

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
EDUCATIVA, EN LA I. E. N° 115 “TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA”, AGUSTINO-LIMA, 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTORA:**

**Br. FANI SULMA PACHECO JAVE**

**ASESOR:**

**Mgtr. CARLOS RUIZ ORBEGOZO**

**LIMA - PERÚ**

**2013**

**DEDICATORIA:**

Para mi gran madre, quien es el ser que más amo en este mundo ya que ella guió mi camino para seguir alcanzando mis metas.

### **AGRADECIMIENTO:**

Infinitamente agradecida a mi alma mater y en general a todos mis maestros que compartieron conmigo sus experiencias, a ellos que me brindaron lo mejor en mi carrera profesional.

## **PRESENTACIÓN**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: El clima organizacional y su relación con la calidad educativa, en la I. E. N° 115 “Toribio Rodríguez De Mendoza”, Agustino-Lima, 2012, con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y calidad educativa en la I.E. N° 115 “Toribio Rodríguez De Mendoza”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

*La Autora*

	<b>ÍNDICE</b>	<b>Págs.</b>
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Presentación		iv
Índice		v
Índice de Tablas		viii
Índice de Figuras		ix
Resumen		x
Abstract		xi
Introducción		xii

## **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	24
1.5. Antecedentes	25
1.6. Objetivos	30
1.6.1. General	30
1.6.2. Específicos	30

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1. Clima Organizacional	33
2.1.1. Concepto de clima organizacional	33
2.1.2. Factores que influyen en el clima organizacional	34
2.1.3. Tipos de clima organizacional	35
2.1.4. Características del clima organizacional	36
2.1.5. Funciones del clima organizacional	37
2.1.6. Clima organizacional y educación peruana	39
2.1.7. Prácticas educativas para la promoción de un adecuado clima Institucional	41

2.1.8. Teorías sobre el clima laboral	42
2.1.9. Dimensiones del clima organizacional	44
2.2. Calidad Educativa	46
2.2.1. Concepto de calidad	46
2.2.2. Concepto de calidad en educación	50
2.2.3. Factores de la calidad educativa	51
2.2.4. Factores que pueden incidir negativamente en la calidad	52
2.2.5. Variables que inciden en la calidad educativa	52
2.2.6. Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI	53
2.2.7. La calidad educativa en el Perú	55
2.2.8. Evaluación censal de estudiantes (ECE) 2012	57
2.2.9. Teorías de la calidad	58
2.2.10. Dimensiones de la calidad según SERVQUAL	60

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Hipótesis	63
3.2 Variables	64
3.2.1 Definición conceptual	64
3.2.2 Definición operacional	65
3.3 Metodología	66
3.3.1 Tipo de estudio	66
3.3.2 Diseño	66
3.4 Población y muestra	67
3.5 Método de investigación	68
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
3.7 Métodos de análisis de datos	71

## **CAPÍTULO IV RESULTADO**

4.1 Descripción 78

4.2 Discusión 86

**CONCLUSIONES** 89

**SUGERENCIAS** 90

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** 92

### **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4: Base de datos

Anexo 5: Constancia de colegio

## Índice de Tablas

Págs.

Tabla 1:	Operacionalización de la variable clima organizacional	65
Tabla 1:	Operacionalización de la variable calidad educativa	65
Tabla 3:	Población	67
Tabla 4:	Confiabilidad cuestionario clima organizacional	75
Tabla 5:	Confiabilidad cuestionario calidad educativa	76
Tabla 6:	Clima organizacional y su relación con la calidad educativa	78
Tabla 7:	Clima organizacional y su relación con la dimensión aspectos Tangibles	79
Tabla 8:	Clima organizacional y su relación con la dimensión fiabilidad	80
Tabla 9:	Clima organizacional y su relación con la dimensión sensibilidad	82
Tabla 10:	Clima organizacional y su relación con la dimensión seguridad	83
Tabla 11:	Clima organizacional y su relación con la dimensión empatía	84



## Índice de Figuras

Págs.

Figura 1:	Actores sociales en la calidad educativa	50
Figura 2:	Clima organizacional y su relación con la calidad educativa	78
Figura 3:	Clima organizacional y su relación con la dimensión aspectos Tangibles	80
Figura 4:	Clima organizacional y su relación con la dimensión fiabilidad	81
Figura 5:	Clima organizacional y su relación con la dimensión sensibilidad	82
Figura 6:	Clima organizacional y su relación con la dimensión seguridad	84
Figura 7:	Clima organizacional y su relación con la dimensión empatía	85

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el establecer la relación que existe entre el clima organizacional y calidad educativa en la I.E.Nº 115 “Toribio Rodríguez De Mendoza”, Agustino-Lima, 2012, la población fue de 154 docentes, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se han empleado la variable: Clima Organizacional y la variable Calidad Educativa.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos cuestionario de Clima Organizacional, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala de Likert (en total acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, en total desacuerdo), y el cuestionario de Calidad Educativa el cual estuvo constituido por 44 preguntas en la escala dicotómica (Si, No) que brindaron información acerca del clima organizacional y la calidad educativa, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad educativa en la I. E. Nº 115 “Toribio Rodríguez De Mendoza”, Agustino - Lima, 2012.

Palabras claves: Clima Organizacional, Calidad Educativa.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to establish the relationship between organizational climate and quality of education in the IEN ° 115 "Toribio Rodriguez de Mendoza" Agustino - Lima, 2012, the population was 154 teachers, the census shows the population considered, in which they have used variable: the variable Organizational Climate and Quality of Education.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for the design purpose non experimental correlational level transeccional cutting, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools of organizational climate questionnaire, which consisted of 30 questions on the Likert scale (totally agree, agree, indifferent, disagree, strongly disagree), and the Educational Quality questionnaire which consisted of 44 questions on the dichotomous scale (Yes, No) that provided information about the organizational climate and quality education, through evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: The organizational climate is significantly related to the quality of education in I. E. No. 115 "Toribio Rodriguez de Mendoza" Agustino-Lima, 2012.

Keywords: Organizational Climate, Education Quality.