



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la
I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Vilma Cecilia Borda Yaranga

ASESOR:

Mg. María del Carmen Emilia Ancaya Ramírez

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad y Gestión educativa

PERÚ - 2018

Dedicatoria

Este trabajo de investigación es dedicado a mis hijos y a mis padres.

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la U.C.V y
a la asesora por su colaboración.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de maestra en Administración de la Educación.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el octavo capítulo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Variable clima organizacional	21
1.3.2 Variable calidad del servicio	27
1.4. Formulación del problema	32
1.4.1. Problema general	32
1.4.2. Problemas específicos.	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.6.1. Hipótesis general	34
1.6.2. Hipótesis específicas	34
1.7. Objetivos	35
1.7.1. Objetivo General	35
1.7.1. Objetivo Específicos	35
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	38

2.2.1. Operacionalización de variables	39
2.3. Población, muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.4.1 Técnicas	42
2.4.2 Instrumentos	42
2.4.3 Validez	44
2.4.4 Confiabilidad	45
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	46
III. Resultados	47
3.1. Resultados descriptivos	48
3.2 Prueba de hipótesis	64
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias bibliográficas	78
V. Anexos	
Anexo 1. Artículo científico	84
Anexo 3. Matriz de consistencia	95
Anexo 4. Instrumentos	96
Anexo 5. Validez del instrumento	101
Base de datos general	114

Índice de tablas

	Pàg.
Tabla 1. Operacionalizacion de la variable clima organizacional	40
Tabla 2. Operacionalizacion de la variable calidad del servicio	41
Tabla 3. Niveles y rangos de la variable clima organizacional	43
Tabla 4. Niveles y rangos de la variable calidad del servicio	44
Tabla 5. Juicio de expertos	45
Tabla 6. Análisis de fiabilidad de la variable clima organizacional	45
Tabla 7. Análisis de fiabilidad de la variable calidad de servicio	45
Tabla 8. Frecuencia y porcentajes de la variable clima organizacional.	48
Tabla 9. Frecuencia y porcentajes de la dimensión estructural.	49
Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de la dimensión responsabilidad.	50
Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de la dimensión recompensa.	51
Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de la dimensión desafíos.	52
Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de la dimensión relaciones.	53
Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de la dimensión cooperación.	54
Tabla 15. Frecuencia y porcentajes de la dimensión estándares.	55
Tabla 16. Frecuencia y porcentajes de la dimensión conflicto.	56
Tabla 17. Frecuencia y porcentajes de la dimensión identidad.	57
Tabla 18. Frecuencia y porcentajes de la variable calidad del servicio.	58
Tabla 19. Frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.	59
Tabla 20. Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad.	60
Tabla 21. Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.	61
Tabla 22. Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad.	62

Tabla 23. Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía.	63
Tabla 24. Prueba de normalidad de datos.	64
Tabla 25. Correlación entre el clima organizacional y calidad del servicio.	64
Tabla 26. Correlación entre clima organizacional y los elementos tangibles.	65
Tabla 27. Correlación entre el clima organizacional y la fiabilidad.	66
Tabla 28. Correlación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta.	67
Tabla 29. Correlación entre el clima organizacional y la seguridad.	68
Tabla 30. Correlación entre el clima organizacional y la empatía.	69

Indice de Figuras

Figura 1. Niveles y porcentajes de la variable clima organizacional.	48
Figura 2. Niveles y porcentajes de la dimensión estructural.	49
Figura 3. Niveles y porcentajes de la dimensión responsabilidad.	50
Figura 4. Niveles y porcentajes de la dimensión recompensa.	51
Figura 5. Niveles y porcentajes de la dimensión desafíos.	52
Figura 6. Niveles y porcentajes de la dimensión relaciones.	53
Figura 7. Niveles y porcentajes de la dimensión cooperación.	54
Figura 8. Niveles y porcentajes de la dimensión estándares.	55
Figura 9. Niveles y porcentajes de la dimensión conflicto.	56
Figura 10. Niveles y porcentajes de la dimensión identidad.	57
Figura 11. Niveles y porcentajes de la variable calidad del servicio.	58
Figura 12. Niveles y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.	59
Figura 13. Niveles y porcentajes de la dimensión fiabilidad.	60
Figura 14. Niveles y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.	61
Figura 15. Niveles y porcentajes de la dimensión seguridad.	62
Figura 16. Niveles y porcentajes de la dimensión empatía.	63

Resumen

La presente investigación titulada clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables para lo cual se planteó como hipótesis existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, trabajo con una población conformada por 119 docentes , a los cuales se les aplicó como instrumento dos cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, obteniéndose como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .561**, además de obtenerse que el valor de $p= ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad, servicio educativo, docentes.

Abstract

The present research entitled organizational climate and quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, whose objective was to determine the relationship between the variables for which it was proposed as a hypothesis there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design, working with a population made up of 119 teachers, to which two Likert-scale questionnaire was applied as an instrument for the two variables. Content by expert judgment and its reliability has been determined using the Cronbach's Alpha statistic, in the same way the nonparametric test analysis was used and the analysis was performed with the Spearman's Rho test.

The results obtained allowed to conclude that there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, obtaining as a result a Rho correlation coefficient of Spearman = .561 **, besides obtaining that the value of $p = ,0000$ which is lower than the significance level of 0.05 so that allows to reject the null hypothesis

Keywords: Organizational climate, quality, educational service, teachers.



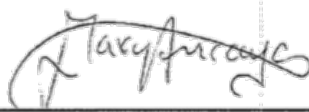
Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018”** de la estudiante **Vilma Cecilia Borda Yaranga**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018



María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez

DNI: 10352960