estudiantes. Desde México hasta Argentina, numerosas investigaciones coinciden en que un ambiente institucional positivo donde reina el respeto, la colaboración, la confianza y el sentido de pertenencia es un factor esencial para alcanzar una educación de calidad (Araque et al., 2014).

En el Perú, el tema del clima institucional ha ido ganando espacio dentro de las preocupaciones pedagógicas y de gestión educativa, sobre todo a partir de los esfuerzos por enaltecer la calidad de educativa en todos los niveles. A lo largo de las dos últimas décadas, tanto el Ministerio de Educación (MINEDU) como diversas instituciones privadas han reconocido que no basta con implementar reformas curriculares o modernizar los métodos de enseñanza si no se atiende también el ambiente organizacional donde estas reformas se desarrollan. La calidad educativa, entendida como un proceso integral, encuentra en el clima institucional un componente esencial (Misad et al., 2022).

El Centro Cultural Peruano Norteamericano de Puno representa una institución educativa con un perfil singular: combina la enseñanza de idiomas con el fomento de valores interculturales y el acceso a oportunidades internacionales. En este espacio, donde confluyen estudiantes de distintas edades y docentes con perfiles diversos, el clima institucional no es un simple entorno laboral o académico; es el tejido que sostiene la convivencia diaria, la motivación del equipo y la excelencia del servicio educativo que se brinda. En una ciudad como Puno, donde la riqueza cultural y el contexto sociolingüístico plantean retos y posibilidades únicas, contar con un clima institucional saludable es clave para sostener una propuesta educativa efectiva, respetuosa y moderna.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en el Centro Cultural Peruano Norteamericano, situado en la ciudad de Puno. Este lugar fue seleccionado por su reconocida labor en la enseñanza de idiomas y su relevancia dentro del ámbito educativo regional, lo que permitió contar con un entorno adecuado para analizar la conexión entre el clima institucional y la percepción de la calidad educativa.

1.2.2. Delimitación social

Esta tesis se concentró en los estudiantes que integraban activamente la comunidad educativa del Centro Cultural Peruano Norteamericano. Se incluyeron participantes de diferentes niveles y turnos, lo que permitió acceder a una muestra heterogénea, representativa de las distintas vivencias y percepciones que los alumnos tenían respecto al ambiente institucional y su experiencia formativa.

1.2.3. Delimitación temporal

El periodo de desarrollo de la investigación comprendió desde el 27 de abril hasta 29 de mayo del presente año. Durante este intervalo se llevaron a cabo las principales etapas del trabajo: desde la recolección de datos hasta el análisis e interpretación de los resultados, lo que permitió cumplir con los objetivos planteados dentro del marco establecido.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la coherencia organizacional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025?

1.4. Justificación del estudio

Justificación teórica: Porque una educación de calidad no depende únicamente del contenido que se enseña o de los recursos disponibles, sino también y muchas veces, sobre todo del entorno humano y emocional en el que ocurre ese proceso. El clima institucional, entendido como el entorno percibido dentro de una comunidad educacional, influye directamente en la motivación, el compromiso y el aprendizaje de los educandos. Cuando hay respeto, orden, coherencia y liderazgo, se construye un espacio donde la enseñanza puede florecer y dejar

huella. Esta investigación nace de esa premisa: de que la calidad educativa no puede analizarse en aislamiento, sino en diálogo constante con las condiciones que la rodean.

Justificación práctica: Para ofrecer un análisis concreto que permita identificar cómo el clima institucional influye en la percepción de la calidad educativa desde la mirada de los propios estudiantes. Esta investigación busca generar evidencia útil que sirva como base para mejorar la gestión educativa del Centro Cultural Peruano Norteamericano en Puno. Si se logra comprender cómo se sienten los estudiantes dentro del espacio institucional cómo son tratados, qué tan escuchados se sienten, si perciben justicia, orden y apoyo entonces será posible plantear mejoras reales que fortalezcan no solo el rendimiento, asimismo las expectativas y el desarrollo personal del alumnado.

Justificación metodológica: Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, no experimental y de tipo correlacional, ya que buscó examinar la relación existente entre dos variables específicas: el clima institucional y la calidad educativa. La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario tipo Likert, aplicado a una muestra distintiva de estudiantes del Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Identificar la relación entre el clima institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.
- Establecer la relación entre el liderazgo institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.
- Determinar la relación entre la coherencia organizacional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Álvaro (2020) en su estudio "La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico". Este estudio se propuso explorar si la gestión escolar tiene conexión con la calidad educativa en escuelas básicas de la parroquia Cumbe, Ecuador. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, trabajando con una muestra pequeña pero significativa de 16 directivos. Los datos fueron analizados y revelaron una conexión moderada y fuerte, estadísticamente sustancial ($p < 0.05$). En resumen, cuando la gestión escolar se fortalece desde lo administrativo hasta la convivencia y la seguridad, la percepción sobre la calidad de la educación mejora.

Alvarez (2024) en su artículo "Gestión administrativa y clima institucional de la Unidad Educativa "Juan León Mera"-La Salle". Este estudio buscó examinar cómo la gestión administrativa se relaciona con el clima institucional en la Unidad Educativa Juan León Mera-La Salle, en Ambato. Se trabajó con un enfoque mixto, de tipo correlacional y transversal, aplicando cuestionarios a 52 educadores y personal administrativo, y 121 educandos de segundo de bachillerato, los datos se procesaron utilizando el coeficiente Tau-b de Kendall, que arrojó una correlación sustancial ($p < 0,05$). En resumen, el estudio confirma que una gestión administrativa organizada, participativa y clara tiene un impacto real sobre el ambiente

escolar, promoviendo un clima institucional más positivo, donde tanto estudiantes como docentes se sienten escuchados, motivados y comprometidos.

Espinosa (2020) en su estudio "El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio". Este estudio analizó la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en una institución privada de educación básica en Ecuador. Con un enfoque descriptivo y correlacional, se trabajó con una muestra de 30 estudiantes de nivel básico superior, quienes respondieron dos cuestionarios. El análisis estadístico, desarrollado con la prueba Rho, arrojó una relación positiva moderada ($r = 0.463$. En resumen, el estudio confirma que un ambiente escolar saludable mejora la percepción del servicio educativo, y que pequeños cambios en la gestión interna pueden marcar una gran diferencia en la experiencia del estudiante.

3.1.2. A nivel nacional

Quiñones y Sánchez (2024) en su estudio "Clima Institucional y Evaluación de la Calidad Educativa en la IE 7054 Villa María del Triunfo. Lima". Este estudio se propuso analizar cómo el clima institucional influye en la calidad educativa de la IE 7054 Villa María del Triunfo, en Lima. Con un enfoque cuantitativo, diseño correlacional y una muestra de 80 docentes, se aplicaron encuestas validadas y se analizó la información usando el Rho. Los resultados revelaron una conexión muy fuerte ($r = 0.912$, $p < 0.05$), lo que indica que cuando el ambiente interno es sano, colaborativo y bien gestionado, el impacto en la calidad del servicio educativo es positivo y profundo. En conclusión, este trabajo demuestra que un buen clima institucional no es solo deseable, sino esencial para lograr una educación más equitativa, eficiente y relevante.

Palomino y Quispe (2022) en su tesis "Clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2021". Este estudio tuvo como

objetivo identificar si hay una conexión entre el clima institucional y la calidad educativa en colegios privados del distrito de Ayacucho, durante el año 2021. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño correlacional y método deductivo, trabajando con un muestro no probabilística de 80 educadores. Se encontró una relación moderada (tb = 0.557; $p < 0.05$), lo que sugiere que cuando el ambiente institucional es positivo basado en una buena gestión, comunicación y liderazgo la calidad educativa también tiende a mejorar.

Llerena (2023) en su tesis "Influencia del clima institucional en la calidad educativa en la Institución Educativa 40156 Nuestra Señora del Carmen del Distrito de Miraflores Arequipa 2022". Este estudio buscó determinar cómo el clima institucional incide en la calidad educativa en la I.E. 40156 Nuestra Señora del Carme. Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño explicativo, trabajando con un muestreo de 44 integrantes. Para el análisis se usó la prueba Chi cuadrado, cuyos análisis denotaron una influencia sustancial del clima institucional sobre la calidad educativa (χ^2 calculada = 38.42 > χ^2 crítica = 5.99). En síntesis, el estudio confirmó que un entorno organizacional saludable, donde se fomente la motivación, la comunicación y el compromiso, cuentan con un derivación directa y efectiva sobre la excelencia educativa que se brinda.

López y Rivera (2022) en su estudio "Clima institucional y calidad educativa en estudiantes de EBA "Los Libertadores", distrito de Ayacucho". Este estudio tuvo como propósito conocer si el clima institucional influye en la calidad educativa en los estudiantes del CEBA "Los Libertadores". Se trabajó con un enfoque cuantitativo, se encuesto a 60 estudiantes. Para el análisis, se utilizó el coeficiente de Rho, que arrojó una relación muy alta (rs = 0.960; $p < 0.05$). En esencia, este trabajo demuestra que el aprendizaje florece cuando el entorno escolar deja de ser solo un espacio de instrucción y se convierte en un lugar donde se respira respeto, diálogo y pertenencia.

Lopinta y Mayhuire (2024) en su investigación "Clima institucional y calidad educativa en una institución de jornada escolar completa Tambobamba 2023". Este estudio tuvo como propósito analizar si existe una relación significativa entre el clima institucional y la calidad educativa en una institución educativa de jornada escolar completa en Tambobamba. Se aplicó un enfoque cuantitativo. El muestreo estuvo compuesto por 38 trabajadores, entre profesores y administrativos, donde se les aplicaron dos cuestionarios. El análisis estadístico, realizado con la estadística de Pearson arrojando una conexión positiva considerable ($r = 0.778$; $p = 0.000$). En síntesis, el estudio evidencia que un ambiente institucional saludable basado en liderazgo, comunicación efectiva y motivación influye directamente en la calidad del servicio educativo, confirmando que el entorno interno es tan importante como los recursos pedagógicos.

Cajas y Villalobos (2021) en su investigación "Clima institucional y calidad educativa en docentes de una Institución Educativa de Trujillo". Este estudio tuvo como propósito identificar si existe una relación entre el clima institucional y la calidad educativa en la Institución Educativa Politécnico CECAT Marcial Acharán de Trujillo. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo aplicando cuestionarios a una muestra de 54 docentes y administrativos. El análisis estadístico se realizó mediante la métrica de Rho, consiguiendo una conexión efectiva moderada de 0.670. En otras palabras, cuando el ambiente interno de una escuela promueve la comunicación, la confianza y la participación activa, la calidad educativa tiende a fortalecerse de forma natural, reflejándose en mejores prácticas pedagógicas y mayor cohesión institucional.

Lozano (2024) en su tesis "Clima institucional y calidad educativa en instituciones educativas públicas del distrito de Cortegana, Región Cajamarca – 2024". Este estudio quiso entender qué tanto influye el clima institucional en la calidad educativa de las escuelas públicas de Cortegana. Se trabajó con un enfoque cuantitativo encuestando a 63 docentes, se aplicó el coeficiente de Rho, obteniéndose una correlación bastante fuerte ($r = 0.876$; $p = 0.000$). En

resumen, cuando el ambiente de trabajo escolar es bueno con comunicación clara, motivación y participación real, la calidad educativa también mejora. Y sí, a veces parece obvio, pero este tipo de investigaciones lo confirman con datos duros: un buen clima institucional no solo se nota, se mide.

Diaz (2024) en su estudio "Clima institucional y su influencia en la calidad educativa de una institución educativa primaria de Palpa". Este estudio se propuso averiguar cómo el clima institucional afecta la calidad educativa en una institución primaria de Palpa. Se trabajó con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional-causal. La muestra fue censal e incluyó a 33 docentes, quienes respondieron cuestionarios, y los resultados mostraron una correlación de Pearson de 0.677 ($p < 0.001$), lo que significa que existe una conexión efectiva y significativa. En resumen, el estudio deja claro que cuando el ambiente escolar es saludable con buena comunicación, motivación, participación y confianza, la calidad de la enseñanza mejora de forma evidente.

Salvatierra y Sánchez (2023) en su artículo "Clima institucional y evaluación de la calidad educativa en la IE Sagrada Familia APOVA. Ancón. Lima". Este estudio se propuso averiguar si el clima institucional influye en la calidad educativa en la I.E. Sagrada Familia APOVA, en Ancón, Lima. Desde un enfoque cuantitativo, con método hipotético-deductivo y diseño correlacional-causal, se encuestó a los 34 docentes de la institución, se encontró una correlación de Pearson bastante alta ($r = 0.921$, $p < 0.01$), lo que indica una conexión dinámica y sustancial. En resumen, el estudio deja claro algo que muchos docentes intuyen desde la práctica: cuando el ambiente escolar está bien gestionado, con liderazgo, motivación y participación real, la calidad educativa no solo mejora, se siente.

3.1.3. A nivel local o regional

Enciso (2020) en su estudio "Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno". El estudio se enfocó en analizar la relación entre el clima institucional y el desempeño docente en instituciones de la Asociación Educativa Adventista de Puno. Se desarrolló mediante una investigación de alcance descriptivo-correlacional, trabajando con una muestra aleatoria simple de 143 participantes. Se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados denotaron una relación moderada ($r = .414$, $p = .000$). Lo que sugiere que cuando los docentes perciben un clima institucional favorable, se refleja en un mejor desempeño en sus labores.

Mestas (2022) en su tesis "Clima Institucional y desempeño laboral del personal de la Universidad Privada San Carlos S.A.C. de Puno, período 2022". Este estudio se propuso entender cómo el clima institucional influye en el desempeño laboral del personal de la Universidad Privada San Carlos de Puno durante el 2022. Se trabajó con un método cuantitativo. Se usaron encuestas a 40 colaboradores, usando un cuestionario. El coeficiente de Pearson arrojó una relación positiva media ($r = 0.558$, $p < 0.05$). El estudio reafirma algo que, aunque suene obvio, a veces se olvida: trabajar en un buen entorno sí marca la diferencia.

Ramos (2021) en su tesis "Gestión administrativa y calidad educativa de los Centros de Educación Técnico Productiva de Ilave, región Puno, 2019". Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en los Centros de Educación Técnico Productiva de Ilave, en la región Puno, durante el 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo. Se consideró una muestra censal de 51 profesores, donde se les administro un cuestionario. Los datos se analizaron con la prueba de Rho, que arrojó una interrelación elevada y sustancial ($r = 0.720$; $p = 0.040$). En resumen, este estudio demuestra que una administración bien llevada no solo ordena los procesos, sino que puede marcar la diferencia real en la educación que se ofrece.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Clima institucional

El clima institucional es la atmósfera emocional y relacional que se percibe dentro de una organización. No se define únicamente por reglas o estructuras visibles, sino por la forma en que se vive la cotidianeidad en ese espacio compartido. Se construye día a día a través del trato entre las personas, la manera de ejercer el liderazgo, la claridad de las normas, y el sentido de pertenencia o desconexión que experimentan quienes forman parte de la institución (Lewin, 2022).

Lewin (2022) menciona que el clima organizacional es importante por diversas razones:

1. Impulsa la innovación y la mejora continua:

Un clima institucional positivo actúa como catalizador para el pensamiento creativo y el desarrollo de nuevas ideas. Cuando las personas sienten que su voz es valorada y que sus aportes no serán ignorados ni juzgados de manera negativa, se atreven a proponer soluciones, explorar nuevas formas de hacer las cosas y asumir riesgos razonables. Este entorno de confianza psicológica es esencial para fomentar la mejora continua, ya que promueve la actitud crítica constructiva y la apertura al cambio.

2. Disminuye la rotación y el ausentismo:

Las organizaciones que se esfuerzan por cultivar un clima institucional armónico y justo tienden a retener mejor a sus miembros. Cuando una persona se siente respetada, valorada y emocionalmente segura en su entorno laboral o educativo, su sentido de permanencia se fortalece. Esto se traduce en menores tasas de ausentismo, menos licencias por estrés o agotamiento, y una rotación más baja, factores que a su vez reducen costos operativos y garantizan la continuidad de los procesos institucionales.

3. Fortalece la identidad institucional:

El clima institucional también es un reflejo tangible de los valores que una organización promueve. Cuando hay coherencia entre lo que la institución declara y lo que realmente se vive en sus espacios cotidianos, se construye una identidad sólida y auténtica. Esta identidad compartida es vital, porque permite que los integrantes se reconozcan como parte de una comunidad con principios, misión y visión comunes.

4. Promueve la equidad y la inclusión:

Un entorno institucional positivo no puede existir sin una cultura de respeto hacia la diversidad. El buen clima se manifiesta en acciones concretas que aseguran que todos, sin considerar género, edad, cultura, idioma, orientación o condición, se sientan parte del todo. Esto implica diseñar políticas inclusivas, establecer mecanismos de prevención de discriminación y garantizar oportunidades reales de participación. Un ambiente inclusivo fomenta la empatía, la justicia y el reconocer las distinciones como aspectos que empoderen y no como obstáculos.

5. Contribuye al logro de objetivos comunes:

Cuando el ambiente institucional es saludable, las metas organizacionales dejan de ser imposiciones externas para convertirse en desafíos compartidos. Un clima positivo alinea los intereses individuales con los objetivos colectivos, haciendo que cada persona trabaje no solo por cumplir una función, sino por aportar a una causa más grande. Este sentido de propósito genera compromiso genuino, cooperación y una cultura de responsabilidad compartida.

El clima institucional se entiende como el entorno percibido dentro de una ente educacional, construido por medio de vivencias diarias de quienes la integran, incluyendo docentes, estudiantes, personal administrativo y directivos. Este clima no solo trata aspectos físicos, sino que abarca las conexiones personales, la calidad del liderazgo, la forma en que se comunican las decisiones, la gestión de normas y el sentido de pertenecer que se genera entre

los componentes de una organización educativa. Es un fenómeno colectivo, dinámico y profundamente humano, que incide de forma directa en la motivación, el desempeño académico y el bienestar emocional de los educandos (Troya et al., 2022).

De acuerdo con Troya et al. (2022) algunas características del clima institucional comprenden:

1. Es percibido colectivamente:

El clima institucional no puede entenderse desde una sola mirada. Se construye a partir del conjunto de experiencias, emociones y valoraciones que cada persona vive dentro del entorno educativo. Es decir, no importa únicamente cómo lo percibe el director o un docente en particular, sino cómo se siente en conjunto la comunidad educativa. La suma de esas percepciones de estudiantes, profesores, personal administrativo y familias va moldeando un ambiente común, que puede sentirse acogedor o tenso, estimulante o indiferente.

2. Es dinámico y está en constante transformación:

El clima institucional no es un fenómeno estático ni permanente. Por el contrario, está vivo y responde a las interacciones diarias, a los conflictos, a los logros y a los procesos de cambio. Puede mejorar con el fortalecimiento del liderazgo, la implementación de nuevas metodologías o la inclusión de prácticas de cuidado, pero también puede deteriorarse ante situaciones de injusticia, abandono o falta de diálogo. Justamente, su dinamismo implica que la institución debe estar en constante observación y ajuste, porque lo que hoy funciona, mañana podría necesitar una revisión.

3. Refleja la calidad de las relaciones humanas:

El trato que se da y se recibe dentro de la institución dice mucho más que cualquier reglamento colgado en la pared. La forma en que un docente escucha a su estudiante, cómo se dirige un directivo a su equipo, o incluso cómo un alumno trata a otro, va configurando una red

de vínculos que influyen directamente en el sentir colectivo. Cuando estas conexiones se basan en el respeto, la empatía y el reconocimiento, el clima se torna propicio para el desarrollo humano.

4. Tiene un impacto directo en el proceso de aprendizaje:

Un clima saludable puede transformar por completo la manera en que se aprende. Cuando el ambiente escolar transmite confianza, apertura y seguridad, el estudiante se siente más motivado, participa con mayor libertad y desarrolla sus capacidades sin temor al juicio. En cambio, si el clima es rígido, desorganizado o indiferente, se genera ansiedad, apatía o desconexión emocional. Por eso, el clima institucional no es un tema decorativo o "complementario"; es un elemento clave en los resultados académicos y en el desarrollo integral del alumnado.

5. Está profundamente vinculado a la cultura institucional:

El clima es el reflejo cotidiano de la cultura institucional. Mientras que la cultura representa los valores, las creencias y las normas que una institución dice promover, el clima muestra cómo se viven realmente esos principios en la práctica diaria. En otras palabras, el clima permite ver si existe coherencia entre lo que la escuela predica y lo que hace. Por ejemplo, una institución que habla de inclusión, pero permite discriminación sin intervenir, transmite un clima contradictorio.

Troya et al. (2022) también menciona algunos aspectos que pueden afectar el clima institucional:

1. Estilo de liderazgo:

La manera en que las autoridades educativas ejercen su rol influye profundamente en el ambiente institucional. Un liderazgo participativo, cercano y empático suele generar un entorno donde se promueve el respeto y se valora la opinión de cada miembro de la comunidad.

Por el contrario, un liderazgo autoritario, distante o inconsistente puede alimentar la desconfianza y el descontento generalizado. No se trata únicamente de tomar decisiones, sino de cómo se toma en cuenta al otro en ese proceso.

2. Comunicación interna:

La manera en que viaja las noticias dentro de una institución ya sea entre docentes, directivos, estudiantes o personal administrativo determina en gran medida la calidad del ambiente organizacional. Cuando la comunicación es fluida, oportuna y clara, se generan relaciones más transparentes y se evita la desinformación o los malentendidos que alimentan rumores o tensiones innecesarias. Además, una buena comunicación favorece el trabajo en equipo, ya que alinea esfuerzos y fortalece la confianza en los procesos y en las personas que los lideran.

3. Relaciones interpersonales

El trato cotidiano entre los miembros de la institución es quizás uno de los aspectos más evidentes del entorno institucional. Un ambiente donde se prioriza la cortesía, el diálogo y la colaboración tiende a ser más armonioso y receptivo. Las relaciones humanas, cuando están basadas en el respeto mutuo y la empatía, permiten resolver diferencias sin escalar a conflictos mayores y fomentan la construcción de un espacio más humano y solidario.

4. Gestión de conflictos

El conflicto, por naturaleza, no es negativo; de hecho, puede ser una oportunidad para el crecimiento institucional si se maneja de forma adecuada. Lo importante es cómo se enfrentan los desacuerdos. Instituciones que promueven el diálogo abierto, la mediación y la búsqueda conjunta de soluciones logran convertir los conflictos en aprendizajes colectivos. En cambio, cuando se recurre a la imposición, al silencio o a sanciones arbitrarias, el conflicto se vuelve un foco de desconfianza que desgasta el ambiente general y fractura los vínculos.

5. Normas y disciplina:

Las reglas institucionales deben ser claras, justas y aplicadas con coherencia. Cuando las normas se cumplen y se hacen cumplir de forma equitativa, sin privilegios ni arbitrariedades, se construye una percepción de justicia que favorece la convivencia. Además, cuando los miembros de la comunidad entienden el sentido formativo de la disciplina y no la perciben solo como castigo, se fortalece el respeto mutuo y el orden colectivo. Por el contrario, un manejo autoritario o laxa de la disciplina puede generar confusión, inconformidad y una sensación de desprotección.

6. Nivel de participación:

Cuando se les brinda a los distintos actores docentes, estudiantes, personal administrativo la posibilidad real de ser escuchados y de intervenir en decisiones que afectan su día a día, se fortalece el sentido de pertenencia. Una institución participativa no solo consulta, sino que incorpora activamente las voces de su comunidad en la planificación y ejecución de acciones. Esta participación compartida genera compromiso, entusiasmo y cohesión, lo cual influye directamente en la calidad del clima institucional.

3.2.1.1. Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales en una institución son el punto de encuentro entre las personas y la cultura organizacional. Estas relaciones no se limitan a la comunicación funcional, sino que abarcan el trato humano, el respeto mutuo, la empatía y la capacidad de establecer vínculos de confianza. Cuando las interacciones son abiertas, cercanas y colaborativas, se genera un entorno donde las personas se sienten valoradas y parte de algo común (Bran, 2015).

Bran (2015) menciona algunos beneficios de las relaciones interpersonales en una institución:

1. Refuerzan el sentido de pertenencia:

Establecer vínculos sinceros dentro de una comunidad institucional permite que las personas se sientan acogidas, reconocidas y parte de un propósito colectivo. Esa sensación de pertenecer a un entorno que valora sus aportes motiva a los individuos a comprometerse más allá de lo exigido. No se trata solo de cumplir una función, sino de involucrarse emocional y profesionalmente con el lugar donde se construye día a día una experiencia compartida.

2. Mejoran el ambiente institucional:

Cuando prevalecen actitudes colaborativas, gestos de respeto y una disposición constante al diálogo, el ambiente se vuelve más armonioso. Este clima positivo favorece no solo la productividad, sino también el bienestar general. Las relaciones humanas saludables actúan como una red de contención que ayuda a afrontar los desafíos diarios con mayor resiliencia y confianza colectiva.

3. Promueven un trabajo en equipo más efectivo:

La colaboración genuina surge con mayor facilidad cuando las personas se relacionan en un entorno de confianza y respeto mutuo. Las relaciones interpersonales sólidas propician espacios donde se comparten responsabilidades, se intercambian ideas con libertad y se resuelven tareas de manera coordinada. Un equipo cohesionado es capaz de alcanzar metas comunes con mayor eficiencia, evitando rivalidades innecesarias y potenciando el talento de cada integrante.

4. Estimulan la motivación individual y colectiva:

Sentirse valorado por los compañeros, reconocido por los líderes y escuchado en los espacios institucionales eleva el nivel de motivación. Las personas no solo trabajan o estudian mejor cuando están motivadas, sino que también se sienten más satisfechas consigo mismas y

con su entorno. Esta motivación se traduce en una mayor disposición a involucrarse, proponer mejoras y superar obstáculos con entusiasmo.

5. Disminuyen conflictos y malentendidos:

Una comunicación abierta, clara y basada en la escucha activa permite prevenir situaciones conflictivas antes de que escalen. Cuando hay confianza, los desacuerdos se abordan con madurez y se convierten en oportunidades para fortalecer el vínculo. Las instituciones que cultivan el respeto y la comprensión entre sus miembros tienden a ser más estables, resilientes y sostenibles a largo plazo.

6. Fomentan la empatía y la comprensión del otro:

La convivencia diaria entre personas de distintos orígenes, perspectivas y formas de ser brinda una oportunidad invaluable para desarrollar empatía. Comprender las emociones, motivaciones y dificultades del otro favorece un ambiente más humano, tolerante y colaborativo. Esta capacidad de ponerse en el lugar del otro enriquece no solo la vida institucional, sino también el crecimiento personal de cada miembro.

Según Bran (2015) las relaciones interpersonales son frágiles por naturaleza; se construyen con tiempo, atención y respeto, pero pueden deteriorarse con rapidez si ciertos factores negativos se vuelven parte del día a día institucional. Algunas de las causas más comunes son:

1. Comunicación deficiente o agresiva

Cuando la comunicación se vuelve escasa, confusa o está marcada por tonos sarcásticos, impositivos o despectivos, se instala un clima de incomodidad. La falta de diálogo claro, sumada a expresiones cargadas de tensión, conduce a malentendidos y a la pérdida progresiva de la confianza. En lugar de construir puentes, la palabra se convierte en una barrera que genera distancia emocional entre las personas.

2. Irrespeto y falta de consideración

Actitudes como menospreciar ideas, interrumpir constantemente, burlarse de las diferencias o ignorar las opiniones de otros no solo afectan la autoestima de quien las recibe, sino que también contaminan el entorno colectivo. El respeto mutuo es la base de cualquier relación sólida; sin él, es difícil sostener vínculos duraderos o saludables.

3. Individualismo exagerado

Cuando predomina una lógica centrada exclusivamente en el beneficio personal, sin tomar en cuenta al equipo o a la comunidad, se fragmenta el espíritu de colaboración. Este enfoque egocéntrico inhibe la posibilidad de trabajar en conjunto, genera competencia innecesaria y erosiona el sentido de pertenencia que debería unir a todos los miembros de una institución.

4. Juicios y prejuicios prematuros

Emitir opiniones sin conocer a profundidad a las personas, asumir intenciones negativas o etiquetar a los demás a partir de estereotipos, impide el desarrollo de relaciones genuinas. Los prejuicios crean barreras invisibles que limitan el acercamiento y el entendimiento mutuo, reforzando la desconfianza y alimentando la exclusión.

5. Competencia mal canalizada

Si no se establecen criterios claros de equidad y reconocimiento justo, la competencia puede dejar de ser sana y convertirse en un espacio hostil. La búsqueda de protagonismo, el afán por sobresalir a costa del otro o la ausencia de normas claras generan tensiones, rivalidades y un clima de constante desconfianza entre compañeros.

6. Indiferencia o falta de reconocimiento

Sentirse ignorado, no valorado o invisibilizado puede ser tan dañino como una crítica directa. Cuando el esfuerzo, la dedicación o incluso las emociones de una persona pasan desapercibidos, se debilita su conexión con el grupo y su motivación para contribuir. Un entorno donde predomina la indiferencia tiende a erosionar lentamente la cohesión institucional.

3.2.1.2. Liderazgo institucional.

El liderazgo institucional representa la forma en que se ejerce la conducción de una organización. No basta con ocupar un cargo: liderar implica orientar, inspirar, tomar decisiones con criterio y mantener la cohesión del grupo. Un liderazgo sólido se nota no por su autoridad, sino por su legitimidad; es aquel que escucha, comunica con claridad y actúa con justicia. La manera en que se lidera impacta directamente en la percepción del clima. Cuando hay apertura, cercanía y coherencia, las personas se sienten más comprometidas (Mondragón, 2020).

Mondragón (2020) señala que el liderazgo dentro de una institución no se limita a ocupar un cargo de autoridad, algunos motivos clave que explican la importancia de un liderazgo institucional sólido:

1. Marca el rumbo de la institución:

El liderazgo es el faro que define hacia dónde se dirige la organización. Mediante la fijación de prioridades, la formulación de objetivos claros y la articulación de estrategias coherentes, el líder establece una hoja de ruta que otorga sentido y dirección al trabajo colectivo. Cuando este rumbo es compartido y entendido por todos, se genera un propósito común que fortalece el compromiso de los miembros y clarifica los esfuerzos.

2. Influye directamente en el clima organizacional:

El estilo con el que se ejerce el liderazgo tiene un impacto inmediato en la atmósfera emocional y relacional del entorno institucional. Un líder autoritario puede generar miedo,

pasividad o desconexión, mientras que uno participativo, empático y transparente fomenta la apertura, la colaboración y el sentido de pertenencia. El clima organizacional, entendido como el ambiente que se respira a diario, es muchas veces un reflejo del tipo de liderazgo que predomina.

3. Fortalece la cohesión del equipo:

Cuando el liderazgo es cercano, justo y coherente, se convierte en un elemento unificador. Los líderes que promueven la escucha activa, que reconocen los aportes de cada integrante y que valoran la diversidad de pensamiento, logran construir equipos sólidos y motivados. Esta cohesión no significa uniformidad, sino una alineación de voluntades en torno a valores y metas compartidas, lo que favorece la sinergia institucional.

4. Facilita la toma de decisiones acertadas:

Un liderazgo efectivo implica capacidad para tomar decisiones con claridad, pero también con criterio. Los buenos líderes saben cuándo actuar con firmeza y cuándo abrir espacios de diálogo. Incorporar distintas perspectivas, considerar el contexto y anticiparse a posibles consecuencias permite tomar decisiones más equilibradas, que responden no solo a la urgencia del momento, sino también a la sostenibilidad del proyecto institucional.

5. Promueve la legitimidad y la confianza:

La autoridad no se impone: se construye y se sostiene en el tiempo mediante la conexión entre el discurso y la acción. Cuando los líderes actúan con ética, muestran transparencia en sus gestiones y demuestran un interés genuino por el bienestar colectivo, se ganan el respeto de la comunidad. Esta legitimidad fortalece su capacidad de convocatoria y facilita la implementación de cambios o estrategias, porque el equipo confía en la dirección tomada.

Mondragón (2020) señala que un liderazgo firme, humano y coherente es mucho más que una figura administrativa: es un eje estratégico que moldea la cultura interna, moviliza voluntades y orienta el rumbo colectivo. Algunas de las ventajas más significativas de ejercer un liderazgo institucional sólido son:

- Mayor participación y colaboración:

Cuando los líderes adoptan un enfoque participativo, se crea un entorno donde las personas sienten que sus ideas, opiniones y preocupaciones son valoradas. Este reconocimiento activa la motivación intrínseca y alienta a los miembros de la comunidad a involucrarse más allá de sus responsabilidades formales. Así, la toma de decisiones se vuelve más rica y representativa, y las iniciativas surgen de manera más fluida gracias al sentido de pertenencia compartido.

- Reducción de conflictos internos:

La forma en que se conduce una institución incide directamente en su capacidad para prevenir y gestionar tensiones. Un liderazgo basado en la escucha, el respeto y la comunicación clara ayuda a desactivar situaciones potencialmente conflictivas antes de que escalen. Además, cuando el líder actúa con imparcialidad y resuelve los desacuerdos con criterios justos y empáticos, se fortalece la confianza del equipo y se promueve una convivencia armónica.

- Mayor eficiencia en la gestión:

Un líder con visión organizacional y capacidad para delegar estratégicamente no centraliza los procesos, sino que distribuye responsabilidades de manera inteligente, optimizando recursos y tiempos. Esta organización no solo hace mejor los aspectos productivos, asimismo, disminuye la carga administrativa innecesaria y agiliza la implementación de proyectos, dado que cada miembro sabe qué rol le corresponde y hacia dónde deben encaminarse los esfuerzos.

- Incremento en la motivación del personal:

El acompañamiento cercano, la valoración explícita del trabajo bien hecho y la generación de oportunidades de desarrollo personal y profesional por parte del liderazgo institucional inciden directamente en el entusiasmo del equipo. Cuando una persona siente que es vista, escuchada y reconocida por su esfuerzo, se fortalece su compromiso con el ente y aumenta su predisposición a ayudar activamente con los objetivos comunes.

3.2.1.3. Coherencia organizacional.

La coherencia organizacional se refiere al grado en que las acciones, normas y decisiones de la institución están alineadas entre sí y con los principios que declara públicamente. Una organización coherente no necesita justificarse constantemente, porque sus actos hablan por sí mismos. Este concepto abarca desde el cumplimiento de acuerdos hasta la consistencia en el trato que se brinda. También implica transparencia, equidad y congruencia entre lo que se promete y lo que realmente ocurre (Reyes, 2021).

De acuerdo con Reyes (2021) algunas características de la coherencia organizacional que permiten que una organización inspire confianza y credibilidad en todos sus actores son:

1. Congruencia entre el discurso y la práctica

Una de las manifestaciones más visibles de la coherencia en una institución es que sus principios declarados se materialicen en acciones concretas. Esto implica que lo que se comunica en documentos oficiales, discursos o valores institucionales no quede como una simple declaración, sino que se evidencie en cada decisión, en cada comportamiento y en la forma de gestionar lo cotidiano. Las personas que integran una organización detectan rápidamente cuando hay una distancia entre lo que se dice y lo que realmente se hace.

2. Transparencia en las decisiones

La toma de decisiones en una institución coherente no se realiza a puertas cerradas ni responde a intereses ocultos. Por el contrario, se fundamenta en procesos abiertos, participativos y justificados. Explicar el porqué de cada medida, quiénes la aprobaron, y con qué criterios se llegó a ella, no solo genera confianza, sino que impulsa una cultura institucional constituida en el respeto y la inclusión. Esta transparencia va más allá de lo normativo: es una práctica diaria que humaniza la gestión y evita el surgimiento de rumores o desconfianza.

3. Cumplimiento de acuerdos y compromisos

Toda institución establece compromisos, ya sea con su comunidad educativa, sus trabajadores o con agentes externos. Cuando esos acuerdos se respetan sin excusas ni retrasos innecesarios, se construye un clima de confianza sólida. Por el contrario, cuando se incumplen o se postergan sin justificación, se rompe un vínculo fundamental: la palabra empeñada. El cumplimiento constante demuestra profesionalismo, integridad y respeto por quienes confían en la institución, consolidando así su reputación y legitimidad.

4. Equidad en el trato

La coherencia también se refleja en cómo se trata a cada persona dentro de la organización. La equidad no es simplemente aplicar una norma igual para todos, sino considerar las particularidades de cada caso sin perder de vista la justicia. Esto significa evitar favoritismos, rechazar todo tipo de discriminación y actuar con imparcialidad incluso en los momentos más complejos. Una institución coherente valora a todas las personas por igual, sin importar su jerarquía, rol o antigüedad, y promueve una convivencia basada en el respeto mutuo.

5. Unidad en los criterios institucionales

Cuando las reglas cambian constantemente o se aplican de manera diferente según la circunstancia o el criterio personal de quien las aplica, se genera confusión e inseguridad. Una

institución coherente construye lineamientos claros, estables y compartidos que orientan la actuación de todos sus miembros. Esta unidad evita contradicciones y permite que las decisiones se entiendan y se respeten, ya que todos saben a qué atenerse. La coherencia se hace evidente cuando las acciones están guiadas por un marco común que trasciende las personas y se sostiene en el tiempo.

3.2.2. Calidad educativa

La calidad educativa es un concepto amplio, dinámico y profundamente humano. No se reduce a cifras, rankings ni resultados en exámenes estandarizados. Hablar de calidad en educación es hablar de sentido, de coherencia y de profundidad en los procesos formativos. Una educación de calidad es aquella que permite al estudiante no solo adquirir conocimientos, sino también desarrollar habilidades, valores, criterios y herramientas que le permitan comprender el mundo, participar activamente en él y transformarlo si es necesario (Mejía y Mejía, 2021).

Según Mejía y Mejía (2021) los avances, retos y limitaciones de la calidad educativa comprenden:

- Avances en la calidad educativa.

1. Evolución del enfoque evaluativo:

En los últimos años, se ha producido un cambio imperativo en la manera de entender la evaluación educativa. Se ha dejado atrás el enfoque tradicional, rígido y numérico, que reducía el aprendizaje a una calificación. En su lugar, se ha abierto camino una visión más holística, que busca comprender el proceso formativo de forma integral, valorando no solo el resultado final, sino también los avances, dificultades, contexto y trayectoria del estudiante. Esta transformación ha permitido que la evaluación cumpla una función más formativa que sancionadora, orientando verdaderamente la mejora continua.

2. Evaluaciones más centradas en el estudiante:

Se reconoce cada vez más que el aprendizaje es un fenómeno complejo, influido por factores individuales, sociales y culturales. Por ello, las evaluaciones han comenzado a diseñarse considerando no solo lo que el estudiante sabe, sino cómo aprende, qué estrategias utiliza, qué habilidades ha desarrollado y en qué entorno se desenvuelve. Este giro hacia una mirada más humanizada del estudiante ha dado lugar a instrumentos de evaluación más flexibles y personalizados, capaces de capturar con mayor fidelidad su realidad y potencial.

3. Fortalecimiento técnico y metodológico:

El avance de la tecnología y la investigación pedagógica ha permitido el desarrollo de metodologías más precisas y adaptadas a las necesidades educativas contemporáneas. Actualmente, se dispone de herramientas más sofisticadas para recolectar y analizar datos relevantes del proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que facilita tomar decisiones pedagógicas basadas en evidencia. Este fortalecimiento metodológico ha elevado el nivel de rigor en los diagnósticos educativos y ha contribuido a una gestión más eficaz de la calidad educativa.

4. Inclusión de actores clave en los procesos evaluativos:

Uno de los avances más relevantes es la creciente participación de los distintos elementos de la comunidad educativa en las decisiones relacionadas con la evaluación. Hoy se reconoce que docentes, estudiantes, familias e incluso agentes comunitarios tienen mucho que aportar en la comprensión del proceso educativo. Su inclusión permite que los instrumentos y criterios de evaluación sean más contextualizados, pertinentes y alineados con las necesidades reales del entorno, promoviendo un sentido de corresponsabilidad y compromiso con la mejora.

5. Valoración de las evaluaciones internacionales:

Las pruebas de alcance internacional, como PISA o TERCE, han cobrado protagonismo no solo por su carácter comparativo, sino porque ofrecen insumos valiosos para el análisis de

los sistemas educativos. Lejos de utilizarse únicamente para rankings, estas evaluaciones han servido para identificar fortalezas y debilidades, contrastar enfoques pedagógicos y replantear políticas educativas en función de evidencias. Al reflexionar críticamente sobre sus resultados, los países han logrado adaptar aprendizajes globales a sus propias realidades, fortaleciendo así su calidad educativa desde una perspectiva más informada y contextualizada.

Limitaciones de la calidad educativa.

1. Propósitos poco definidos:

Una de las principales barreras que afronta la mejora de la calidad educativa es la ambigüedad en los fines que persiguen los procesos evaluativos. Con frecuencia, las instituciones educativas aplican evaluaciones sin un objetivo pedagógico claro, lo que genera resultados difíciles de interpretar o aplicar. Esta indefinición impide que las evaluaciones se transformen en una medio real de transformación, reduciéndola a un trámite sin impacto significativo en la mejora del aprendizaje o la planificación docente.

2. Uso instrumental y con fines políticos de la evaluación:

En lugar de ser un mecanismo que apoye el desarrollo educativo, la evaluación es utilizada en muchos contextos como una herramienta de presión o control institucional. A menudo, los resultados son empleados para justificar decisiones administrativas, asignar recursos de forma desigual o imponer narrativas políticas, desvirtuando el sentido pedagógico de la evaluación. Esta instrumentalización genera desconfianza entre los actores educativos y limita su apertura a los procesos de autoevaluación y mejora continua.

3. Visión fragmentada de la responsabilidad educativa:

Cuando se analizan los resultados académicos, es común que se responsabilice exclusivamente a los docentes, a los estudiantes o a las familias, sin reconocer el papel que juegan las políticas públicas, la infraestructura, la formación inicial de los educadores o las

condiciones socioeconómicas. Esta mirada reduccionista impide abordar el problema desde una perspectiva sistémica e intersectorial, perpetuando una lógica de culpabilización individual en lugar de propiciar soluciones integrales y sostenibles.

4. Ausencia de un debate público sostenido y de equipos técnicos estables:

En muchas ocasiones, los procesos evaluativos carecen de un espacio de discusión abierta que permita cuestionar sus fundamentos, metodologías y finalidades. La falta de diálogo entre docentes, autoridades y ciudadanía debilita la legitimidad de las evaluaciones y limita su apropiación por parte de la comunidad educativa. Además, la ausencia de equipos técnicos permanentes que lideren estas acciones impide darles continuidad y coherencia a lo largo del tiempo, afectando su impacto real en la calidad educativa.

5. Enfoque en resultados y no en el aprendizaje profundo

Otra limitación recurrente es la tendencia a concebir la evaluación como un fin en sí mismo, orientada exclusivamente a obtener buenos resultados en pruebas estandarizadas o mejorar la posición en rankings. Esta lógica prioriza la apariencia sobre el fondo, generando prácticas educativas centradas en la memorización o el entrenamiento para el examen, y dejando de lado el desarrollo integral de habilidades, el pensamiento crítico o la comprensión profunda.

Retos actuales para la calidad educativa.

1. Evaluaciones pertinentes y contextualizadas:

Uno de los principales retos de la educación en la actualidad es diseñar procesos de evaluación que reflejen la diversidad social, cultural y económica de las distintas regiones. No se trata simplemente de aplicar instrumentos homogéneos, sino de adaptar los métodos y criterios evaluativos a las realidades locales, considerando las particularidades de cada comunidad educativa. Esto implica valorar las experiencias, los saberes previos y las

condiciones del ambiente en el que se imparte el aprendizaje, reconociendo que la calidad educativa no puede medirse desde una única vara estandarizada.

2. Construcción de una cultura evaluativa:

Más allá de implementar mecanismos de medición, se necesita instaurar una auténtica cultura evaluativa en el ámbito educativo. Esto supone formar a los docentes, desde su etapa inicial, en enfoques críticos, éticos y formativos de la evaluación. También implica que las instituciones promuevan espacios de reflexión colectiva sobre el papel que cumple la evaluación en la mejora del aprendizaje. Una cultura evaluativa sólida no se impone por decreto, sino que se cultiva a través del diálogo, la práctica constante y el compromiso con la mejora continua.

3. Enfoque centrado en los procesos, no únicamente en los resultados:

La evaluación educativa debe ir más allá del número final o la calificación obtenida. Es fundamental poner el foco en los procesos que permiten alcanzar los aprendizajes, entendiendo qué estrategias funcionaron, qué obstáculos surgieron y cómo se pueden ajustar las acciones pedagógicas. Valorar el trayecto es tan importante como valorar el resultado, ya que allí se encuentran las claves para generar cambios significativos y sostenibles en la práctica docente y en la experiencia del estudiante.

4. Uso reflexivo y compartido de los resultados:

Los datos que surgen de una evaluación solo tienen sentido cuando se convierten en herramientas de transformación. Para lograrlo, es necesario que los resultados sean analizados en equipo, con la participación activa de docentes, directivos y, cuando corresponda, estudiantes y familias. Esta mirada colectiva permite comprender mejor los hallazgos, identificar patrones y tomar decisiones informadas.

La calidad educativa es entendida como un proceso integral que busca satisfacer las necesidades de la sociedad mediante prácticas educativas pertinentes, eficaces y contextualizadas. No se limita solo al cumplimiento de estándares, sino que implica la mejora continua de todos los componentes del sistema educativo: desde el currículo y la gestión institucional hasta el rol del docente, la participación de la comunidad y la infraestructura. En esencia, una educación de calidad mejora la creación de las capacidades cognitivas, afectivas, sociales y éticas del estudiante, mientras promueve el involucramiento de todos los miembros educativos (Hurtado et al., 2023).

De acuerdo con Hurtado et al. (2023) los beneficios de implementar una gestión orientada a la calidad educativa son:

- Reducción de quejas y conflictos:

Una gestión centrada en la calidad permite anticiparse a los problemas, identificar puntos críticos y establecer soluciones antes de que se conviertan en motivos de malestar. Esto no solo disminuye significativamente el número de quejas, sino que también fortalece el diálogo institucional, promoviendo una relación más armónica y transparente entre docentes, estudiantes, familias y autoridades.

- Mayor retención y satisfacción de usuarios:

Cuando una institución educativa responde genuinamente a las expectativas y necesidades de su comunidad, se genera un sentimiento de confianza y pertenencia. Esta conexión emocional eleva la satisfacción de los estudiantes y sus familias, traduciéndose en una mayor permanencia dentro de la institución y una recomendación positiva hacia su entorno social.

- Uso óptimo de recursos:

Una gestión eficaz, orientada a resultados concretos, implica una planificación cuidadosa de los recursos humanos, materiales y financieros. Esto permite evitar redundancias, minimizar pérdidas y garantizar que cada inversión, por pequeña que sea, contribuya a mejorar la experiencia educativa. Así, se maximiza el rendimiento institucional sin necesidad de incrementar los costos operativos.

- Incremento de la productividad institucional:

Con procesos claros, metas definidas y criterios de evaluación bien establecidos, la organización del trabajo se vuelve más eficiente. Los esfuerzos se canalizan de forma coherente y estratégica, lo que se traduce en una mejora continua del desempeño tanto a nivel administrativo como pedagógico. La productividad no se mide solo en números, sino también en calidad de los aprendizajes y en el acatamiento de los propósitos institucionales.

- Ambiente laboral positivo:

El compromiso con la calidad educativa no solo trae beneficios a los educandos, asimismo impacta directamente en el bienestar del personal. Un clima institucional favorable, basado en el respeto, la valoración del trabajo bien hecho y la participación activa, contribuye a reducir la tensión laboral, aumentar la motivación y consolidar equipos de trabajo estables y comprometidos.

- Compromiso con la misión institucional:

Cuando cada acción dentro de la institución se alinea con una visión de calidad, se fortalece el sentido de propósito colectivo. Los elementos de la comunidad educacional dejan de actuar de manera aislada y comienzan a trabajar con una perspectiva compartida, donde la mejora constante es una responsabilidad común y no una exigencia externa.

3.2.2.1. Pertinencia.

La pertinencia en educación hace referencia al grado de adecuación que existe entre lo que se enseña y las necesidades reales del estudiante y de su entorno. Es la capacidad del sistema educativo para conectar sus contenidos y metodologías con el contexto cultural, social, económico y personal en el que viven los aprendices. Una educación pertinente no impone, propone; no parte del deber ser, sino del ser real del estudiante (Bárcenas, 2009).

Según Bárcenas (2009) los aspectos clave que definen la pertinencia en el ámbito educativo son:

- Articulación con las necesidades sociales:

Una educación verdaderamente pertinente es aquella capaz de identificar y responder con claridad a los problemas, aspiraciones y dinámicas sociales del entorno donde se desarrolla. No se trata solo de transmitir conocimientos, sino de formar individuos capaces de participar activamente en la transformación de su realidad. Esto implica leer los signos de los tiempos, comprender los cambios culturales y tecnológicos, y traducir esas señales en propuestas educativas que tengan efecto proporcional en la vida de la gente y comunidades.

- Conexión con el desarrollo sostenible:

La pertinencia educativa, en este sentido, se entiende como una herramienta clave para fomentar una ciudadanía crítica, informada y comprometida con el bienestar común. Alinear la educación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible implica incorporar valores como la equidad, la justicia social, la protección ambiental y la participación democrática dentro de los procesos formativos. Así, el sistema educativo deja de ser un espacio aislado para convertirse en un agente activo de cambio hacia un futuro más equilibrado e inclusivo.

- Vinculación con el entorno local y global:

La educación pertinente reconoce la importancia de atender simultáneamente las particularidades del contexto local y las tendencias globales. Esto exige una apertura curricular que no solo tome en cuenta las tradiciones, la cultura y las realidades económicas del entorno inmediato, sino que también prepare a los estudiantes para comprender y actuar en un mundo interconectado. La educación, por tanto, se convierte en un puente entre lo cercano y lo lejano, promoviendo una mirada integral, sin fronteras mentales ni educativas.

- Formación integral del estudiante

Más allá del desarrollo académico, la pertinencia se expresa en la capacidad del sistema educativo para acompañar al estudiante en su crecimiento humano en todas sus dimensiones. Esto incluye el fortalecimiento de valores éticos, habilidades socioemocionales, autonomía personal y conciencia crítica. Un proceso formativo que busca ser pertinente no puede reducir al estudiante a un simple receptor de contenidos, sino que debe verlo como una persona completa, con necesidades, emociones, derechos y responsabilidades.

- Flexibilidad curricular

La rigidez curricular muchas veces impide responder eficazmente a los cambios y desafíos que surgen en los contextos reales. Por ello, la pertinencia educativa requiere de propuestas pedagógicas adaptables, sensibles a la diversidad cultural, lingüística y social de cada región. Esta flexibilidad permite que los aprendizajes sean significativos, al tiempo que potencia la creatividad docente y el protagonismo del educando en su proceso de aprendizaje.

3.2.2.2. Relevancia.

La relevancia se refiere al valor práctico y transformador que tiene el aprendizaje. Va más allá del currículo formal o de los logros académicos; se vincula directamente con la utilidad que el conocimiento tiene para la vida personal, profesional y ciudadana del estudiante. Una educación relevante es aquella que deja huella, porque forma para actuar, para decidir, para resolver, para convivir. Aquella que enseña a pensar, a discernir, a cuestionar y a aplicar lo aprendido en situaciones reales (Mendoza, 2021).

Según Mendoza (2021) los elementos que definen la relevancia en educación son:

- Promoción del pensamiento crítico y ético:

Una educación relevante no se limita a la transmisión de datos, sino que cultiva la capacidad de reflexionar, cuestionar y tomar decisiones con base en principios éticos. Esto implica formar ciudadanos capaces de analizar su realidad, interpretar los discursos sociales y actuar con responsabilidad frente a los dilemas que plantea el mundo contemporáneo. La relevancia se encuentra, en parte, en cómo la escuela alimenta la conciencia, la autonomía y la capacidad de argumentación de sus estudiantes.

- Articulación entre lo académico y lo vivencial:

Para que el aprendizaje tenga sentido, debe vincularse con la experiencia de vida de quienes lo reciben. Una propuesta educativa relevante es aquella que reconoce la historia, los saberes previos y los contextos emocionales y sociales del alumnado. Enseñar desde la realidad concreta de los estudiantes permite que los contenidos cobren significado y se interioricen de forma más auténtica y duradera.

- Inclusión de nuevas formas de conocimiento:

Más allá del conocimiento científico tradicional, la educación relevante incorpora saberes provenientes de la cultura popular, los pueblos originarios, la experiencia práctica y la innovación social. Este enfoque plural rompe con visiones hegemónicas del conocimiento y abre paso a una educación que reconoce distintos modos de comprender el mundo, favoreciendo una mirada intercultural y más equitativa.

- Fomento de habilidades para la vida:

La escuela no solo debe preparar para rendir exámenes o acceder a un empleo, sino también para enfrentar la vida con herramientas emocionales, sociales y prácticas. Una educación verdaderamente relevante ayuda a desarrollar la resiliencia, la comunicación asertiva, la gestión del tiempo, la empatía y la capacidad de resolver problemas cotidianos. Estos aprendizajes permiten al estudiante desenvolverse con mayor libertad y bienestar en distintos escenarios de su vida.

- Capacidad de adaptación en contextos de crisis:

Uno de los grandes retos de la educación actual es su habilidad para responder con rapidez ante situaciones de emergencia o cambio, como ocurrió durante la pandemia. La relevancia se expresa también en la posibilidad de que el sistema educativo se mantenga activo, inclusivo y pertinente incluso en contextos de adversidad, incorporando tecnologías, modalidades híbridas, y estrategias que garanticen continuidad sin sacrificar calidad ni equidad.

De acuerdo con Mendoza (2021) las ventajas de una educación relevante comprenden:

- Estudiantes más comprometidos con su aprendizaje:

Cuando los contenidos escolares se relacionan directamente con la realidad del entorno y con los intereses de los alumnos, el aprendizaje deja de sentirse como una obligación y se transforma en una experiencia con sentido. Los estudiantes comprenden por qué y para qué

aprenden, lo que favorece una actitud más participativa, autónoma y reflexiva dentro y fuera del aula.

- Vínculos más sólidos entre escuela y comunidad:

Una educación que responde a los desafíos locales fortalece las conexiones entre la institución educativa y los actores sociales de su ambiente. La escuela deja de ser un espacio aislado para convertirse en un agente activo que dialoga con la comunidad, escucha sus problemáticas y co-construye soluciones desde lo pedagógico. Esto genera una mayor legitimidad social de la educación.

- Capacidad de respuesta ante contextos cambiantes:

Los procesos educativos relevantes están diseñados con la flexibilidad necesaria para adaptarse a nuevos escenarios, sean estos tecnológicos, sociales o ambientales. Esta capacidad de ajuste no solo hace mejor la excelencia de la enseñanza, sino que permite que el sistema educativo siga siendo útil y vigente ante crisis, transformaciones o innovaciones constantes.

- Construcción de ciudadanía crítica y activa:

Una formación conectada con los desafíos del presente promueve que los estudiantes no solo busquen el éxito individual, sino que también desarrollen conciencia social. Esto les permite que los ciudadanos sean capaces de participar en la vida democrática, defender derechos, proponer cambios y actuar con responsabilidad ante las problemáticas comunes.

- Mayor reconocimiento del valor cultural y social de la educación:

Cuando el aprendizaje responde a las realidades concretas de los territorios y a la diversidad de sus habitantes, la educación deja de ser vista únicamente como un requisito formal y empieza a valorarse como herramienta de transformación. Esta percepción genera mayor involucramiento de las familias, organizaciones sociales y otros actores.

3.2.2.3. Equidad.

La equidad educativa es el principio que sostiene que todas las personas deben tener las mismas oportunidades de aprender, sin importar sus condiciones personales, sociales o económicas. No se trata de dar lo mismo a todos, sino de dar a cada quien lo que requiere para lograr su potencial máximo. Una educación equitativa reconoce la diversidad, la respeta y la atiende. Implica eliminar barreras, adaptar los recursos, acompañar a quienes enfrentan más dificultades, y construir entornos donde nadie quede atrás (Afoe, 2024).

Según Afoe (2024) en un entorno educativo donde se promueve la equidad se deben seguir una serie de medidas claras:

Adaptación pedagógica a la diversidad:

Una enseñanza basada en la equidad no parte de la homogeneidad, sino del reconocimiento de que cada estudiante es único. Por ello, se requiere adecuar las estrategias pedagógicas a los diferentes estilos de aprendizaje, ritmos de desarrollo, antecedentes culturales y situaciones personales. Esta personalización del proceso educativo permite que cada alumno avance desde sus propias condiciones, sin que las diferencias se conviertan en desventajas estructurales.

Lenguaje inclusivo y representación equitativa:

El lenguaje que se utiliza en el aula, tanto en la interacción oral como en los materiales didácticos, influye profundamente en la construcción de identidad y autoestima del estudiantado. Promover un uso del lenguaje que no invisibilice, que represente de forma justa y que no reproduzca desigualdades simbólicas es una herramienta pedagógica fundamental para una educación equitativa. Además, se debe asegurar que las representaciones culturales, históricas y sociales en los contenidos reflejen la diversidad de experiencias y contribuciones de todas las personas.

Apoyo diferencial y acompañamiento personalizado:

No todos los estudiantes parten del mismo punto, ni atraviesan las mismas circunstancias. Por ello, el compromiso con la equidad implica ofrecer apoyos específicos a quienes lo necesiten, sin que esto signifique una etiqueta de inferioridad. Tutorías personalizadas, recursos didácticos alternativos, asistencia emocional y otras formas de acompañamiento deben formar parte de la vida escolar para garantizar una participación plena y significativa de todos los alumnos.

Evaluación justa y contextualizada:

Evaluar desde la equidad implica ir más allá de aplicar las mismas pruebas a todos. Es necesario considerar el contexto de cada estudiante y valorar no solo los resultados finales, sino también el esfuerzo, la mejora continua y las condiciones en las que se aprende. Este enfoque de evaluación busca no excluir ni penalizar, sino ofrecer retroalimentación útil y justa que oriente el aprendizaje y fortalezca la confianza en las propias capacidades.

Construcción colectiva de un entorno seguro y respetuoso:

La equidad también se construye desde las relaciones humanas cotidianas. Fomentar la escucha activa, la resolución pacífica de altercados y el respeto por las diferencias permite generar un clima escolar donde cada persona se sienta valorada y protegida. En este ambiente, la diversidad no es vista como un obstáculo, sino como una fuente de enriquecimiento mutuo.

Además, Afoe (2024) señala una lista de razones por las cuales es importante una educación equitativa:

Desempeño académico con sentido y justicia:

Cuando la enseñanza parte de la realidad concreta de cada estudiante y responde a sus necesidades, capacidades y contexto, se genera un entorno propicio para que el aprendizaje florezca. En lugar de aplicar fórmulas homogéneas, la equidad permite que cada estudiante

transite su propio camino de manera significativa, lo que naturalmente se puede ver en mejores resultados académicos y en un aprendizaje con mayor profundidad y sentido.

Inserción laboral sin exclusiones:

Una educación verdaderamente equitativa prepara a las personas no solo para acceder a un empleo, sino para hacerlo en igualdad de condiciones. Abre puertas en sectores históricamente restringidos y rompe con prejuicios que han limitado el desarrollo de talentos valiosos. Así, ayuda a construir un mercado laboral más diverso, representativo y eficiente, donde las oportunidades no se asignan por estereotipos, sino por capacidades reales.

Ciudadanía activa y comprometida:

Las personas que han recibido una educación equitativa suelen desarrollar una mayor conciencia crítica, empatía y compromiso con lo colectivo. Esta base educativa fomenta la participación activa en espacios públicos, la defensa de derechos y el ejercicio responsable de la ciudadanía. En ese sentido, la educación equitativa no solo forma profesionales, sino también ciudadanos comprometidos con la transformación de su entorno.

Reducción de brechas estructurales:

La equidad en la educación es una de las vías más potentes para romper los ciclos de desigualdad que se heredan de generación en generación. Al garantizar que todos puedan acceder a oportunidades reales de aprendizaje y desarrollo, se debilitan las barreras que reproducen la exclusión y la pobreza. Así, la educación se convierte en un motor de movilidad social y de construcción de una sociedad más equitativa y relacionada.

3.3. Marco conceptual

- Administración.

Es el proceso mediante el cual se organizan de manera eficiente los recursos disponibles humanos, materiales, financieros y temporales con el propósito de alcanzar objetivos concretos dentro de una entidad o proyecto. No se trata únicamente de distribuir tareas, sino de tomar decisiones estratégicas que permitan coordinar esfuerzos, anticipar dificultades y orientar las acciones hacia resultados sostenibles. Administrar implica observar el entorno, definir metas claras, asignar responsabilidades y evaluar los avances con una visión integral y proactiva (Quiroa, 2024).

- Bienestar estudiantil.

El bienestar estudiantil engloba todas las condiciones que favorecen el desarrollo integral del estudiante dentro del ámbito educativo. No se limita únicamente a la salud física o emocional, sino que abarca también aspectos sociales, académicos y de convivencia. Este concepto implica garantizar un entorno donde el alumno se sienta valorado, respetado y acompañado, tanto en sus logros como en sus dificultades (Moreno et al., 2023).

- Comunicación institucional.

La comunicación institucional es el medio por el cual todos comparten información, con el propósito de que esta fluya de forma clara, coherente, oportuna y ordenada. Esta comunicación no solo consiste en transmitir datos o emitir circulares, sino que implica un proceso bidireccional donde cada actor tiene la posibilidad de expresarse, ser escuchado y participar activamente. Una buena comunicación fortalece la confianza, previene malentendidos y favorece la transparencia (Merino et al., 2023).

- Gestión educativa.

La gestión educativa es el conjunto de acciones estratégicas que permiten organizar y conducir eficientemente los procesos dentro de una institución. Incluye la administración de recursos humanos, materiales, financieros y pedagógicos con el fin de optimizar los resultados de aprendizaje y avalar el cumplimiento de los fines educativos. Una gestión efectiva se caracteriza por la planificación anticipada, la toma de decisiones basada en evidencias y la capacidad de respuesta frente a los desafíos del entorno (Sánchez y Delgado, 2020).

- Identidad educativa.

La identidad educativa es aquello que distingue a una institución de las demás. Está compuesta por un conjunto de valores, principios, símbolos, prácticas y creencias compartidas que le otorgan un sentido propio a su existencia. Esta identidad se manifiesta en la manera en que se enseña, se convive y se organiza la vida institucional. Es una construcción colectiva que se fortalece a lo largo del tiempo y que influye en la forma en que los educandos, docentes y familias se interrelacionan con la institución (Matías y Hernández, 2018).

- Planificación estratégica.

Es un proceso mediante el cual una organización define con claridad sus metas, establece prioridades, diseña estrategias y asigna recursos para alcanzarlas en un tiempo determinado. Esta herramienta permite anticipar necesidades, ordenar acciones y evaluar avances con una visión a corto, mediano y largo plazo. Una planificación bien elaborada no hace mejor la eficacia, asimismo, brinda sentido y dirección al quehacer educativo (Valladares et al., 2022).

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

4.2. Hipótesis específica

- Las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.
- El liderazgo institucional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.
- La coherencia organizacional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

4.3. Variables

V1. Clima institucional.

V2. Calidad educativa.

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables estudiadas

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima institucional. (Lewin, 2022).	Relaciones interpersonales	• Trato del personal. • Respeto mutuo. • Apoyo al estudiante.	Ordinal
	Liderazgo institucional	• Atención a dificultades. • Bienestar estudiantil. • Gestión del respeto y la disciplina.	
	Coherencia organizacional	• Cumplimiento de normas. • Coherencia institucional. • Trato equitativo.	
Calidad educativa. (Mejía y Mejía, 2021).	Pertinencia	• Contenidos actuales. • Temas actualizados. • Relación con el contexto.	
	Relevancia	• Utilidad del aprendizaje. • Aplicación práctica. • Desarrollo personal.	
	Equidad	• Igualdad de acceso. • Trato justo. • Inclusión estudiantil.	

Nota. Tabla elaborada por la investigadora.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque fue el cuantitativo, este enfoque radica en trabajar con información expresada en números. A través de este proceso se recopilan datos medibles que luego se examinan con criterios estadísticos, lo cual hace posible encontrar comportamientos comunes, regularidades y vínculos entre distintos elementos. Esta forma de indagación resulta útil cuando se quiere describir lo que sucede dentro de un grupo o contexto a partir de patrones claramente identificables (Torres, 2016).

5.2. Método aplicado a la investigación}

El método fue el deductivo, el cual parte de ideas generales y marcos teóricos amplios, que luego se aplican a situaciones concretas. Este proceso de razonamiento permite analizar los datos con una lógica clara, contrastando lo que se plantea en la teoría con lo que realmente se observa. Así, el estudio se estructura de manera coherente, construyendo conclusiones que nacen del diálogo entre lo conceptual y lo empírico (Westreicher, 2020).

5.3. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo básico el cual está centrado en ampliar el entendimiento sobre una temática específica, sin que eso implique necesariamente buscar soluciones prácticas inmediatas. El objetivo principal es aportar al conocimiento ya existente, fortaleciendo el

campo teórico sobre el cual otros estudios podrán profundizar. Se trata, entonces, de una mirada que pone el énfasis en comprender antes que intervenir (Castillo, 2020).

5.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, orientándose a descubrir si existe alguna relación entre las variables estudiadas. La intención no es probar que una sea causa directa de la otra, sino explorar si presentan algún tipo de vínculo y cómo se manifiesta. Esta forma de estudiar permite observar cómo interactúan distintos elementos entre sí, lo que puede abrir la puerta a nuevas preguntas o futuras líneas de investigación (Behar, 2008).

5.5. Diseño de investigación

El nivel fue el no experimental, este diseño de información se recoge tal como ocurre en su contexto real, sin modificar las condiciones ni intervenir en el desarrollo de los hechos. Este tipo de análisis observa la realidad sin alterar su curso, lo cual resulta especialmente adecuado cuando se busca entender cómo se comportan ciertos fenómenos de manera natural. Se trata de un enfoque respetuoso del entorno, que valora lo que ocurre sin imponer cambios externos (Behar, 2008).

5.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por 900 estudiantes del Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno. Esta institución, de carácter formativo y con enfoque en la enseñanza de idiomas, cuenta con una afluencia constante de alumnos distribuidos en diferentes niveles y turnos.

3.6.2. Muestra

La muestra se determinó con la siguiente estadística titulada: muestreo aleatorio simple.

Donde:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n=Tamaño de la muestra (el valor que se busca calcular).

N= Tamaño de la población (900).

Z= Valor correspondiente al nivel de confianza (1.96).

p= Probabilidad de éxito (0.5).

q= Probabilidad de fracaso (0.5).

e= Margen de error admitido (10%).

$$n = \frac{900 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.10^2 \cdot (900-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

n= 86 alumnos.

5.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Técnica

Se uso la encuesta como técnica en esta tesis.

3.7.2. Instrumento

Se uso el cuestionario como instrumento en esta tesis.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

3.8.1. Confiabilidad

La confiabilidad fue evaluada con la siguiente estadística:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	18

Nota. Tabla creada a través del SPSS v25.

Interpretación

El valor de 0,733 obtenido en la tabla 2 evidencia que el instrumento aplicado alcanzó un nivel aceptable de confiabilidad. Este resultado, obtenido mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, indica que existe una adecuada consistencia interna entre los ítems del cuestionario.

3.8.2. Validez

La validez del instrumento fue evaluada por un experto de la Facultad de Ciencias Administrativas.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los resultados del instrumento fueron evaluados con el programa estadístico SPSS v25.

5.10. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general:

H0: El clima institucional no se relaciona significativamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

H1: El clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 3

Contrastación de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,748	,027	23,214	,000
N de casos válidos		86			

Nota. Esta tabla muestra un nivel de significancia inferior al alfa.

Decisión:

En los datos correspondientes a la tabla 3, se evidenció un nivel de significancia estadística de 0,000, valor que se encuentra por debajo del umbral convencional de 0,05. Esta evidencia empírica permitió respaldar la hipótesis alterna que plantea una relación entre el clima institucional y la calidad educativa. En consecuencia, se identificó una asociación significativa entre ambas variables dentro del contexto del Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno.

Planteamiento de la hipótesis especifica 1:

H0: Las relaciones interpersonales no se relacionan positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

H1: Las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística

Tabla 4

Contrastación de la hipótesis especifica 1

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,810	,024	23,342	,000
N de casos válidos		86			

Nota. Esta tabla muestra un nivel de significancia inferior al alfa.

Decisión:

Los resultados obtenidos en la tabla 4 mostraron un valor de significancia de 0,000, claramente inferior al alfa establecido de 0,05. Este hallazgo permitió sostener que las relaciones interpersonales mantienen un vínculo estadísticamente significativo con la calidad educativa. A partir de este resultado, se puede señalar que el trato humano, la empatía y la colaboración entre los miembros de la comunidad educativa ejercen un impacto positivo en la manera en que los estudiantes valoran la formación que reciben en el Centro Cultural Peruano Norteamericano.

Planteamiento de la hipótesis especifica 2:

H0: El liderazgo institucional no se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

H1: El liderazgo institucional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 5

Contrastación de la hipótesis especifica 2

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,739	,049	12,684	,000
N de casos válidos		86			

Nota. Esta tabla muestra un nivel de significancia inferior al alfa.

Decisión:

En relación con la información presentada en la tabla 5, se identificó un valor de significancia de 0,000, por debajo del nivel de referencia de 0,05, lo que permitió validar la hipótesis que vincula el liderazgo institucional con la calidad educativa. Este resultado indica que las prácticas de liderazgo dentro de la institución especialmente aquellas orientadas al bienestar estudiantil, la gestión adecuada y la atención a necesidades específicas influyen favorablemente en la percepción que los alumnos tienen sobre el valor y efectividad del proceso educativo que reciben.

Planteamiento de la hipótesis especifica 3:

H0: La coherencia organizacional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

H1: La coherencia organizacional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 6

Contrastación de la hipótesis especifica 3

		Valor	Error estándar asintótico[a]	T aproximada[b]	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,732	,046	12,584	,000
N de casos válidos		86			

Nota. Esta tabla muestra un nivel de significancia inferior al alfa.

Decisión:

De acuerdo con los datos reflejados en la tabla 6, el análisis estadístico arrojó una significancia de 0,000, lo que permitió considerar como válida la hipótesis relacionada con la coherencia organizacional. Este resultado sugiere que la consistencia entre las normas, las acciones institucionales y el trato equitativo influye positivamente en la percepción de calidad educativa.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima institucional	,122	86	,003
Calidad educativa	,111	86	,011

Nota. Tabla creada a través del SPSS v25.

Interpretación:

La tabla 7 presentó los datos obtenidos a partir de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, aplicada debido a que el tamaño muestral superó los 50 participantes. Los valores de significancia fueron de 0,003 para la variable "clima institucional" y de 0,011 para la variable "calidad educativa", ambos inferiores al nivel alfa de 0,05. Esta evidencia estadística indicó que ninguna de las dos variables analizadas seguía una distribución normal, motivo por el cual se optó por utilizar procedimientos estadísticos no paramétricos para el análisis correlacional.

Tabla 8

Niveles de correlación de Rho

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Estas interpretaciones provienen de Martínez y Campos (2015).

Tabla 9

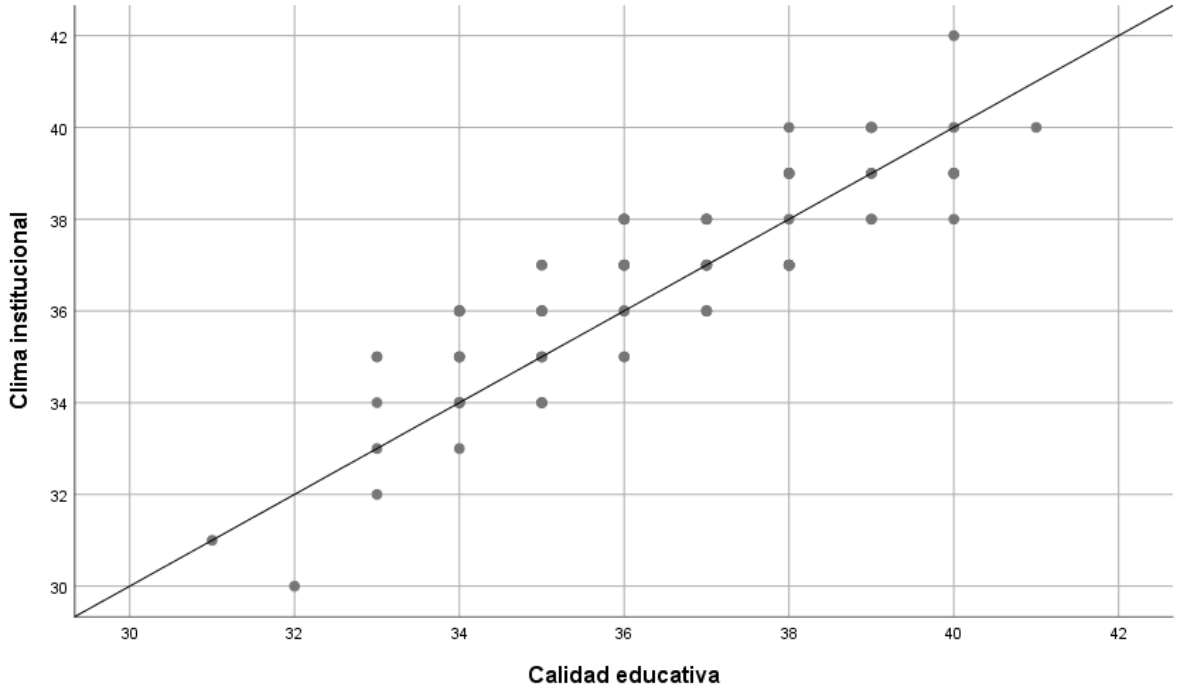
Correlación entre el clima institucional y la calidad educativa

			Clima institucional	Calidad educativa
Rho de Spearman	Clima institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86

Nota. Los valores mostrados en esta tabla denotan una correlación positiva.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre el clima institucional y la calidad educativa



Nota. Esta figura fue desarrollada en base a la tabla 9.

Interpretación:

La tabla 9 mostró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,871, valor que representa una asociación positiva alta entre el clima institucional y la calidad educativa. Esta cifra evidenció que, en la medida en que los estudiantes percibieron un ambiente institucional más favorable caracterizado por relaciones armoniosas, liderazgo accesible y coherencia organizativa también tendieron a valorar de manera más positiva la calidad del servicio educativo recibido.

Tabla 10

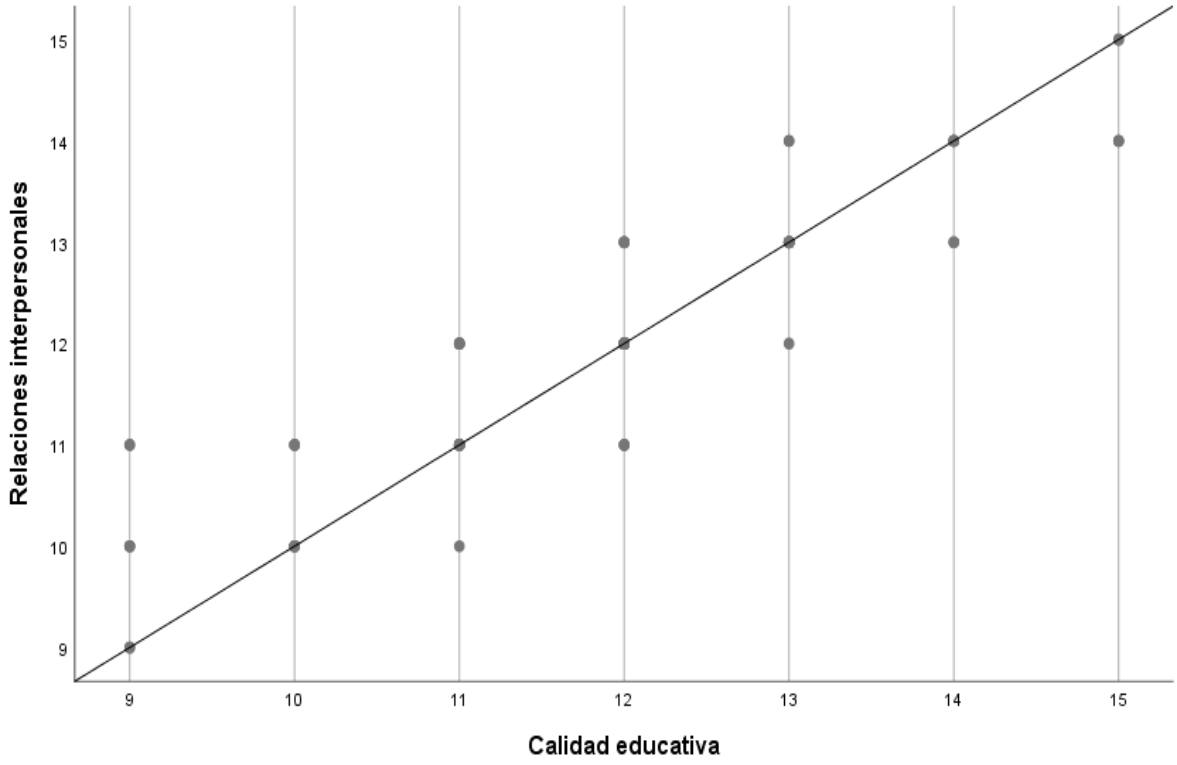
Correlación entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa

			Relaciones interpersonales	Calidad educativa
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86

Nota. Los valores mostrados en esta tabla denotan una correlación positiva.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa



Nota. Esta figura fue desarrollada en base a la tabla 10.

Interpretación:

Según lo registrado en la tabla 10, se obtuvo un coeficiente Rho de 0,829, lo que corresponde a una correlación positiva alta entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa. Este hallazgo sugiere que la forma en que los estudiantes interactúan con docentes, administrativos y entre sí tiene un impacto significativo en su experiencia académica. Cuando los vínculos se basaron en el respeto mutuo, la empatía y la colaboración, la percepción del entorno de aprendizaje fue notablemente más favorable.

Tabla 11

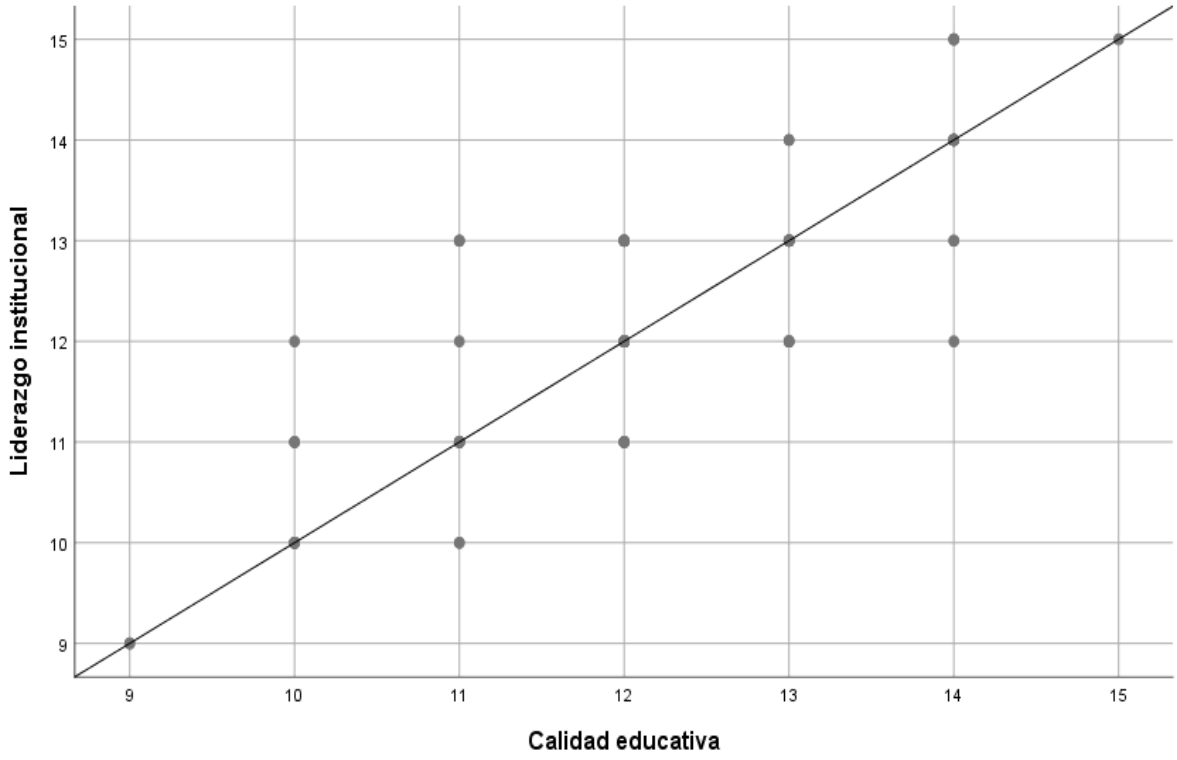
Correlación entre el liderazgo institucional y la calidad educativa

			Liderazgo institucional	Calidad educativa
Rho de Spearman	Liderazgo institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86

Nota. Los valores mostrados en esta tabla denotan una correlación positiva.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre el liderazgo institucional y la calidad educativa



Nota. Esta figura fue desarrollada en base a la tabla 11.

Interpretación:

La información contenida en la tabla 11 reveló un coeficiente Rho de 0,815, lo que indica una relación positiva alta entre el liderazgo institucional y la calidad educativa. Este valor reflejó que las prácticas de liderazgo ejercidas dentro del Centro Cultural Peruano Norteamericano como la capacidad para gestionar conflictos, brindar apoyo ante dificultades y generar confianza en las decisiones se vincularon estrechamente con una percepción más sólida y favorable de la educación brindada.

Tabla 12

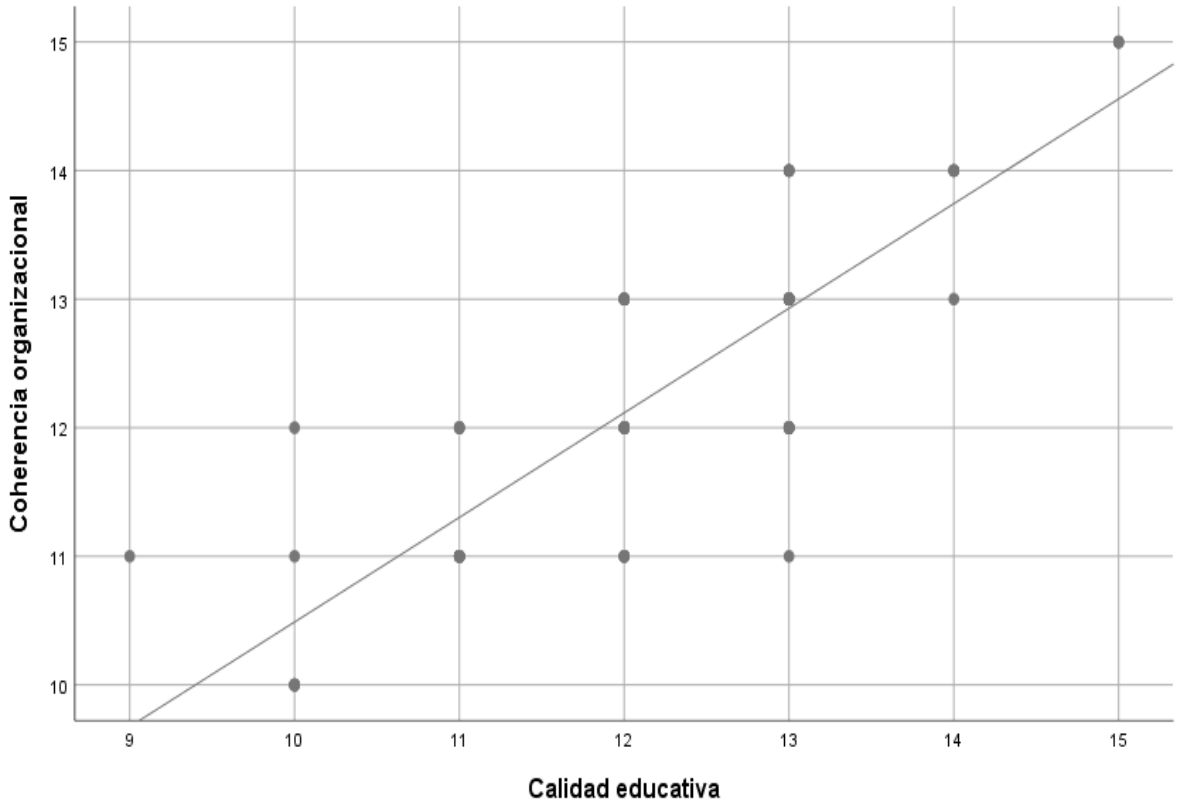
Correlación entre la coherencia organizacional y la calidad educativa

			Coherencia organizacional	Calidad educativa
Rho de Spearman	Coherencia organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86

Nota. Los valores mostrados en esta tabla denotan una correlación positiva.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la coherencia organizacional y la calidad educativa



Nota. Esta figura fue desarrollada en base a la tabla 12.

Interpretación:

Finalmente, la tabla 12 arrojó un coeficiente Rho de 0,801, correspondiente a una correlación positiva alta entre la coherencia organizacional y la calidad educativa. Este resultado permitió identificar que cuando las normas, las decisiones institucionales y los comportamientos del personal estuvieron alineados con los principios declarados por la institución, los estudiantes tendieron a percibir mayor claridad, justicia y confianza en el entorno educativo. En este sentido, la coherencia organizacional no solo fortaleció la estructura interna de la institución, sino que también se reflejó directamente en una percepción más favorable del servicio educativo.

6.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidenciaron el clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,871.

Este hallazgo coincide con lo reportado por Quiñones y Sánchez (2024) quienes encontraron una correlación muy fuerte (r = 0.912) entre el clima institucional y la calidad educativa en una institución pública de Lima. Según su estudio, cuando el entorno interno está bien gestionado y es percibido como saludable y colaborativo, la calidad del proceso educativo mejora de manera notable. De igual modo, el estudio de López y Rivera (2022) en estudiantes del CEBA "Los Libertadores" arrojó un coeficiente rs = 0.960, reafirmando que el respeto, la confianza y el sentido de pertenencia institucional potencian de forma directa la percepción de calidad en el ámbito educativo.

Asimismo, los resultados de esta investigación guardan relación con los hallazgos de Lopinta y Mayhuire (2024) quienes encontraron una correlación positiva considerable (r = 0.778) en una institución educativa de Tambobamba. En su análisis, destacaron que el liderazgo

efectivo, la motivación institucional y la comunicación clara son pilares que favorecen directamente la percepción de una educación de calidad. Esta misma lógica puede aplicarse al caso del Centro Cultural Peruano Norteamericano, donde los factores mencionados estuvieron presentes en el entorno educativo evaluado, confirmando que el clima organizacional constituye un componente determinante en el proceso formativo.

Por otro lado, Palomino y Quispe (2022) obtuvieron una correlación moderada (tb = 0.557) en su estudio realizado en colegios privados del distrito de Ayacucho, donde destacaron la influencia de una buena gestión, el liderazgo y la comunicación como elementos claves en la mejora del ambiente institucional y su repercusión en la calidad educativa. En esa misma línea, Cajas y Villalobos (2021) hallaron una relación positiva media (r = 0.670) en una institución de Trujillo, subrayando que la participación activa, el clima de confianza y el diálogo institucional favorecen la cohesión organizacional y, por tanto, una mejor percepción del servicio educativo.

Finalmente, los aportes de Llerena (2023) complementan este análisis al confirmar mediante la prueba Chi cuadrado que el clima institucional tiene una influencia directa y significativa sobre la calidad educativa. El autor sostiene que cuando se fomenta la motivación, se gestiona adecuadamente el respeto y se promueve la comunicación fluida, el entorno escolar se convierte en un espacio más propicio para el aprendizaje. Esta visión se refleja también en los resultados obtenidos en la presente investigación, donde los estudiantes del Centro Cultural Peruano Norteamericano reconocieron la importancia de un clima organizacional positivo como un factor que potencia su proceso educativo.

CONCLUSIONES

PRIMERA. En esta investigación se identificó la relación entre el clima institucional y la calidad educativa. Los resultados estadísticos reflejaron un coeficiente de Rho igual a 0,871, lo cual representa una asociación positiva alta entre ambas variables. Este valor indica que, a medida que el entorno institucional mejora, la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad educativa también se eleva. El valor p fue de 0,000, claramente inferior al nivel alfa establecido de 0,05. En función de estos resultados, se concluye que el clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

SEGUNDA. En esta investigación se determinó la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa. La correlación obtenida a través del coeficiente de Rho fue de 0,829, lo que indica una relación positiva alta. Este resultado sugiere que cuando las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa se basan en el respeto, la empatía y la cooperación, la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo mejora. Además, el valor p alcanzado fue de 0,000, inferior al alfa de 0,05. Por consiguiente, se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

TERCERA. En esta tesis se estableció la relación entre el liderazgo institucional y la calidad educativa. El análisis de los datos evidenció una correlación de Rho de 0,815, interpretada como una asociación positiva alta. Esto implica que el estilo de liderazgo ejercido dentro de la institución cuando es cercano, resolutivo y coherente influye de forma directa en la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del proceso formativo. Asimismo, el valor p fue de 0,000, inferior al nivel alfa de 0,05. En tal sentido, se concluye que el liderazgo institucional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

CUARTA. En esta tesis se determinó la relación entre la coherencia organizacional y la calidad educativa. Se obtuvo un coeficiente de Rho de 0,801, lo cual representa una relación positiva alta. Este resultado refleja que la alineación entre los principios institucionales, las normas y las acciones concretas genera un entorno confiable y ordenado que favorece la percepción de calidad educativa. Además, se obtuvo un valor p de 0,000, menor al umbral de significancia de 0,05. Por lo tanto, se concluye que la coherencia organizacional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda que el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno adopte políticas institucionales orientadas a consolidar un clima organizacional positivo, priorizando la creación de espacios donde predominen el respeto, la confianza y la colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa. Para ello, sería valioso implementar dinámicas de integración, canales efectivos de comunicación interna y mecanismos que reconozcan y valoren las buenas prácticas dentro del aula y fuera de ella.

SEGUNDA. Se recomienda que el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno promueva de manera activa el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre estudiantes, docentes y personal administrativo, mediante estrategias que prioricen la escucha activa, la resolución empática de conflictos y el fomento de una cultura de respeto mutuo. Iniciativas como programas de tutoría, jornadas de convivencia o espacios de retroalimentación horizontal pueden contribuir significativamente a generar un entorno más humano y cercano.

TERCERA. Se recomienda que el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno continúe fortaleciendo el liderazgo institucional a través de procesos de formación y actualización permanente dirigidos a quienes ocupan cargos directivos o de coordinación. Es esencial que estos líderes desarrollen habilidades para guiar con claridad, tomar decisiones justas y establecer relaciones de confianza con los estudiantes.

CUARTA. Se recomienda que el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno garantice una coherencia organizacional sólida, asegurándose de que las políticas institucionales, los discursos institucionales y las prácticas cotidianas estén alineadas de manera transparente. Para ello, resulta clave establecer mecanismos de evaluación interna, así como espacios de participación donde los estudiantes puedan expresar cómo perciben dicha coherencia.

REFERENCIAS

Afoe. (2024). ¿Por qué es importante la equidad en la educación? https://doi.org/https://www.afoe.org/equidad-en-la-educacion/

Alvarez, J. (2024). *Gestión administrativa y clima institucional de la Unidad Educativa "Juan León Mera"-La Salle.* (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio institucional. https://repositorio.uta.edu.ec/items/f84b8f6f-f796-4dd2-988e-d0a770d2a5dc

Álvaro, F. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico. *Ciencia Y Educación*, *1*(1), 44-55. https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0101202004

Araque, C., Carvajal, J., y Cerinza, A. (2014). El clima escolar en la superación de la baja calidad educativa de América Latina. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, *2*(2), 19–21. https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1752

Bárcenas, R. (2009). Pertinencia: una dimensión de la calidad de la enseñanza. valor intrínseco en las relaciones encaminadas al consenso de las normas y los contenidos curriculares. *Tiempo de Educar*, *10*(20), 349-378. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31112987004

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación.* Shalom.

Bran, A. (2015). *Importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales*. https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-comunicacion-en-las-relaciones-interpersonales/

Cajas, M., y Villalobos, M. (2021). *Clima institucional y calidad educativa en docentes de una Institución Educativa de Trujillo.* (Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI). Repositorio institucional. https://repositorio.uct.edu.pe/items/a2b4b0fb-a008-46bb-a0e2-a45cea375c34

Castillo, I. (2020). *9 Ejemplos de Investigación Básica*. https://www.lifeder.com/ejemplos-investigacion-basica/

Diaz, M. (2024). *Clima institucional y su influencia en la calidad educativa de una institución educativa primaria de Palpa.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/162447

Enciso, J. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. *ÑAWPARISUN*, *2*(2). https://www.unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94

Espinosa, L. (2020). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA), 2*(5), 177-185. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115

Hurtado, S., González, E., Cuenca, V., y Cuenca, J. (2023). La calidad educativa: un análisis a los sistemas de gestión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(1), 5844-5855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4887

Lewin, L. (2022). *Clima institucional: cuando el directivo estornuda, se resfría la escuela*. https://www.infobae.com/opinion/2022/06/29/clima-institucional-cuando-el-directivo-estornuda-se-resfria-la-escuela/

Llerena, R. (2023). *Influencia del clima institucional en la calidad educativa en la Institución Educativa 40156 Nuestra Señora del Carmen del Distrito de Miraflores Arequipa 2022.* (Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez). Repositorio institucional. https://repositorio.uancv.edu.pe/items/97dcd3eb-2b0d-4ead-aa4a-d9b5c90b084d

López, L., y Rivera, W. (2022). *Clima institucional y calidad educativa en estudiantes de EBA "Los Libertadores", distrito de Ayacucho.* (Trabajo acádemico, Universidad Nacional

de Huancavelica). Repositorio institucional. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4541

Lopinta, E., y Mayhuire, P. (2024). *Clima institucional y calidad educativa en una institución de jornada escolar completa Tambobamba 2023.* (Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo). Repositorio institucional.

Lozano, S. (2024). *Clima institucional y calidad educativa en instituciones educativas públicas del distrito de Cortegana, Región Cajamarca – 2024.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional. https://hdl.handle.net/20.500.12692/132419

Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica, 36*(3), 181-191. https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4

Matías, A., y Hernández, S. (2018). El reto de la identidad para la educación como institución social. *Revista Educación, 42*(2), 1-20. https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.23598

Mejía, D., y Mejía, E. (2021). Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales. *Revista Electrónica Educare, 25*(3), 702-715. http://dx.doi.org/10.15359/ree.25-3.38

Mendoza, R. (2021). Equidad, pertinencia y relevancia educativa mediante arte, solar y lengua maya. *Sinéctica*(55). https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2020)0055-010

Merino, J., Soledispa, K., Mite, M., y Choez, M. (2023). La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas. *RECIAMUC, 7*(1), 728-743. https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743

Mestas, M. (2022). *Clima Institucional y desempeño laboral del personal de la Universidad Privada San Carlos S.A.C. de Puno, período 2022.* (Tesis de licenciatura, Universidad

Privada San Carlos). Repositorio institucional. http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/382

Misad, K., Misad, R., y Dávila, O. (2022). El clima escolar desde la gestión directiva en Latinoamérica: una revisión de la producción académica. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, *2*(2), 7-24. https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.001

Mondragón, M. (2020). *Liderazgo institucional*. https://www.eluniversal.com.mx/opinion/manuel-mondragon-y-kalb/liderazgo-institucional/

Moreno, N., Roldán, B., Mena, I., Castillo, M., y Rodriguez, B. (2023). Inteligencia Emocional en el aula: Una Revisión de Prácticas y Estrategias para promover el Bienestar Estudiantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(2), 4731-4748. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5683

Palomino, O., y Quispe, F. (2022). *Clima institucional y calidad educativa en las instituciones educativas privadas del distrito de Ayacucho, 2021*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). Repositorio institucional. http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5540

Quiñones, A., y Sánchez, L. (2024). Clima Institucional y Evaluación de la Calidad Educativa en la IE 7054 Villa María del Triunfo. Lima. *IGOBERNANZA*, *7*(27), 226–245. https://doi.org/10.47865/igob.vol7.n27.2024.361

Quiroa, M. (2024). *Administración: ¿Qué es y por qué es importante?* https://economipedia.com/definiciones/administracion.html

Ramos, M. (2021). *Gestión administrativa y calidad educativa de los Centros de Educación Técnico Productiva de Ilave, región Puno, 2019.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Repositorio institucional.

https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/753c6f97-e954-4900-9e32-eb321628d00c

Reyes, J. (2021). *Coherencia organizacional*. https://www.consultoria-humana.com/coherencia-organizacional/

Salvatierra, S., y Sánchez, D. (2023). Clima institucional y evaluación de la calidad educativa en la IE Sagrada Familia APOVA. Ancón. Lima. *IGOBERNANZA*, *6*(23), 306–328. https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n23.2023.298

Sánchez, M., y Delgado, J. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *4*(2), 1819-1838. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196

Torres, P. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual. *Atenas*, *2*(34). https://www.redalyc.org/journal/4780/478054643001/478054643001.pdf

Troya, I., Troya, B., y Briones, D. (2022). *El clima institucional en el desempeño docente. una mirada desde perspectiva del buen vivir*. https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-siglo-21/la-gestion-de-la-calidad-en-las-instituciones-educativas/clima-institucional/46405345

Valladares, S., Soto, C., Vicuña, A., y Jara, G. (2022). La planificación estratégica como mejora del desempeño docente en Perú. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, *6*(22), 238–245. https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.331

Westreicher, G. (2020). *Método deductivo*. https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXOS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Matriz de consistencia

TÍTULO: CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN EL CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO DE LA CIUDAD DE PUNO, 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el clima institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025?	**OBJETIVO GENERAL:** Identificar la relación entre el clima institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.	**HIPÓTESIS GENERAL:** El clima institucional se relaciona significativamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.	**VARIABLE 1: Clima institucional** DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales: INDICADORES: • Trato del personal. • Respeto mutuo. • Apoyo al estudiante. DIMENSIÓN: Liderazgo institucional: INDICADORES: • Atención a dificultades. • Bienestar estudiantil. • Gestión del respeto y la disciplina. DIMENSIÓN: Coherencia organizacional: INDICADORES: • Cumplimiento de normas. • Coherencia institucional. • Trato equitativo.	**Enfoque de investigación:** Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo de investigación:** Básico. **Nivel de investigación:** Correlacional. **Diseño de investigación:** No experimental. **Población:** 900 alumnos.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025?	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:** Las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.		

¿Cuál es la relación entre el liderazgo institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre la coherencia organizacional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025?	Establecer la relación entre el liderazgo institucional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025. Determinar la relación entre la coherencia organizacional y la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.	El liderazgo institucional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025. La coherencia organizacional se relaciona positivamente con la calidad educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la Ciudad de Puno, 2025.	**VARIABLE 2: Calidad educativa** DIMENSIÓN: Pertinencia: INDICADORES: • Contenidos actuales. • Temas actualizados. • Relación con el contexto. DIMENSIÓN: Relevancia: INDICADORES: • Utilidad del aprendizaje. • Aplicación práctica. • Desarrollo personal. DIMENSIÓN: Equidad: INDICADORES: • Igualdad de acceso. • Trato justo. • Inclusión estudiantil.	**Muestra:** 86 alumnos. **Técnica:** Encuesta. **Instrumento:** Cuestionario.

*Nota***.** Elaboración propia.

Matriz de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	¿El personal del centro le brinda un trato respetuoso y amable?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	¿Existe un ambiente de respeto entre estudiantes, docentes y personal a...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	¿Recibe apoyo del personal cuando tiene alguna dificultad académica o p...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	¿La dirección del centro lo escucha o apoya cuando enfrenta un problema?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	¿Percibe que a la dirección le importa el bienestar de los estudiantes?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	¿Cree que la dirección contribuye a mantener un ambiente de respeto y o...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	¿Se cumplen las normas y acuerdos dentro del centro?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	¿Lo que la institución dice se refleja realmente en lo que hace?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	¿Recibe un trato justo y equitativo como estudiante?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	¿Los contenidos que aprende están relacionados con temas actuales?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	¿Considera que los temas de clase se encuentran actualizados?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	¿Percibe que lo que aprende guarda relación con su entorno o realidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	¿Cree que lo que aprende es útil para su vida personal o profesional?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	¿Puede aplicar en la práctica lo que aprende en clase?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	¿Considera que su formación contribuye a su desarrollo como persona?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	¿Tiene el mismo acceso a materiales y recursos que sus compañeros?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	¿Recibe un trato justo y sin preferencias por parte del personal?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	¿Siente que se respetan las diferencias entre los estudiantes?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1	Numérico	8	0	Clima institucional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
20	V2	Numérico	8	0	Calidad educativa	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
21	D1	Numérico	8	0	Relaciones interpersonales	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
22	D2	Numérico	8	0	Liderazgo institucional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
23	D3	Numérico	8	0	Coherencia organizacional	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	D4	Numérico	8	0	Pertinencia	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
25	D5	Numérico	8	0	Relevancia	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26	D6	Numérico	8	0	Equidad	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											

Vista de datos | Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V1
1	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	36
2	5	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	36
3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	35
4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	36
5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3	34
6	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	39
7	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	35
8	4	4	4	3	5	3	5	5	3	4	4	4	2	5	3	5	5	3	36
9	3	5	5	5	5	3	4	3	5	2	5	5	5	4	3	4	3	5	38
10	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	37
11	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	37
12	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	36
13	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	38
14	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	3	3	37
15	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	37
16	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	39
17	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	34
18	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	39
19	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	4	34
20	3	4	4	4	3	4	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	34
21	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	38
22	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	39
23	5	5	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	35
24	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	35
25	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	37
26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39
27	3	5	4	3	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	2	5	5	5	37
28	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	39
29	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	36
30	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	39

Visible: 26 de 26 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V1
61	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	36
62	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	37
63	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	36
64	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	40
65	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	37
66	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	30
67	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	3	32
68	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	5	34
69	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	3	37
70	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	36
71	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	37
72	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	4	35
73	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	36
74	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	35
75	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	2	3	4	3	5	3	4	5	33
76	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	38
77	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	37
78	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
79	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	5	37
80	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	39
81	5	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	37
82	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	5	37
83	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	38
84	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	37
85	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	37
86	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	38
87																			
88																			
89																			
90																			

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Visible: 26 de 26 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	V1
31	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	42
32	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	36
33	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	35
34	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	36
35	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	5	3	3	5	5	37
36	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	35
37	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	3	38
38	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	34
39	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
40	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	35
41	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	3	38
42	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	31
43	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	39
44	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	40
45	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	40
46	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	38
47	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	38
48	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	35
49	4	3	3	5	3	5	5	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	3	34
50	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	40
51	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	35
52	3	3	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	5	4	5	4	4	5	37
53	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	5	3	37
54	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	38
55	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	36
56	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	38
57	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	40
58	5	3	3	4	5	5	3	4	4	5	2	2	4	5	5	3	4	4	36
59	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	5	40
60	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	40

Instrumento

Cuestionario

Escala de valoración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

	ÍTEMS	**Escala de valoración**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Vr. 1. Clima institucional	Dimensión 1. Relaciones interpersonales					
	1. ¿El personal del centro le brinda un trato respetuoso y amable?					
	2. ¿Existe un ambiente de respeto entre estudiantes, docentes y personal administrativo?					
	3. ¿Recibe apoyo del personal cuando tiene alguna dificultad académica o personal?					
	Dimensión 2. Liderazgo institucional					
	4. ¿La dirección del centro lo escucha o apoya cuando enfrenta un problema?					
	5. ¿Percibe que a la dirección le importa el bienestar de los estudiantes?					
	6. ¿Cree que la dirección contribuye a mantener un ambiente de respeto y orden?					
	Dimensión 3. Coherencia organizacional					
	7. ¿Se cumplen las normas y acuerdos dentro del centro?					
	8. ¿Lo que la institución dice se refleja realmente en lo que hace?					
	9. ¿Recibe un trato justo y equitativo como estudiante?					

Vr. 2. Calidad educativa	Dimensión 4. Pertinencia					
	10. ¿Los contenidos que aprende están relacionados con temas actuales?					
	11. ¿Considera que los temas de clase se encuentran actualizados?					
	12. ¿Percibe que lo que aprende guarda relación con su entorno o realidad?					
	Dimensión 5. Relevancia					
	13. ¿Cree que lo que aprende es útil para su vida personal o profesional?					
	14. ¿Puede aplicar en la práctica lo que aprende en clase?					
	15. ¿Considera que su formación contribuye a su desarrollo como persona?					
	Dimensión 6. Equidad					
	16. ¿Tiene el mismo acceso a materiales y recursos que sus compañeros?					
	17. ¿Recibe un trato justo y sin preferencias por parte del personal?					
	18. ¿Siente que se respetan las diferencias entre los estudiantes?					

Validez de instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

TÍTULO DE TESIS: Clima Institucional y Calidad Educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Paye Colque Huanca
- PROFESIÓN : Doc. Administración
- CARGO ACTUAL: Director de la unidad de Investigación
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1.CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	X
2.CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	X	5
5.SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	X	5
7.CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	X	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	X	5

Fuente: .....

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0,75) X

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ___

Lugar y fecha: .....

Firma del experto

DNI N° 02177441

N° celular: 996993377

TESIS UANCV
TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒ Fecha de entrega: 10 - 12 - 25

1. **Datos del autor (es):**

Nombres y Apellidos: Zianeth Kristel Llanos Palomino
Dirección: Av. Simón Bolivar #2107
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte Nº: 71044533
Teléfono: 913533112 email: zianeth123a@gmail.com
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte Nº:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas
Escuela Profesional o Mención: Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía
Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración
Asesor: Dra. Yenny Rosario Acero Apaza
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐
Título: Clima Institucional y Calidad Educativa en el Centro Cultural Peruano Norteamericano de la ciudad de Puno, 2025
Palabras claves, (3 a 5 términos):
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1, 2]?
1

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

2. **Referencia de tesis:**

☐ Bachiller ☒ Titulo ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. **Licencias:**

a) **Licencia estándar:**

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____

☐ No autorizo.

b) **Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☒ Sí autorizo

☐ No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- [ ] Internacional
- [x] Nacional

Línea de investigación: Organización y Dirección de Empresas

		10 Diciembre 2025
Firma de Autor	huella digital	Fecha

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ JULIACA

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/