



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima laboral y gestión educativa en el servicio de calidad en la
Institución Educativa 5076- Callao 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chuquirimay Rojas, Sandra Melissa (orcid.org/0009-0002-0087-4659)

ASESORES:

Dr. Flores Rivas, Víctor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

Dra. Sifuentes Pinto Nilsa (orcid.org/0000-0002-6575-8301)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A Raúl Chuquirimay y Nanci Rojas, mis padres que con sus ejemplos y mucho amor me formaron con valores y una convicción para lograr todas mis metas.

A mi Emy, por su dulzura y suave acaricia que, sin poder hablar, nos transmite su alegría.

A Konrad Morales mi compañero de vida que gracias a su dedicación seguimos adelante para cumplir nuestras metas que tenemos en común.

A mi razón de ser, que, aunque todavía no te tengo en mis brazos, espero con ansias tu llegada mi bebé Mateo, porque me trasmites la fortaleza que me motiva a seguir avanzando día a día.

Agradecimiento:

Un agradecimiento especial a nuestros asesores, por sus aportes, consejos y por habernos guiado a la culminación de nuestra investigación.

Quedo muy agradecida a la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes, por haberme dado la oportunidad de realizar mi investigación y brindarme las facilidades para poder desarrollarlo.

A nuestra alma mater por formarnos con las competencias que el mercado actual exige y a todos nuestros docentes por haberme dado el cimiento del cual me siento orgullosa

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de Expertos	15
Tabla 2 El Clima laboral en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023	17
Tabla 3 La Infraestructura, Comunicación Asertiva y Generación de Empatía en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.	18
Tabla 4 La Gestión Educativa en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.	19
Tabla 5 La gestión Institucional, Administrativa, Pedagógica y la Participación Social en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.....	20
Tabla 6 Correlación de las variables Clima Laboral y Gestión Educativa	21
Tabla 7 Correlación de la dimensión Gestión Institucional y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez.....	22
Tabla 8 Correlación de la dimensión Gestión Administrativa y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez	23
Tabla 9 Correlación de la dimensión Gestión Pedagógica y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez.....	24
Tabla 10 Correlación de la dimensión Participación Social y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez.....	25

ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

Figura 1 El clima Laboral	8
Figura 2 Gestión Educativa	12
Figura 3 Porcentaje del Clima laboral en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.....	17
Figura 4 Porcentaje de La Infraestructura, Comunicación Asertiva y Generación de Empatía en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.....	18
Figura 5 Porcentaje del Clima laboral en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.....	19
Figura 6 Porcentajes de La gestión Institucional, Administrativa, Pedagógica y la Participación Social en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.....	20

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar si existe relación entre el Clima Laboral y la Gestión educativa de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez; investigación que fue de un alcance descriptivo, correlacional, de tipo básico y de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y usando para su desarrollo el método hipotético deductivo. Para esta investigación la muestra estuvo conformada por 102 participantes entre estudiantes y docentes de dicha institución educativa, se utilizó dos cuestionarios con preguntas tipo Likert para la recolección de la información y medir la relación entre las variables. Estos instrumentos fueron validados por expertos conocedores del tema y luego de realizar el análisis estadístico adecuado, los resultados arrojaron que el Clima Laboral está relacionado significativamente con la Gestión educativa, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.465, demostró una moderada relación entre las variables y el valor p fue igual a 0,000 que es menor a la probabilidad de 0,01 por lo que podemos admitir que es una relación altamente significativa.

Palabras clave: Gestión, Comunicación, Entorno, Educación, Empatía

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to determine if there is a relationship between the Work Environment and the Educational Management of the I.E. 5076 Our Lady of Mercy - Marquez; research that was of a descriptive, correlational scope, of a basic type and of a non-experimental design with a quantitative approach and using the hypothetical deductive method for its development. For this research, the sample consisted of 102 participants between students and teachers of said educational institution, two questionnaires with Likert-type questions were used to collect the information and measure the relationship between the variables. These instruments were validated by experts familiar with the subject and after carrying out the appropriate statistical analysis, the results showed that the Work Environment is significantly related to Educational Management, according to Spearman's Rho correlation coefficient of 0.465, it demonstrated a moderate relationship between the variables and the p value was equal to 0.000, which is less than the probability of 0.01, so we can admit that it is a highly significant relationship.

Keywords: Management, Communication, Environment, Education, Empathy

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, se ha desarrollado la importancia de un buen clima laboral, puesto que los factores que pueden afectarlo, van a fortalecer de manera positiva o negativa el rendimiento de los trabajadores, a su vez, el de poder mejorar los procesos que conllevan a brindar un mejor servicio en favor de la comunidad en general.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2023), las personas no solo anhelan estar en un puesto de trabajo sino en un buen nivel de trabajo. Por otro lado, las horas desempeñándose laboralmente, la retribución económica y las condiciones en las que realizan sus actividades, pueden influir en su desempeño laboral. Esto mismo vemos reflejado en América Latina, países como Brasil, Chile y Argentina, que, siguiendo investigaciones y en comparación con países europeos se puede resaltar cuán importante y determinante es la naturaleza del trabajo y todo lo que conlleva a este; a su vez como puede afectar la parte económica, que mediante estímulos e incentivos puede mejorar y como resulta tener un adecuado clima laboral. (Beiiio et. al, 2017).

A nivel nacional, muchas instituciones públicas carecen de una buena infraestructura y de un adecuado clima laboral, de igual forma tienen problemas en la gestión educativa, que afecta en la calidad de servicio a la población estudiantil. Hechos que se ven reflejados en un centro educativo de la región Callao, en la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes- Márquez, la misma que está ubicada en el distrito del Callao, tanto en sus servicios de nivel primaria y nivel de secundaria.

Por lo mencionado, la presente investigación respondió al siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona el Clima Laboral con la Gestión Educativa de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez? Así como a los siguientes problemas específicos PE1: ¿De qué manera se relaciona la Gestión Institucional con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez? PE2: ¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez? PE3: ¿De qué manera se relaciona la Gestión Pedagógica con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez? PE4: ¿De qué manera la se relaciona la Participación Social con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora

de las Mercedes – Márquez?

En consecuencia, se desarrolló el siguiente Objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona el Clima Laboral con la Gestión Educativa de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. Y los objetivos específicos OE1: Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Institucional con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. OE2: Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. OE3: Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Pedagógica con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. OE4: Determinar de qué manera se relaciona la Participación Social con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez.

Teóricamente su justificación estuvo dada porque el clima laboral se relacionó con la influencia con la gestión educativa en la calidad de servicio, de acuerdo a las dimensiones utilizadas, sobre la infraestructura, comunicación asertiva y la generación de empatía de los directivos, a su vez con respecto a las dimensiones de la gestión educativa que corresponde a la parte institucional, pedagógica, administrativa y participación social mejoraron en la calidad de servicio en la I.E. 5076. La justificación teórica se da cuando un cuerpo de estructuras teóricas apoya la evidencia (Coppedge, 2023).

En cuanto a la justificación práctica, al analizar las dimensiones del clima laboral, se tuvo una relación proporcional con respecto a la gestión educativa. Esta ayuda a dar solución al problema o problemas encontrados o en todo caso, propuso estrategias de mejorías que al ser aplicadas menguaron su impacto o ayudaron a resolverlo (Stanford Encyclopedia, 2020).

Para la justificación metodológica, de acuerdo a las bases teóricas, al determinar el clima laboral y abordar las condiciones desfavorables, permitió que la gestión educativa mejore en la calidad de servicio de los trabajadores hacia la población estudiantil, a su vez el presente estudio sirvió como precedente para posteriores investigaciones similares. A nivel valorativo, la investigación demostró que un buen clima laboral ayudó a una mejor gestión educativa, lo cual impactó de manera positiva a la Institución Educativa. La justificación metodológica se refiere a las técnicas características utilizadas en la producción de evidencia empírica

dentro de una investigación (Asadul & Mazyed, 2022).

Finalmente se planteó como probable solución la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el Clima Laboral y la Gestión Educativa de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. Con las siguientes hipótesis específicas H1: Existe relación entre la Gestión Institucional y el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. H2: Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. H3: Existe relación entre la Gestión Pedagógica con el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. H4: Existe relación entre la Participación Social y el Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales encontrados en la red de información mundial de los últimos 5 años tenemos:

Arcentales (2022), en su investigación publicado en Ecuador, cuyo objetivo fue de determinar aquellos factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción y el desempeño en el trabajo, aplicado a 22 colaboradores, con un enfoque mixto para analizar las variables teniendo en cuenta las herramientas de medición de las mismas. El estudio concluyó que ciertos factores del clima organizacional repercuten de forma significativa en la satisfacción laboral pero no en el desempeño laboral. Siendo los de mayor correlación: La equidad, cohesión, reconocimiento y autonomía, por otro lado, el factor que repercute de manera negativa en la satisfacción intrínseca del trabajador fue la presión con sus labores. Asimismo, la relación con el desempeño laboral se considera como no significativa.

Ramírez (2020), en su investigación realizada, analizó el clima organizacional y la satisfacción laboral, utilizando un estudio de tipo cuantitativo, analítico, transversal, no experimental, siendo la población un total de 93 enfermeras, quienes trabajan en un Hospital General en el Estado de México. Según los resultados del estudio fueron que, la relación del tipo de clima organizacional, donde se consideró Bueno con un porcentaje de 51%, siendo para el nivel de satisfacción laboral, el 66% se manifestó medianamente satisfecho. Se evidenció una relación moderada de magnitud proporcional entre las dos variables estudiadas ($R_s = 0.672$, $p = 0.000$). Asimismo, se concluyó con respecto a los factores de menor satisfacción, siendo las condiciones laborales no adecuadas, los sueldos, la falta de promoción y formación, por tal motivo que se debe priorizar los principios de gestión.

López (2021), en su estudio realizado en una universidad de la provincia de Ecuador, determinó el influenciar de las dos variables empleadas de clima organizacional para trabajadores administrativos y su desempeño laboral de la misma, como el trabajo en equipo o un buen ambiente laboral puede afectar positiva o negativamente a los clientes. Su metodología empleada es de tipo correlacional y cuantitativo, donde se aplicó una encuesta de 30 ítems, siendo la población de 55 personas, pero la muestra aplicada fue de 52 trabajadores, donde se recolecta la

información con respecto a las variables utilizadas, aplicándose la escala de Likert. Dando como resultado un mínimo porcentaje que indica que “casi nunca” encuentran un agradable clima organizacional y lo atribuyen al desempeño en el trabajo. A su vez 7,8 % indican que “algunas veces” se tiene un buen clima organizacional y “casi siempre” obtuvo un mayor porcentaje del 27,5% que se tiene un adecuado clima organizacional. Se principal conclusión fue que se comprueba la existencia de una relación entre las dos variables de manera proporcional que permite abordar alternativas de mejoras en favor de los clientes.

Guido (2020), en su estudio de investigación, publicado en Chile, que tuvo como objetivo de evaluar la efectividad sobre cambios o avances en la gestión educativa para la mejora de condiciones dentro de la escuela. Presentando enfoque mixto, tomando a una población de 11 instituciones a nivel regional, siendo una muestra a considerar de una institución dentro de la Comuna de Isla de Maipo, debido a que se tenía un mejor acceso a la información por parte de 10 profesionales que trabajan en dicho lugar, pero de igual forma debido a lo constantes cambios de directivos y equipos de trabajo, con respecto a la gestión hay cierta dificultad de aplicarlo desde la asistencia técnica educativa, por otro lado los cuestionarios aplicados tuvieron como resultado a las dimensiones estudiadas, un 54,8% con respecto a estar “de acuerdo” a la planificación, por otro lado están un “poco e acuerdo” un 6,5% y “muy poco de acuerdo” un 16,1%. Se concluye que la variable de la gestión educativa de los liceos, cumple con el fortalecimiento de la misma a favor del buen funcionamiento y en busca de las mejoras institucionales.

Así mismo como antecedentes nacionales de los últimos cinco años de publicación encontramos a:

Cortes (2021), en los estudios realizados a un centro de salud en la provincia de Abancay, donde determinó la relación existente del clima laboral y la comunicación organizacional. La metodología utilizada es de tipo descriptivo y correlacional, transversal, en el cual se entrevistó a 37 personas voluntarias de una población de 48 trabajadores de los diferentes regímenes laborales de la institución. Logrando recolectar los datos mediante dos cuestionarios, con un margen de error de 0,0% y el coeficiente de correlación, un valor de $r = -0,642$ que evidencia la relación de proporción inversa entre ambas variables, asimismo con respecto a las dimensiones de coordinación, contribución, información y su relación con el clima

laboral, de igual forma se encontró una relación inversa, concluyendo así la existencia de una relación entre el clima laboral y la comunicación organizacional de magnitud inversa y moderada.

Rosas (2021), en el desarrollo de su tesis precisa determinar la relación existente entre dos variables con respecto a la gestión educativa y la calidad educativa. En ese sentido, realizó una investigación de enfoque cuantitativo y transversal en el tiempo, donde se aplicó para la recolección de información, mediante dos cuestionarios aplicado a una población de 55 docentes, siendo de muestra censal los antes mencionados, donde se evidencia por medio de la confiabilidad del alfa de Cronbach con resultado muy alto, encontrando la existencia de una relación entre las dos variables utilizadas, que indican un grado de correlación moderada y directa de las dimensiones y variables.

Silva (2021), en el estudio realizado a una institución educativa de Lima Metropolitana, perteneciendo a la UGEL 03 sobre la relación de la gestión educativa y el plan estratégico por parte de la dirección. Utilizando una metodología, descriptiva correlacional, cuantitativa, aplicando dos cuestionarios de 15 ítems cada uno para analizar a las variables, siendo una población de 37 docentes de los diferentes niveles de educación, donde se analizaron los resultados para cada variable, donde indica que el 37,8% de los encuestados con respecto al plan estratégico por parte de la dirección son bajos, por otro lado, para el nivel medio es el 43,2% y solo el 18,9% considera nivel alto. En tanto al resultado de la otra variable estudiada se puede observar que, de los profesores, el 27% manifestaron que es mala la gestión educativa por parte de la dirección, asimismo el 73% indica que la gestión educativa es regular. Evidenciándose de esta manera que guarda significativa relación entre el planeamiento estratégico y la gestión educativa, pero no con respecto a la dimensión de enfoque burocrático.

Cabrera (2017), es su investigación desarrollada en un Hospital del departamento de Loreto, tuvo la finalidad de encontrar la relación existente entre el clima laboral y la motivación laboral, siendo de diseño no experimental cuantitativo, y correlacional, teniendo una población de 759 colaboradores, siendo la muestra 54 entre empleados y funcionarios, en el cual se realizaron entrevistas por medio de cuestionarios, siendo para el clima laboral un total 50 preguntas, donde las respuestas fueron medidas en la escala de Likert, por otro lado con respecto a la

motivación laboral se realizó para su estudio un total de 15 preguntas, utilizando el Software SPSS, por el cual se evidencia la confiabilidad de su investigación, resultando una relación significativa entre las variables empleadas, obteniéndose una constante de $r= 0.046$, que se entiende como una magnitud proporcional que a mejor clima laboral, se dará una mejor motivación laboral, según la impresión entre los trabajadores del nosocomio de Maynas.

Saavedra (2018), en su estudio de investigación, mediante el cual buscó la existencia de una relación entre el clima laboral y el desempeño docente en una escuela en el departamento de Trujillo, tratando en este estudio ver la proporción de las variables una con respecto a la otra. La metodología empleada es de carácter cuantitativo, no experimental, con un diseño no correlacional, en el cual se utilizó una muestra censal de 42 profesores, que fueron entrevistados mediante dos cuestionarios uno para el clima laboral de 49 preguntas y otro para el desempeño docente con 24 preguntas, donde se obtuvo la información que se registró y tabuló, siendo la prueba SPSS, que permitió ver de manera eficaz las variables en estudio. Utilizando la Prueba Chi Cuadrada para analizar resultó que en el 75% de los docentes existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral, que indica si uno incrementa, la otra variable de igual forma, del mismo modo, pero de manera contraria el bajo nivel del clima laboral, se presentó en el 66,67% de los docentes, indicando el bajo puntaje al desempeño laboral.

Con respecto a la información teórica y enfoques conceptuales pertinentes a las variables estudiadas tenemos:

Que el clima laboral conocido también como entorno de trabajo según Glassdor (2021) se define como aquellos elementos que constituyen el entorno donde los trabajadores, colaboradores o empleados realizan su trabajo y que los afectan. Estos elementos pueden ser obvios tales como la decoración, las plantas, adornos alrededor, la luminosidad, etc., mientras otros son intrínsecos, como la conducta, la adaptación, la política de la empresa entre otros. El entorno físico o no físico afecta en gran medida al comportamiento y por ende la productividad y desempeño de los trabajadores los cuales en la mayoría de los casos deben poder adaptarse.

Para Herrity (2023) estas condiciones y características sociales en el entorno

de un trabajador influyen en él, afectan su productividad diaria, por lo tanto, el trabajador se ve obligado a buscar un ambiente donde el clima laboral vaya en la misma línea de su sentir, de sus valores, que se sienta cómodo y que le motive o permita desarrollarse. Jaume (2012) al definir el clima laboral, hace referencia al desarrollo humano en organizaciones y en empresas, siendo un indicador fundamental, debido a que contempla las normas internas de la organización, las condiciones mediante las cuales se realizan las actividades laborales, el equipamiento de mobiliario para un adecuado desarrollo de sus funciones, las actitudes frente a los compañeros de trabajo, la motivación de los jefes y/o líderes y sobre todo las mejoras que pueden darse en bienestar de la empresa.

Para Chiavenato (2000) un ambiente interno existente entre las interrelaciones de los colaboradores de una organización, que se encuentre unido al nivel de motivación de estos es lo que se denomina como “clima laboral”. Se trata de una serie de factores que influyen positivamente y también negativamente en el comportamiento de los trabajadores. Es muy importante mantener un clima laboral favorable, un agradable clima laboral hará que los trabajadores se desempeñen mejor y por lo tanto será beneficio tanto como para organización que como para la calidad y bienestar de su vida.

Figura 1

El clima Laboral



Nota: tomado de Programa de Clima Laboral por PortalRh, 2023, (<https://portalrh.senati.edu.pe/76/programa-de-clima-laboral>)

Con respecto a las teorías que fundamentan estas conceptualizaciones podemos mencionar a:

El modelo de características del trabajo, es una teoría de diseño de trabajo ampliamente aceptada que proporciona un marco para comprender los factores que hacen que un trabajo sea atractivo, satisfactorio y motivador para los empleados. Desarrollado por los psicólogos organizacionales Richard Hackman y Greg Oldham en 1975, el JCM propone que las características específicas del trabajo, contribuyen a las percepciones de los empleados sobre el trabajo significativo y la satisfacción laboral (Vreede, 2023).

La teoría del procesamiento de información social, busca explicar cómo los individuos se comunican entre sí y de qué manera la comunicación mediante las computadoras y las impresiones se ven impactadas, asimismo las relaciones interpersonales, junto con su impacto en la comunicación relacional avanzada. Se originó en 1992 con Joseph Walther y su interés en las relaciones en línea. Esta teoría establece que, aunque la conversación no es cara a cara, hay muchas formas en que las personas pueden crear experiencias personales e imitar la comunicación. Las señales de conversación típicas que no son verbales en una conversación cara a cara deben imitarse con emoticonos (Albritton, 2022).

La teoría del intercambio social, que nos plantea la idea que el comportamiento en sociedad resulta de una serie de procesos de intercambio donde las personas sopesan los posibles beneficios y riesgos existentes al relacionarse. Cuando los riesgos lleguen al momento de superar a los beneficios o recompensas, abandonarán esa relación establecida ya que el propósito de este intercambio tener el máximo beneficio a un mínimo costo (Cherry, 2023).

La teoría del apoyo organizacional, la cual sostiene que, al proporcionar recursos positivos a los empleados, esto induce entre los empleados una obligación sentida de ayudar en el cumplimiento de los objetivos (Stinglhamber, 2020). Finalmente, la teoría del ajuste persona-entorno, la cual indica que las personas buscan entornos coincidentes con sus formas de ser, tienen necesidad de ello, a los cuales se adaptan de manera innata (Vianen, 2018).

La motivación impulsa y entusiasma a los miembros de cualquier institución, ya es una energía poderosa logrando hacer que estos presten su mayor contribución en el logro de los objetivos (Heathfield, 2021). No es suficiente que los

líderes de la empresa simplemente le digan a la gerencia que entrene a sus equipos y comparta ideas sobre el compromiso de los empleados. Deben asegurarse de que la gerencia comprenda completamente todo aquello que impacta en el compromiso y la motivación de sus trabajadores (Williamson, 2023).

Un ambiente de trabajo se define como las condiciones físicas y psicológicas que los empleados experimentan en el lugar de trabajo. Está delimitado por elementos como la disposición del espacio de la oficina, el estilo de las comunicaciones y la cultura organizacional; Los tipos de entorno de trabajo más populares son un entorno de trabajo cómodo, un entorno de trabajo tradicional, un entorno de trabajo flexible, un entorno de trabajo remoto y un entorno de trabajo moderno (Drexler, 2023).

Ahora sobre la gestión educativa, teniendo en cuenta el concepto general de gestión, se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de una institución utilizando recursos humanos y materiales para cumplir eficientemente la función de docencia, extensión e investigación (Beegum, 2022). Ya desde 1913, el profesor Paul Monroe definió a la la gestión escolar, como la parte principal de la doctrina en educación, basada en preceptos, así como principios concernientes a las técnicas empleadas en los procesos desarrollados dentro del aula y que se derivan de manera importante a la práctica realizada por docentes de éxito.

El estudio de la gestión educativa tiene su origen en los Estados Unidos de Norteamérica donde a inicios del siglo pasado desarrollaron esta gestión en diversos campos tales como la economía, administración, derecho, industria, ciencias políticas y otros. Dando una definición amplia de la gestión educativa como aquella actividad humana compleja en la que a partir de la disposición de diferentes recursos se consigue lograr las metas esperadas (Kashyap, 2023). Según el MINEDU (2023) La gestión educativa se encuentra alineada con el accionar de diferentes factores en la vida diaria de la escuela generando en función a su calidad aprendizaje en los estudiantes, estos factores se encuentran establecidos en sus programas curriculares. Este ente es el encargado de gestionar y monitorear de manera adecuada a nivel local, según la ley orgánica de municipalidades los municipios comparten la responsabilidad con los gobiernos regionales, evitando un cruce de competencias, promoviendo las actividades educativas, los programas de

nutrición de vaso de leche, recreación, deporte entre otros.

Entre las teorías que fundamentan la gestión educativa podemos mencionar: La teoría de la gestión científica, la cual en síntesis es aumentar la producción dentro de una organización aumentando la productividad del individuo Taylor (1911, como se citó en Gordon, 2022). La teoría de la gestión administrativa, se centra en cómo interactuar y gestionar a los empleados. Esta teoría aboga por una estructura administrativa formalizada, la delegación de poder y la división del trabajo Fayol (1916, como se citó en Forsyth, 2022). La teoría de las relaciones humanas, es la ideología que enfatiza la necesidad de priorizar la satisfacción entre los trabajadores. Postula que la organización informal de las estructuras del lugar de trabajo y la mejora en la moral o motivación de los colaboradores pueden aumentar la productividad general de los empleados Mayo (1949, como se citó en Thornton, 2022). La teoría de la contingencia, también conocida como enfoque situacional o práctico, sugiere que para los problemas de una gestión existen siempre varias alternativas de solución. El enfoque reconoce que diferentes situaciones requieren diferentes formas de manejar los problemas Fiedler (1964, como se citó en Suhan, 2023).

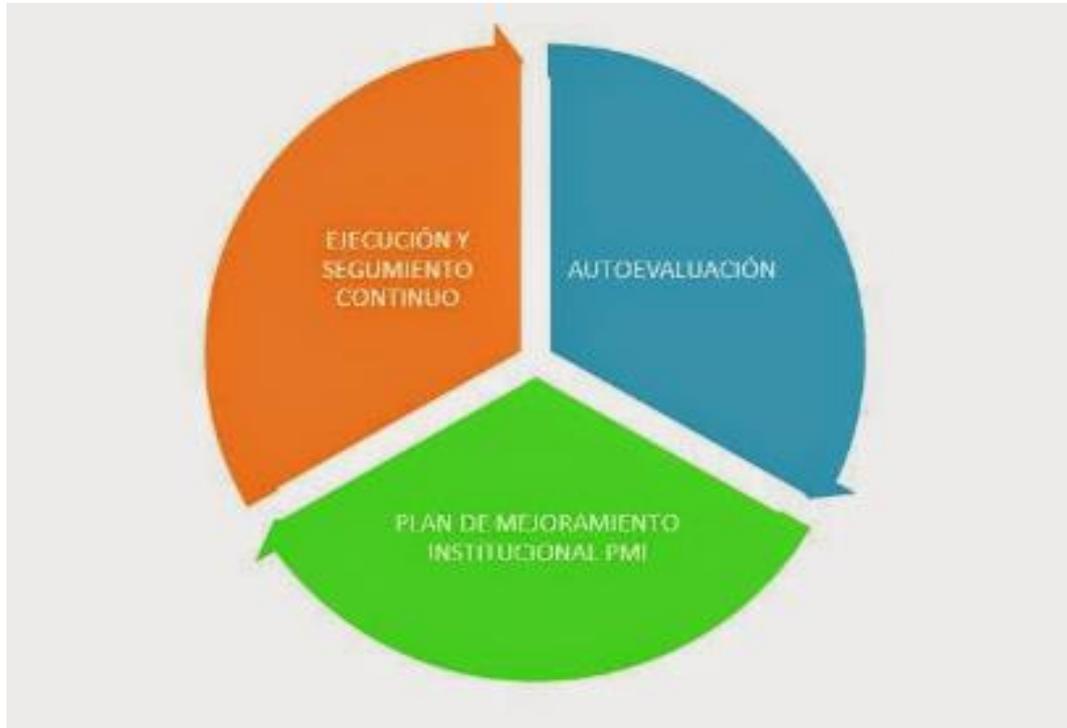
Asimismo, tenemos: La Teoría del Liderazgo Transformacional, la cual se enfocó en el papel de los líderes para inspirar y motivar a los maestros y estudiantes a lograr cambios positivos (Ugochukwu, 2023). La teoría del liderazgo situacional, todos los estilos de liderazgo se encuentran al mismo nivel, ninguno sobresale más que el otro. Es decir, todo depende del liderazgo y estrategia que más se adapte a la situación presentada (Cherry, 2023). Y finalmente la Teoría del liderazgo educativo, es un liderazgo que apoya al aprendizaje y el progreso de la enseñanza. Se hace referencia al uso de diferentes nombres que incluyen liderazgo pedagógico, liderazgo para el aprendizaje y liderazgo centrado en el estudiante. Estos términos pueden considerarse bajo el amplio paraguas del liderazgo instructivo y representan las prácticas específicas y enfocadas en las que los líderes escolares se involucran para apoyar intencionalmente (Fevre, 2021) .

La calidad de la gestión en educación es un proceso que involucra el uso de principios y tecnicismos. La gestión de la calidad se centra en mejorar los procesos, productos y prácticas, también busca crear un entorno en el que se premie la excelencia, se involucre a las partes interesadas y se utilicen los recursos de

manera eficiente (Gumadi, 2023).

Figura 2

Gestión Educativa



Nota: tomado de Gerencia Educativa por Hernández & Quintero, 2014, (<https://gerenciaeducativadk.blogspot.com/2014/11/gestion-educativa.html>)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo básica, con respecto a su enfoque, es de tipo cuantitativo, puesto que recolecta datos, a través de una medición numérica y resultados estadísticos. (Hernández et. al, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación:

Tuvo un diseño descriptivo correlacional, debido a que se midió y cuantificó cada variable, a su vez se analizó la relación existente (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Este es un proceso basado en la lógica y en donde la conceptualización de las variables se descompone en elementos menos abstractos o complicados, siendo útiles y facilitando su medición e interpretación para el desarrollo final de la investigación (Reguant, 2019).

Variable Independiente. Gestión educativa:

Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de una institución utilizando recursos humanos y materiales recursos para cumplir eficientemente la función de docencia, extensión e investigación (Beegum, 2022).

Esta variable fue operacionalizada encuestando a los participantes con un cuestionario diseñado con alternativos tipo Likert, el cual se compone de 12 items que corresponden a las dimensiones: Infraestructura, comunicación asertiva, Generación de empatía con los directivos.

Variable Dependiente. Clima Laboral:

Es un indicador fundamental del desarrollo humano en organizaciones debido a que contempla las normas internas de la organización, las condiciones mediante las cuales se realizan las actividades laborales, el equipamiento de inmobiliario para un adecuado desarrollo de sus funciones, las actitudes frente a los compañeros de trabajo, la motivación de los jefes y/o líderes y sobre todo las mejoras que pueden darse en bienestar de la empresa (Jaume 2012).

Esta variable también fue operacionalizada con la técnica de la encuesta para

lo cual se utilizó igualmente un cuestionario estructurado con alternativos tipo Likert, el cual se compone de 16 ítems que corresponden a las dimensiones: Institucional, administrativa, pedagógica y participación social.

En esta parte de la investigación, se elaboró una matriz para operacionalizar las variables, donde se estipuló además los indicadores de medición de las dimensiones con su respectiva escala de medida (ver anexo 1).

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población, estuvo constituida por 500 personas de la institución, conformado por la Dirección, docentes y alumnos. Según Bernal (2016) la muestra se calculó a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a las dificultades presentadas durante el periodo de investigación y por la facilidad de acceso de algunos profesores y alumnos, ascendiendo la muestra a un total de 102 encuestados.

- Criterios de inclusión: Ser alumno, docente o directivo de la Institución.
- Criterios de Exclusión: No ser alumno, docente o directivo de la Institución o no querer participar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) La técnica de recolección de datos fue:

Encuesta. Se utilizó esta técnica que tiene por objetivo el de conocer la relación entre las dos variables. Esta encuesta fue aplicado a la muestra de estudio (Baena, 2017).

b) Instrumento de Recolección de información:

Cuestionario. Este instrumento permitió determinar el clima laboral de la institución y su relación que generó una buena gestión educativa. Así tuvimos un primer cuestionario de 12 preguntas semiestructuradas, y un segundo cuestionario de 16 preguntas semiestructurada (Tamayo, 2016).

Estos cuestionarios fueron validados por 03 profesionales, para la valoración del juicio de expertos para comprobar si logran medir las variables para las que fueron elaborados. (Shrotryia y Dhanda, 2019). En la tabla 1 se muestran a los jueces participantes que validaron los cuestionarios.

Tabla 1*Relación de Expertos*

Expertos	Grado Académico	Aplicable
Walder Alvarado Castillo	Mg.	Si
Carlos Alberto Quispe Baldovino	Mg.	Si
William Vladimir Blacutt Vigil	Mg.	Si

La confiabilidad fue calculada con el estadístico de Alfa de Cronbach, según el cuadro de valores expuestos por la Miami University Blog (2016).

En el anexo 3, se puede observar las validaciones de los cuestionarios por los expertos anteriormente mencionados.

En el anexo 4 se muestra la confiabilidad que se encontró a través de una prueba piloto realizada a diez de los participantes seleccionados de la muestra. La confiabilidad es ver la coherencia y consistencia de las medidas que se realizó por el instrumento (Mohamad et al., 2018).

3.5. Procedimientos

Se refiere a aquellos procesos que analizó en conjunto la información y datos que se obtuvo a partir del establecimiento de un plan de trabajo que permitió el manejo adecuado de todos los archivos y datos que en cada etapa de la investigación ingresó para ser analizados y presentó adecuadamente. Todo este proceso tuvo etapas claramente identificadas y que permitió finalmente depositar la información y datos en repositorios especializados (Goldstein, 2016). Para dar inicio a esta investigación se hizo uso de los diferentes buscadores del internet principalmente del Google académico, se buscó la información relacionada al tema investigado (noticias, trabajos previos, teorías conceptos, etc.) la cual fue resumida en una matriz de operacionalidad de las variables estableciéndose sus dimensiones e indicadores. Para la obtención de la data se elaboró dos cuestionarios con los que se encuestó de manera presencial a 102 participantes, para la cual se tuvo el permiso respectivo por parte de la dirección de la institución. Luego, esta data fue analizada estadísticamente permitiendo la obtención de los resultados finales del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

En el análisis de los datos obtenidos de las encuestas realizadas se realizó mediante el uso del programa Excel para la tabulación de estos y la realización de cálculos previos, luego los datos fueron exportados al programa de estadística SPSS en su versión N° 25 para su análisis descriptivo e inferencial.

La estadística descriptiva describió y resumió los datos analizados presentados en tablas y gráficas (Rendon, 2016).

La estadística inferencial dedujo, las propiedades de la muestra seleccionada, dando respuesta a las hipótesis (Linás, 2017).

3.7. Aspectos éticos

La investigación realizada, se encuentra bajo confiabilidad, con respecto a la información y los datos entregados por la I.E. 5076, lo cual fue autorizado solo para la finalidad de este estudio. Adicionalmente, se respetó la información encontrada en el estudio citando y referenciando a los autores utilizados de manera adecuada según el formato APA 7^{ma} ed. Por otra parte, se garantizó la no variación y/o alteración intencionada de lo encontrado en la recolección de datos. Así como a las respuestas de las entrevistas, en la cual se evitó mencionar la identidad de los trabajadores que participaron en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística Descriptiva

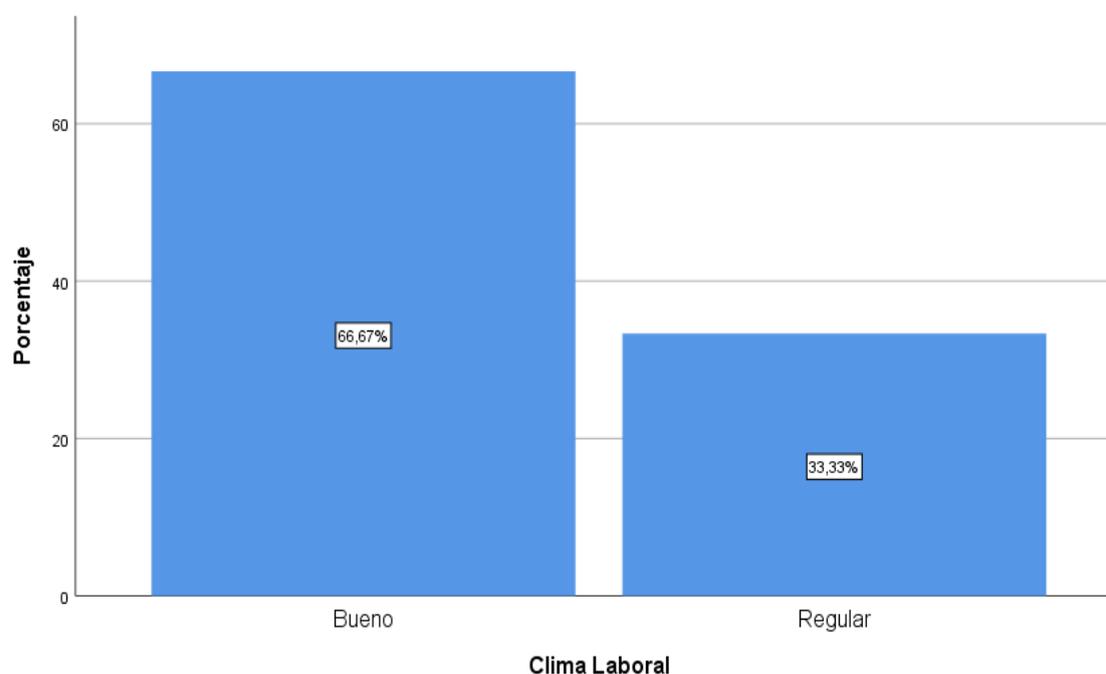
Tabla 2

El Clima laboral en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bueno	68	66,7	66,7	66,7
	Regular	34	33,3	33,3	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Figura 3

Porcentaje del Clima laboral en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023



Interpretación:

De la Tabla 2 y Figura 4 se observa que el 66,7% del total de los encuestados percibe que el Clima Laboral en la Institución Educativa 5076-Callao, es BUENO, sin embargo, el 33,3% señala que el clima laboral es REGULAR.

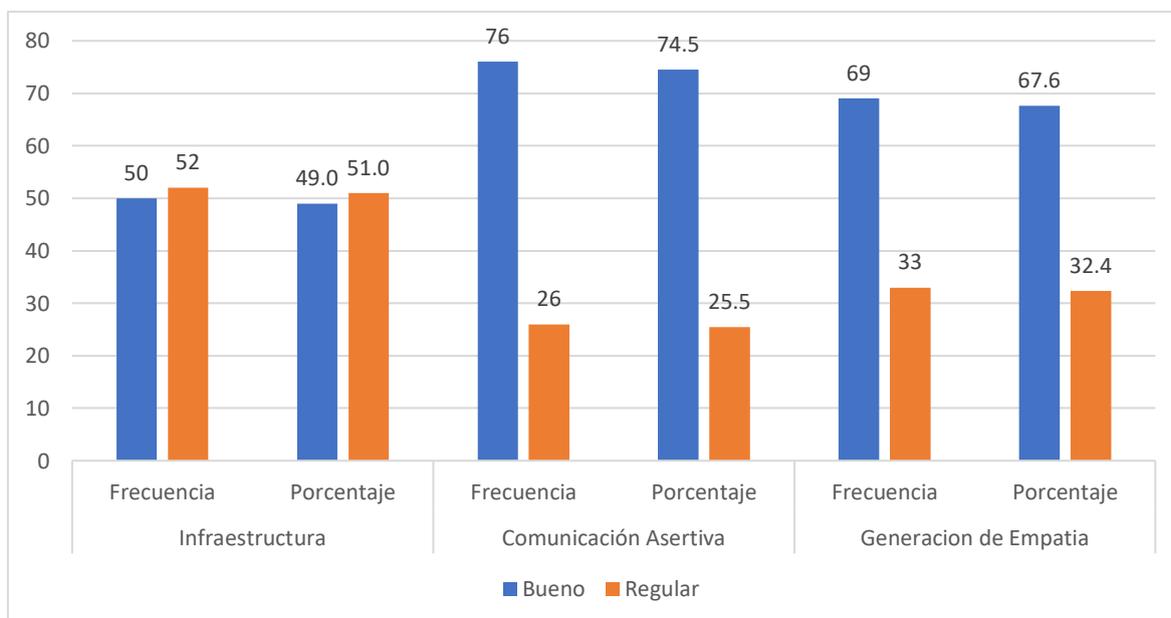
Tabla 3

La Infraestructura, Comunicación Asertiva y Generación de Empatía con los directivos en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.

	Infraestructura		Comunicación Asertiva		Generación de Empatía	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	50	49,0	76	74,5	69	67,6
Regular	52	51,0	26	25,5	33	32,4
Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0

Figura 4

Porcentaje de La Infraestructura, Comunicación Asertiva y Generación de Empatía en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.



Interpretación:

De la tabla 3 y figura 5 se apreció que según la percepción de los profesores y alumnos encuestados de la Institución Educativa 5076-Callao el 51% manifestó que la Infraestructura es REGULAR y un 49% que es BUENA. Asimismo, se observó que con respecto a la Comunicación Asertiva un 74,5% percibió que ésta es BUENA, sin embargo, un 25,5% señala que es REGULAR. Del mismo modo con respecto a la Generación de Empatía de los directivos un 67,6% indicó que es BUENA, aunque un 32,4% indicó que esta es REGULAR.

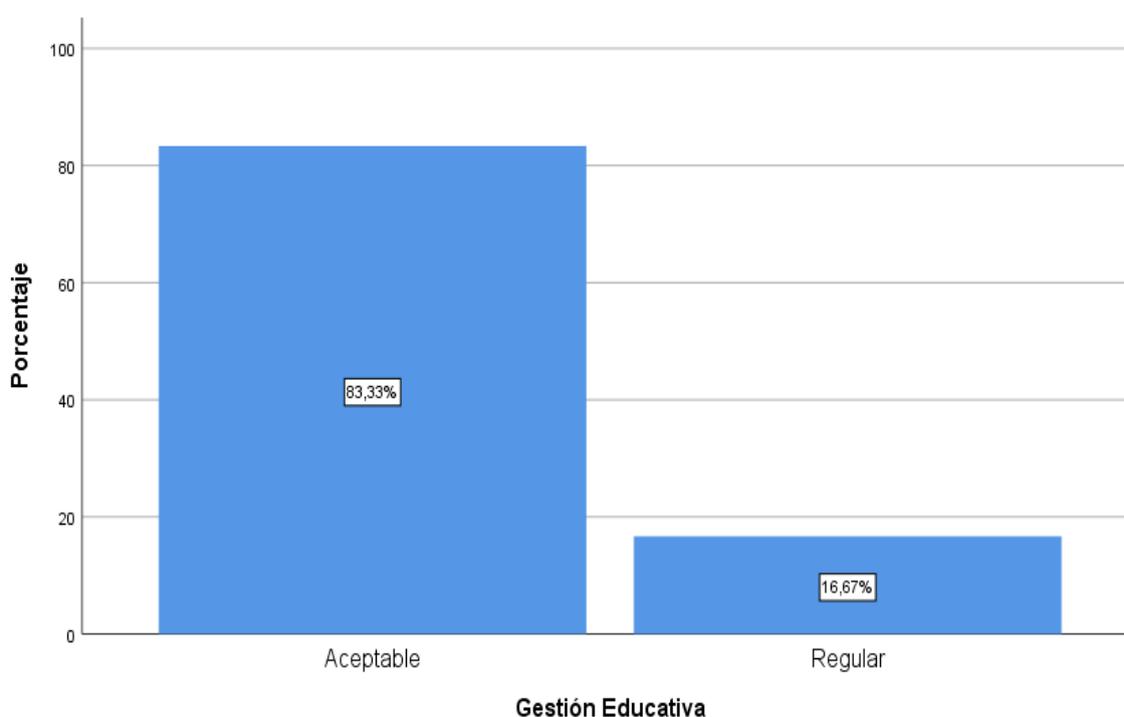
Tabla 4.

La Gestión Educativa en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.

		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Aceptable	85	83,3	83,3	83,3
	Regular	17	16,7	16,7	100,0
Total		102	100,0	100,0	

Figura 5

Porcentaje La Gestión Educativa en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023



Interpretación:

De la Tabla 4 y Figura 6 se observa que el 83,3% del total de los encuestados percibió que la Gestión Educativa en la Institución Educativa 5076-Callao, es ACEPTABLE, sin embargo, el 16,7% señala que esta Gestión es REGULAR.

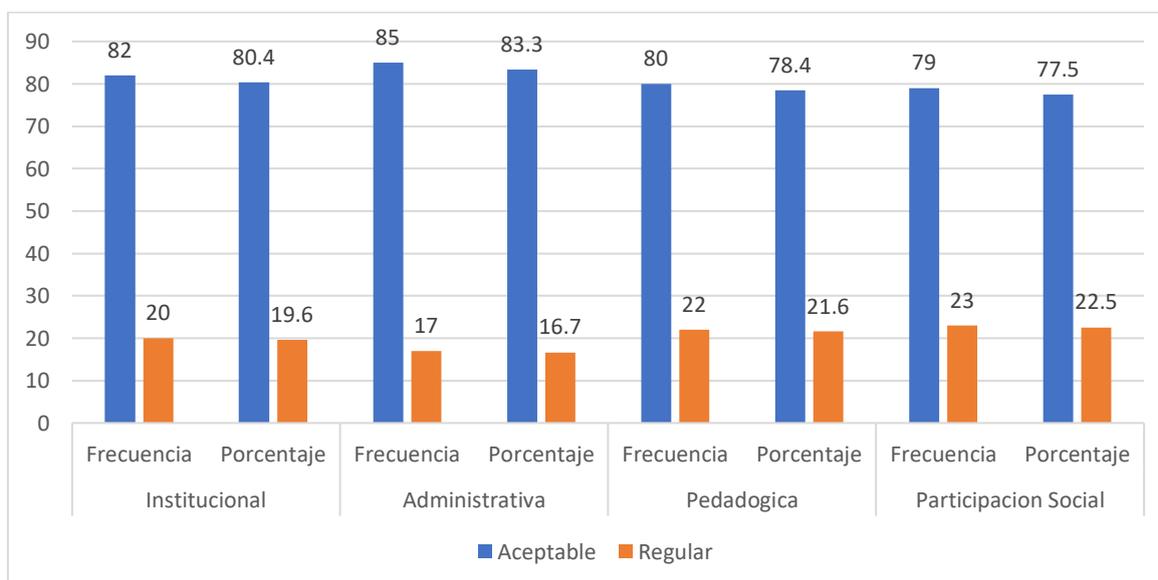
Tabla 5.

La gestión Institucional, Administrativa, Pedagógica y la Participación Social en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.

	Institucional		Administrativa		Pedagógica		Participación Social	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Aceptable	82	80,4	85	83,3	80	78,4	79	77,5
Regular	20	19,6	17	16,7	22	21,6	23	22,5
Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0	102	100,0

Figura 6

Porcentajes de La gestión Institucional, Administrativa, Pedagógica y la Participación Social en la Institución Educativa 5076-Callao, 2023.



Interpretación:

De la tabla 5 y figura 7 se apreció que según la percepción de los profesores y alumnos encuestados de la Institución Educativa 5076-Callao el 80,4% manifestó que la gestión Institucional es ACEPTABLE, aunque un 19,6% señala que es REGULAR. Asimismo, se observó que con respecto a la gestión administrativa el 83,3% percibió que esta es ACEPTABLE, sin embargo, un 16,7% indicó que es REGULAR. Del mismo modo con respecto a la gestión pedagógica un 78,4% indicó que es ACEPTABLE, pero un 21,6% nos dice que esta es REGULAR. Finalmente, sobre la participación social el 77,5 manifestó que es adecuada y un 22,5% percibió que es REGULAR.

4.2 Estadística Inferencial

Se utilizó el estadístico de Rho de Spearman (Rs), para la aceptación de las hipótesis planteadas, dicho estadístico fue elegido de acuerdo a los resultados de la normalidad de los datos encontrados que nos inducen a su uso (ver anexo 5).

Prueba de hipótesis: Hipótesis general

H₀: No Existe relación entre el clima laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez y la Gestión Educativa.

H₁: Existe relación entre el clima laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez y la Gestión Educativa.

Tabla 6

Correlación de las variables Clima Laboral y Gestión Educativa

			Clima Laboral	Gestión Educativa
Rs	Clima Laboral	Coef.	1,000	,465**
		Sig.	.	,000
		N	102	102
	Gestión Educativa	Coef.	,465**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	102	102

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El valor de Rs obtenido de 0.465 con un pvalor de 0.000 nos permitió aceptar la hipótesis: Existe relación entre el clima laboral de la I.E. 5076 y la Gestión Educativa en la calidad de servicio.

Hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación entre la Gestión Institucional y el Clima Laboral de la I.E. 5076.

H₁: Existe relación entre la Gestión Institucional y el Clima Laboral de la I.E. 5076

Tabla 7

Correlación de la dimensión Gestión Institucional y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076.

			Gestión Institucional	Clima Laboral
Rs	Gestión Institucional	Coef.	1,000	,227*
		Sig.	.	,022
		N	102	102
	Clima Laboral	Coef.	,227*	1,000
		Sig.	,022	.
		N	102	102

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

Interpretación:

El valor de Rs obtenido de 0.227 con un pvalor de 0.022 nos permitió aceptar la hipótesis: Existe relación entre la Gestión Institucional y el Clima Laboral de la I.E. 5076

Hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Laboral de la I.E. 5076

H₁: Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Laboral de la I.E. 5076

Tabla 8

Correlación de la dimensión Gestión Administrativa y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076

			Gestión Administrativa	Clima Laboral
Rs	Gestión Administrativa	Coef.	1,000	,353**
		Sig.	.	,000
		N	102	102
	Clima Laboral	Coef.	,353**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	102	102

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El valor de Rs obtenido de 0.353 con un pvalor de 0.000 nos permitió aceptar la hipótesis: Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Laboral de la I.E. 5076.

Hipótesis específica 3.

H₀: No existe relación entre la Gestión Pedagógica con el Clima Laboral de la I.E. 5076.

H₁: Existe relación entre la Gestión Pedagógica con el Clima Laboral de la I.E. 5076.

Tabla 9

Correlación de la dimensión Gestión Pedagógica y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076

			Gestión Pedagógica	Clima Laboral
Rs	Gestión Pedagógica	Coef.	1,000	,337**
		Sig.	.	,001
		N	102	102
	Clima Laboral	Coef.	,337**	1,000
		Sig.	,001	.
		N	102	102

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El valor de Rs obtenido de 0.337 con un pvalor de 0.001 nos permitió aceptar la hipótesis: Existe relación entre la Gestión Pedagógica con el Clima Laboral de la I.E. 5076.

Hipótesis específica 4.

H₀: No existe relación entre la Participación Social y el Clima Laboral de la I.E. 5076.

H₁: Existe relación entre la Participación Social y el Clima Laboral de la I.E. 5076.

Tabla 10

Correlación de la dimensión Participación Social y la variable Clima Laboral en la I.E. 5076

			Participación Social	Clima Laboral
Rs	Participación Social	Coef.	1,000	,614**
		Sig.	.	,000
		N	102	102
	Clima Laboral	Coef.	,614**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	102	102

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

El valor de Rs obtenido de 0.614 con un pvalor de 0.000 nos permite aceptar la hipótesis: Existe relación entre la Participación Social y el Clima Laboral de la I.E. 5076.

V. DISCUSIÓN

Se analizaron los resultados y las conclusiones previas y se compararon con los resultados y conclusiones de los trabajos previos, así como su consistencia teórica a partir de los autores citados en este trabajo, así tenemos que:

El Clima Laboral de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez durante el presente año es como sigue: El 66,7% del total de los encuestados percibe que el Clima Laboral es bueno, sin embargo, el 33,3% señala que el clima laboral es regular. Resultados que guardan similitud a los encontrados por Saavedra (2018) quien encontró que un 66.7% del docente encuestados mostraron el clima laboral como alto y el 23.81% como medio. (Tabla 1 y Figura 1). Ambas investigaciones denotan una tendencia a que el clima laboral en dichas instituciones sea bueno.

Asimismo, estos resultados difieren con los obtenidos por Cabrera (2017) quien principalmente obtuvo como resultados que el 50% de sus encuestados indicaron que el clima laboral se encontraba en nivel medio y el 37% que se encontraba en nivel favorable (Tabla 4 y Figura 1) denotando una tendencia regular del clima laboral. Todos estos resultados son consecuentes de la teoría expuesta por Chiavenato (2000) quien nos dice que el clima laboral es el ambiente interno que existe entre las interrelaciones de los miembros de una organización, ligado al nivel de motivación de los empleados.

La otra variable analizada: La Gestión Educativa, tuvo como resultados que el 83,3% del total de los encuestados la percibió como aceptable y el 16,7% como regular, denotando una tendencia a ser Aceptable, lo cual es diferente a lo encontrado por Silva (2019) quien al respecto encontró que el 27% de los encuestados manifiestan que la gestión educativa del director es mala y para el 73% es regular (Tabla 5) denotando una tendencia regular para la gestión. Estos resultados son respaldados por la teoría de la gestión administrativa, de Henry Fayol, como lo cita en su trabajo Forsyth (2022) la cual se centra en cómo interactuar y gestionar a los empleados. Esta teoría aboga por una estructura administrativa formalizada, la delegación de poder y la división del trabajo.

Otros resultados obtenidos fueron el análisis descriptivo de las dimensiones de las variables, así tenemos que para la variable clima laboral:

La dimensión infraestructura de la I.E. 5076 tuvo una tendencia a ser de nivel regular, según la percepción de 52 del total de 102 participantes encuestados los cuales representan el 51%, además tenemos que para la dimensión comunicación asertiva los encuestados manifestaron que esta comunicación tiene una tendencia a ser buena dentro de la institución, puesto que 76 de ellos así lo indicaron representando 74.5% del total y del mismo modo en esta investigación se determinó de acuerdo a la percepción de los profesores y alumnos que la dimensión generación de empatía con los directivos tuvo una tendencia a ser buena, siendo que el 67,6% del total de los encuestados que son 69 participantes, así lo señala (Tabla 3 y Figura 5).

Resultados que en su comparación con los resultados de Ramírez (2020) guardan cierta coincidencia puesto que para su dimensión satisfacción con el ambiente físico de trabajo (infraestructura) encontró igualmente una tendencia a ser mediana (regular) ya que 31 del total de los 77 encuestados así lo señalaron, representando el 40.3% (Tabla 3). Asimismo, con respecto a esta dimensión tenemos a Arcentales (2022) quien utilizando una escala de Likert de 7 puntos para su medición encontró una media de 5.44 puntos (Tabla 8 y Figura 16) por parte de los encuestados lo cual indicaba, según los valores de su escala, que se encontraban “algo satisfechos” con el ambiente físico denotando coincidentemente una tendencia a ser regular.

Lo cual encuentra sustento en la conceptualización dada por Glassdor (2021) que define al clima laboral como aquellos elementos que constituyen el entorno de los trabajadores y que los afectan. Como ejemplo tenemos a la decoración, las plantas, adornos alrededor, la luminosidad, etc., mientras otros son intrínsecos, como la conducta, la adaptación, la política de la empresa entre otros. El entorno físico o no físico afecta en gran medida al comportamiento y por ende la productividad y desempeño de los trabajadores.

Del mismo modo para la dimensión comunicación asertiva comparamos sus resultados con los obtenidos por Cabrera (2017) y López (2021), el primero encontró que esta dimensión se encontraba con una tendencia a ser de nivel medio (regular) ya que aproximadamente el 41% de sus encuestados así lo percibía,

representando este porcentaje a 22 personas de un total de 54 (Tabla 8 y Figura 5) y el segundo encontró para su dimensión eficiencia de las comunicaciones formales que el 49% del personal administrativo encuestado, 25 de 51 personas, indicaron que era eficiente (Tabla 11 y Figura 7). Ambos resultados difieren con el de esta investigación.

Esto es consecuente de la teoría del procesamiento de información social, de Joseph Walther de 1992 citado en el trabajo realizado por Albritton (2022) la cual busca explicar cómo los individuos se comunican entre sí y el impacto que tiene la comunicación mediada por computadora en las impresiones y relaciones interpersonales, junto con su impacto en la comunicación relacional avanzada.

Para la dimensión generación de empatía de los directivos, ninguno de los antecedentes trabajo esta dimensión, sin embargo, los resultados obtenidos sobre ella en este estudio se respaldan por la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo de 1949 que enfatiza la necesidad de priorizar la satisfacción entre los trabajadores. Postula que la organización informal de las estructuras del lugar de trabajo y el aumento de la moral de los empleados pueden aumentar la productividad general de los empleados.

Los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Gestión Educativa fueron como sigue:

La dimensión gestión institucional presento una tendencia a ser aceptable, puesto que 82 participantes de las 102 que fueron encuestadas así lo señalaron esto haciende al 82% del total, la gestión educativa tuvo una tendencia igualmente aceptable con un 83,3% del total de participantes que así lo percibieron y la gestión pedagógica también fue señalada como aceptable ya que en su caso el 80% del total de encuestados así lo indicaron, finalmente la dimensión participación social igualmente tuvo una tendencia a ser aceptable ya que 79 de los 102 encuestados así lo percibió ascendiendo esta cantidad aproximadamente al 78% del total (Tabla 4 y Figura 6).

Comparando estos resultados con los de Rosas (2021) podemos verificar que son similares, puesto que en el análisis de sus dimensiones llego a los siguientes resultados: La gestión institucional obtuvo aproximadamente un 62% de ser percibida como buena (adecuada), la gestión administrativa tuvo aproximadamente un 55% para la misma tendencia, la gestión pedagógica fue

valorada con aproximadamente un 56% por el total de los encuestados a tener una tendencia buena y finalmente la gestión comunitaria (participación social) encontró que exactamente el 52.7% de los docentes encuestados indica que dicha gestión tiene a ser buena.

Ambos conjuntos de resultados coincidentes de resultados son pertinentes a la conceptualización de la calidad en la educación expresada por actualmente por Gumadi (2023) quien nos dice que la calidad de la gestión en educación es un proceso que involucra el uso de principios y tecnicismos. La gestión de la calidad se centra en mejorar los procesos, productos y prácticas, también busca crear un entorno en el que se premie la excelencia, se involucre a las partes interesadas y se utilicen los recursos de manera eficiente.

Asimismo, los resultados de la estadística inferencial se pudieron discutir de la siguiente manera:

El Rs que se obtuvo al analizar la hipótesis general fue de 0,465 con un pvalor = 0,000 por lo que se pudo afirmar que: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la gestión educativa de la I.E. 5076 Nuestra Señora de las Mercedes – Márquez. Resultado que guarda coincidencia con los encontrados por López (2021) quien al realizar la prueba de Chi-Cuadrado para las variables de estudio encontró un valor de significancia (pvalor) igual a 0.000 demostrando la su asociación estadísticamente significativa. Estos resultados se sustentan en la teoría de Jaume (2012) que sustenta que el clima laboral, hace referencia al desarrollo humano en organizaciones y en empresas, siendo un indicador fundamental, debido a que contempla las normas internas de la organización, las condiciones mediante las cuales se realizan las actividades laborales, el equipamiento de mobiliario para un adecuado desarrollo de sus funciones, las actitudes frente a los compañeros de trabajo, la motivación de los jefes y/o líderes y sobre todo las mejoras que pueden darse en bienestar de la empresa elementos que conforman una buena gestión.

El Rs que se obtuvo de la primera hipótesis específica fue de 0.227, con un pvalor = 0,022 aceptándose la H₁: Existe relación entre la Gestión Institucional y el Clima Laboral de la I.E. 5076. Resultados que, al compararlos con los que obtuvo Rosas (2021) con respecto a esta relación, difieren en el nivel del coeficiente que fue igual a 0.581 pero guardan similitud en el pvalor que fue igual a 0.000 (Tabla

4). Resultados que encuentran sustento en la conceptualización general de gestión actualizada por Beegum (2022) que la define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de una institución utilizando recursos humanos y materiales recursos para cumplir eficientemente la función de docencia, extensión e investigación.

El Rs que se obtuvo de la segunda hipótesis específica fue de 0.353, con un pvalor = 0,000, aceptándose la H₁: Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Clima Laboral de la I.E. 5076. Asimismo, Rosas (2021) tuvo diferente resultado con respecto al valor del coeficiente siendo este igual 0.601 pero coincide en el pvalor siendo igual a 0.000 (Tabla 5). Ambos resultados derivan de la teoría de la gestión administrativa, de Henry Fayol de 1916, la cual se centra en cómo interactuar y gestionar a los empleados. Esta teoría aboga por una estructura administrativa formalizada, la delegación de poder y la división del trabajo.

Para el tercer objetivo específico que busco determinar la relación entre la Gestión Pedagógica con el Clima Laboral de la I.E. 5076, se tuvo un rs = 0.337 y un pvalor = 0.001. Aceptándose la existencia de una relación significativa. Al igual que los anteriores resultados Rosas (2021) encuentra diferencia en el nivel y valor del coeficiente, el cual fue de 0.560 pero coincidencia en el pvalor que fue igualmente 0.000 (Tabla 6), lo cual es consecuente de la teoría del liderazgo educativo, expuesta actualmente por Fevre (2021) el cual nos dice que se trata de un liderazgo que apoya al aprendizaje y el progreso de la enseñanza. Se hace referencia al uso de diferentes nombres que incluyen liderazgo pedagógico, liderazgo para el aprendizaje y liderazgo centrado en el estudiante. Estos términos pueden considerarse bajo el amplio paraguas del liderazgo instructivo y representan las prácticas específicas y enfocadas en las que los líderes escolares se involucran para apoyar intencionalmente.

El cuarto objetivo específico se vio comprobado al obtener un rs con un valor igual a 0.614 y un pvalor de 0.000, entonces se demostró que la participación social de la de la I.E. 5076 se relaciona significativamente con lograr un buen clima laboral, siendo que los resultados coincidieron con los de Rosas (2021) tanto en el nivel del coeficiente que fue igualmente moderado (0.565) y en el pvalor que denoto alta significancia (0.000) por ser menor a 0.01 (Tabla 7). Todos estos resultados se ven avalados en la teoría del procesamiento de información social, de Joseph Walther

de 1992 citado en el trabajo realizado por Albritton (2022) la cual busca explicar cómo los individuos se comunican entre sí y el impacto que tiene la comunicación mediada por computadora en las impresiones y relaciones interpersonales, junto con su impacto en la comunicación relacional avanzada.

Finalmente culminaremos este capítulo discutiendo sobre la metodología utilizada la cual fue hipotética deductiva y con un enfoque cuantitativo, siendo de entre sus principales ventajas el brindar una mayor confiabilidad de la información ya que se trata de datos estables y congruentes, que se mantienen iguales a través del tiempo por lo que se pueden prevenir, así como la posibilidad de analizarlos en grupos o segmentos. Y sobre sus desventajas la necesidad de requerir de más tiempo para concretar la investigación y un mayor costo. Tal cual como se mencionó previamente de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo sirve para medir y estimar la magnitud de los problemas, generalizando los resultados y corroborándolos estadísticamente. Metodología que fue empleada por todos los antecedentes presentados en esta investigación

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En relación al objetivo principal, se concluye que las variables Clima Laboral y Gestión Educativa en esta institución se relacionaron significativamente puesto que el Rs igual a 0.465, demuestra una moderada relación y el pvalor igual a 0.000 denota una alta significancia.
- Segunda:** Con respecto al objetivo específico 1, se demostró que la Gestión Institucional de la I.E. 5076, genera un buen Clima Laboral; puesto que el Rs igual a 0.227, demostró una baja relación entre la dimensión y la variable, pero el pvalor fue igual a 0.022 menor a 0.05 lo que denota significancia.
- Tercera:** En relación al objetivo específico 2, se determinó que la Gestión Administrativa en la I.E. 5076 tiene relación estadísticamente significativa con el Clima Laboral; siendo que el Rs igual a 0.353, demostró una baja relación entre la dimensión y la variable, sin embargo, el p-valor fue igual a 0.000 menor a 1%, demostrando que hay alta significancia.
- Cuarta:** Con respecto al objetivo específico 3, quedó demostrado que la Gestión Pedagógica de la I.E. 5076 genera un buen Clima Laboral; puesto que el Rs igual a 0.337, demostró una baja relación entre la dimensión y la variable, sin embargo, el p-valor igual a 0.001 menor al 1%, demuestra que la relación es altamente significativa.
- Quinta:** Para el objetivo específico 4, quedó demostrado que la Participación Social de la I.E. 5076 genera un buen Clima Laboral; puesto que el Rs igual a 0.614, demostró una buena relación entre la dimensión y la variable y asimismo el p-valor igual a 0.000 menor al 0.01, demuestra que la relación es altamente significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los Directivos de la I.E. 5076 el desarrollo de estrategias que impulsen una Gestión Educativa eficiente, dando un mayor énfasis al mejoramiento del Clima laboral dentro de la institución.

Segunda: Al director de la I.E. 5076 orientar la optimización de su gestión para generar un apropiado clima laboral en lo que concierne a la comunicación asertiva con los docentes y alumnos.

Tercera: A los profesores de la I.E. 5076, seguir realizando actividades que mejoren la empatía con los docentes y alumnos mejorando el clima laboral dentro de la institución y por ende la gestión educativa que se realiza.

Cuarta: A los alumnos cuidar los enseres, muebles, accesorios y adornos que conforman la infraestructura que brinda la institución y que mantiene un entorno físico agradable para la realización de una buena gestión educativa.

Quinta: A otros investigadores hacer estudios con un enfoque cualitativo, que permitan describir características basadas en la experiencia de los participantes.

REFERENCIAS

- Albritton, M. (2022). *Study.com*. What is the Social Information Processing Theory: <https://study.com/learn/lesson/social-informational-processing-theory.html>
- Arcentales Peralta, C. B. (2022). *Identificación de factores de Clima Laboral que influyen en la Satisfacción y el Desempeño Organizacional de Flores del Lago 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca].
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias*. Editorial PATRIA.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial PEARSON.
- Beegum, R. (2022). Overview Of Educational Management. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 10(10). <https://shre.ink/9EIH>
- Beio Escamlila, N., Montoya Cáceres, P., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 58 , 7-13. <https://shre.ink/9EIV>
- Cabrera Jimenez , D. I. (2017). El clima laboral y la motivación laboral en el Hospital Regional de Maynas en el año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Cherry, K. (2023). *VeryWell mind*. What Is Social Exchange Theory: <https://www.verywellmind.com/what-is-social-exchange-theory-2795882>
- Chiavenato, I. (2000) Título: "Administración de Recursos Humanos" Editorial Mc Graw Hill. (5ta ed.).
- Cortez Taipe, C. R. (2021). *Comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano - Abancay, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Drexler, O. (2023). *Yaarooms*. Types of Work Environments: <https://shre.ink/9EIE>
- Félix Barrera, M. G. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma - Junín 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Continental].
- Fevre, D. L. (2021). *The Education Hub*. Instructional leadership and why it matters: <https://theeducationhub.org.nz/instructional-leadership-and-why-it-matters/>
- Forsyth, (2022). *Study*. Administrative Management Theory: <https://shre.ink/9ZKU>

- Glassdoor Team. (29 de Junio de 2021). *glassdoor*. The Work Environment: Definition, Key Features, and Types: <https://shre.ink/9EIh>
- Goldstein, S. (2016). [e-Book] Training for research data management: comparative European approaches: Report from a Knowledge Exchange survey and workshop Knowledge Exchange, 2016. <https://shre.ink/9j8t>
- Gordon, J. (2022). *The Business Professor*. Scientific Management Theory - Explained: <https://shre.ink/9EIA>
- Gumadi, A. (2023). *TutorialsPoint*. Quality Management in Education: A Practical Approach: <https://shre.ink/9ZKX->
- Heathfield, S. M. (2021). *LiveAbout*. Ways to Inspire Motivation in the Workplace: <https://shre.ink/9ZK3>
- Hernandez , Kelly; Quintero , Daniel. (13 de Noviembre de 2014). Gerencia Educativa dk. Gestión Educativa: <https://shre.ink/9EI5>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.
- Herrity, J. (17 de Abril de 2023). *indeed*. 20 Work-from-Home Jobs That Pay Well (With Job Duties): <https://www.indeed.com/career-advice/pay-salary/work-from-home-jobs-that-pay-well>
- Jaume Triginé, F. G. (2012). *Clima Laboral*. Ediciones Diaz de Santos. <https://books.google.co.ve/books?id=bSSMoQ-2pwlC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- kashyap, D. (2023). *yourarticlelibrary*. Educational Management: Meaning, Definition and Types: <https://www.yourarticlelibrary.com/educational-management/educational-management-meaning-definition-and-types/63721>
- Llinás Solano, H. (2017). *Estadística Inferencial*. Editorial Universidad del Norte. <https://shre.ink/9ZQm>
- Lopez Neira, A. (2021). Clima Organizacional y Desempeño Laboral. [Tesis de Maestría, Universidad Politecnica salesiana de Ecuador].
- McGee, M. (22 de Junio de 2023). *smartcapitalmind*. What is a Work Environment?: <https://www.smartcapitalmind.com/what-is-a-work-environment.htm>
- MINEDU. (2023). Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria: Dirección General de Educación Superior Universitaria.

- Mohamad , A. B., Evi , D. O., & Nur Akmal , B. (2018). A Review on Sample Size Determination for Cronbach's Alpha Test: A Simple Guide for Researchers. *Malays J Med Sci*, 25(6), 85-99. <https://bit.ly/3m1GtiY>
- Monroe, P. (1913). *A Cyclopedia of Education*. HathiTrust. <https://shre.ink/9EI0>
- Organización Mundial de la Salud. (17 de Setiembre de 2023). OMS. Día Mundial de la Seguridad del Paciente: <https://www.who.int/es>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023), *OIT*. Estadísticas y bases de datos: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- PortalRh. (2023). Programa de Clima Laboral. Medicion de Clima Laboral: <https://portalrh.senati.edu.pe/76/programa-de-clima-laboral>
- Ramirez Arvizu, I. (2020). *Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en el personal de enfermeria de un hospital de segundo nivel*. [Tesis de Maestria. Universidad Autonoma de Mexico].
- Reguant, M. (2019). Lifer. Operacionalización de variables: proceso y ejemplos: <https://www.lifer.com/operacionalizacion-de-variables/>
- Rendón Macías, M., Villasís Keeve, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rosas Bruno, M. C. (2021). *Gestion Educativa y Calidad Educativa en la institucion educativa N° 1237 Ate, 2021*. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo].
- R. V. N°062-2023-VI-UCV del 2023 [Vicerrectorado Universidad Cesar Vallejo]. Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y Títulos. 17 de marzo de 2023.
- Saavedra Leon, J. A. (2018). *Relación entre el Clima laboral y el desempeño docente en la Institución Educativa de Acción Conjunta Dean Saavedra Huanchaco 2018*. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo].
- Shrotryia, V. K., & Dhanda, U. (2019). Content Validity of Assessment Instrument for Employee Engagement. *SAGE Open*, 1-7. <https://bit.ly/3zcxJy>
- Silva Lobato, W. (2021). *Enfoques del planeamiento estratégico y la gestión educativa de una institución educativa del nivel primario de la UGEL N° 03 de Lima, 2021*. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo].
- Stinglhamber, F. (2020). *Frontiers* . Toward a More Nuanced View on Organizational Support Theory: <https://shre.ink/9EIa>
- Suhan. (2023). *Tynote*. What is Contingency Theory? Definition, Contributors, Variables, and Pros/Cons: <https://shre.ink/9ZKa>

- Tamayo Tamayo, M. (2016). Metodología de la Investigación. ICFES.
<https://vdocument.in/tamayo-y-tamayo-metodologia-de-la-investigacionpdf.html?page=2>
- Thornton, G. (2022). *Study.com*. What is the human relations theory:
<https://shre.ink/9ZKk>
- Ugochukwu, C. (2023). *Simplypsychology*. Transformational Leadership Style: How To Inspire And Motivate: <https://www.simplypsychology.org/what-is-transformational-leadership.html>
- Vianen, V. (2018). Annual Reviews. Person–Environment Fit: A Review of Its Basic Tenets: <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104702>
- Vreede, C. (2023). *Shiftbase*. What is the job characteristics model?:
<https://shre.ink/9ZKb>
- Williamson, B. (2023). *Lumapps*. Key Factors Influencing Employee Engagement:
<https://www.lumapps.com/employee-engagement/employee-engagement-factors/>

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variables	Conceptual	Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Variable Dependiente: Clima laboral	Es un indicador fundamental del desarrollo humano en organizaciones debido a que contempla las normas internas de la organización, las condiciones mediante las cuales se realizan las actividades laborales, el equipamiento de inmobiliario para un adecuado desarrollo de sus funciones, las actitudes frente a los compañeros de trabajo, la motivación de los jefes y/o líderes y sobre todo las mejoras que pueden darse en bienestar de la empresa (Jaume 2012).	Esta variable será medida a través de un cuestionario conteniendo 12 preguntas estructuradas con respuestas con alternativas tipo Likert	Infraestructura	Seguridad: 1,2 Inmobiliario:3,4	Cuestionario
			Comunicación Asertiva	Comunicación/ jefe:5,6 Comunicación/ Compañeros de Trabajo: 7,8	Cuestionario
			Generación de empatía con los directivos	Empatía/Dirección: 9,10 Empatía/ Compañeros de trabajo: 11,12	Cuestionario
Variable Independiente: e: Gestión Educativa	Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de una institución utilizando recursos humanos y materiales recursos para cumplir eficientemente la función de docencia, extensión e investigación (Beegum, 2022)	Esta variable será medida a través de un cuestionario conteniendo 16 preguntas estructuradas con respuestas con alternativas tipo Likert	Institucional	Conocimiento/ Misión y Visión: 1,2 Conocimiento/ Políticas Institucionales: 3,4	Cuestionario
			Administrativa	Procedimientos Administrativos: 5,6 Administración de Recursos: 7,8	
			Pedagógica	Nuevos Aportes: 9,10 Formación Personal y Profesional: 11,12	
			Participación social	Participación PPF: 13,14 Comunidad: 15, 16	Cuestionario

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO VARIABLE CLIMA LABORAL					
FECHA: CARGO: SEXO: F M EDAD:					
A continuación, encontrarás enunciados sobre aspectos relacionados a las características del clima laboral donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.					
ÍTEMS	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	MEDIO	DESACUERDO	MUY DESACUERDO
1. ¿Las aulas en las cuales realiza su labor es seguro para trabajar?					
2. ¿Cree usted, que la institución cuenta con salidas de emergencia ante cualquier situación que pudiese presentarse?					
3. ¿Cuenta usted con el inmobiliario adecuado para la realización de su trabajo?					
4. ¿Cree usted, que los alumnos tienen todo lo necesario en su aula para recibir sus clases?					
5. ¿Considera usted que la comunicación con su jefe superior es amena y objetiva para el desarrollo de sus labores?					
6. ¿Cree usted que la Dirección escucha los planteamientos que se le hacen?					
7. ¿La comunicación con sus compañeros de trabajo permiten desarrollar efectividad en sus labores?					
8. ¿Cree que existe colaboración entre sus compañeros de trabajo de diferente áreas, distinta a la suya?					
9. ¿Cree usted que la dirección genere algún estímulo a sus colaboradores como parte del manejo de su empatía?					
10. ¿Cree usted que la dirección le muestra interés como persona, no sólo como empleado ?					
11. ¿Cree usted que la dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora?					
12. ¿Cree que puede contar con sus compañeros cuando los necesite?					

CUESTIONARIO VARIABLE GESTIÓN EDUCATIVA

FECHA:

CARGO:

SEXO: F M

EDAD:

A continuación, encontrará enunciados sobre aspectos relacionados a las características de la gestión educativa donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

ÍTEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. ¿Cree usted que el conocimiento que tiene sobre de la visión y misión se ha descrito adecuadamente por institución?					
2. ¿Cree usted que está claro la definición de valores de la institución?					
3. ¿Cree usted que la institución tiene establecido políticas de administración interna?					
4. ¿Cree usted que la planificación anual a nivel institucional responde a la realidad problemática?					
5. ¿Cree usted que las normas, procedimientos, formatos de controles, que se hacen en la Institución Educativa son los estrictamente necesarios, para la realización de su trabajo?					
6. ¿Cree usted que los trámites que se realizan en la institución son simple y fácil de atender?					
7. ¿Cree usted que existe una buena administración de los recursos?					
8. ¿Cree usted que la institución se preocupa por agilizar el programa social Qali Warma a los estudiantes en forma efectiva?					
9. ¿Cree usted, que estaría dispuesto a aportar con nuevas ideas para mejorar el rendimiento del trabajo?					
10. ¿Considera usted, que las nuevas ideas que aportan sus compañeros de trabajo son consideradas?					
11. ¿Considera usted, que la institución motiva al personal docente y administrativo para un servicio de calidad?					
12. ¿Cree usted que la Institución Educativa acompaña y monitorea de forma permanente la labor del personal administrativo y docentes?					
13. ¿Considera usted que la participación de los padres de familia es activa con la Institución Educativa?					
14. ¿Considera usted que la institución cuenta con un padrón actualizado de los padres de familia?					
15. ¿Cree usted que la labor que realiza en la Institución Educativa contribuye al desarrollo de la comunidad?					
16. ¿Cree usted que en la institución se coordina con la comunidad campañas para el cuidado del medio ambiente?					

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Expediente Técnico	Estudios de topografía, trazo y diseño vial	Toma de puntos que permitan representar el terreno, con lo cual se realiza el diseño de la infraestructura vial. El diseño geométrico, se basa en la elección correcta de los parámetros de diseño, tomados de las normas vigentes en el país, los mismos que repercuten en los montos de inversión en la construcción de la nueva vía.
	Estudios de geología y geotecnia	Es un estudio de los suelos que conforman el área donde se va a emplazar la carretera, con el objeto de determinar los parámetros de suelos para los diseños de ingeniería, además de evaluar los riesgos naturales en donde se va a emplazar el proyecto.
	Estudios de suelos, canteras y diseño de pavimentos	El objetivo, es diseñar un pavimento con una estructura resistente, para permitir una adecuada serviciabilidad a los usuarios durante el periodo de vida de diseño, teniendo en cuenta las características geométricas, el comportamiento del terreno natural, el aporte estructural (SN) del suelo de la carretera existente y el tránsito pasante actual, derivado y proyectado.
	Estudios de obras de arte y drenaje	Para dar estabilidad estructural y de drenaje a la infraestructura de la carretera.
	Estudios de señalización y seguridad vial	Se realizan para garantizar la seguridad y protección de los usuarios, en una carretera con un tránsito fluido.
	Estudios socioambientales	En proyectos viales la gestión socio ambiental es el conjunto de actividades, normas e instrumentos para la planeación, gestión, ejecución y supervisión de las obras de construcción de las vías, con el objeto de básicamente evitar o mitigar las consecuencias de los impactos negativos y potenciar los positivos, referidos a los efectos socioeconómicos, culturales y ambientales ocasionados por la construcción de la vía en los lugares donde se ejecutan. (Instituto Nacional de Vías-Colombia, 2004)
Adicional de Obra	Deficiencias en el Expediente Técnico	Una deficiencia del expediente técnico puede presentarse cuando los documentos que lo componen, considerados en su conjunto, no cumplen con definir adecuadamente las características, alcance y la forma de ejecución de la obra, así como tampoco describen adecuadamente las condiciones del terreno, pudiendo identificarse una deficiencia en un expediente técnico cuando dentro de este no se encuentre información suficiente, coherente o técnicamente correcta para determinar el alcance de las prestaciones que se deben ejecutar (OSCE, 2021).
	Hechos imprevisibles	Un hecho imprevisible, por definición, es aquel que no se ha podido prever (Abeliuk, 2001, p. 748)
	No se enmarca en deficiencias del expediente técnico o hechos imprevisibles	Otros diferentes a deficiencias o hechos imprevisibles

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre clima laboral elaborado por Sandra Melissa Chuquirimay Rojas en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	1. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

• **Primera dimensión:** Infraestructura

Objetivos de la Dimensión: *Determinar el clima laboral*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las aulas en las cuales realiza su labor es seguro para trabajar?	1	✓			
¿Cree usted, que la institución cuenta con salidas de emergencia ante cualquier situación que pudiese presentarse?	2	✓			
¿Cuenta usted con el inmobiliario adecuado para la realización de su trabajo?	3	✓			

¿Cree usted, que los alumnos tienen todo lo necesario en su aula para recibir sus clases?	4	✓			
---	---	---	--	--	--

• **Segunda dimensión: Comunicación Asertiva**

Objetivos de la Dimensión: *Determinar con qué frecuencia se presentan los adicionales de obra por hechos imprevisibles posteriores a la suscripción del contrato.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que la comunicación con su jefe superior es amena y objetiva para el desarrollo de sus labores?	5	✓			
¿Cree usted que la Dirección escucha los planteamientos que se le hacen?	6	✓			
¿La comunicación con sus compañeros de trabajo permiten desarrollar efectividad en sus labores?	7	✓			
¿Cree que existe colaboración entre sus compañeros de trabajo de diferentes áreas, distinta a la suya?	8	✓			

• **Tercer dimensión: Comunicación Asertiva**

Objetivos de la Dimensión: *Determinar con qué frecuencia se presentan los adicionales de obra por hechos imprevisibles posteriores a la suscripción del contrato.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cree usted que la dirección genere algún estímulo a sus colaboradores como parte del manejo de su empatía?	9	✓			
¿Cree usted que la dirección le muestra interés como persona, no sólo como empleado?	10	✓			
¿Cree usted que la dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora?	11	✓			
¿Cree que puede contar con sus compañeros cuando los necesite?	12	✓			

Dimensiones del instrumento: Gestión Educativa

• **Primera dimensión: Por deficiencias del expediente técnico**

Objetivos de la Dimensión: *Determinar con qué frecuencia se presentan los adicionales de obra por deficiencias en el expediente técnico.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se presentan adicionales por deficiencias en el expediente técnico	1	✓			
Se solicita por otra causal cuando en realidad corresponde a deficiencias del expediente técnico	2	✓			

• **Segunda dimensión: Por hechos imprevisibles posteriores a la suscripción del contrato**

Objetivos de la Dimensión: *Determinar con qué frecuencia se presentan los adicionales de obra por hechos imprevisibles posteriores a la suscripción del contrato.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se presentan adicionales diferentes hechos imprevisibles posteriores a la suscripción del contrato	3	✓			
Se presentan adicionales que evocan ambas causales, deficiencias y hechos imprevisibles	4	✓			

• **Tercera dimensión:** No se enmarca en deficiencias del expediente técnico o hechos imprevisibles

Objetivos de la Dimensión: *Determinar con qué frecuencia se presentan los adicionales de obra por deficiencias en el expediente técnico.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se presentan adicionales que no se enmarcan en una de las causales de deficiencias del expediente técnico o en hechos imprevisibles.	5	✓			

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Ítems corresponden a los indicadores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No es aplicable()

Lima, 10 de junio del 2023



William Vladimir Blacutt Vigil
DNI: 29666691

Dimensiones del Instrumento: Clima Laboral

• Primera dimensión: Infraestructura

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las aulas en las cuales realiza su labor es seguro para trabajar?	1	✓			
¿Cree usted, que la institución cuenta con salidas de emergencia ante cualquier situación que pudiese presentarse?	2	✓			
¿Cuenta usted con el mobiliario adecuado para la realización de su trabajo?	3	✓			
¿Cree usted, que los alumnos tienen todo lo necesario en su aula para recibir sus clases?	4	✓			

• Segunda dimensión: Comunicación Asertiva

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que la comunicación con su jefe superior es amena y objetiva para el desarrollo de sus labores?	5	✓			
¿Cree usted que la Dirección escucha los planteamientos que se le hacen?	6	✓			
¿La comunicación con sus compañeros de trabajo permiten desarrollar efectividad en sus labores?	7	✓			
¿Cree que existe colaboración entre sus compañeros de trabajo de diferentes áreas, distinta a la suya?	8	✓			

• Tercera dimensión: Generación de empatía con los directivos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cree usted que la dirección genere algún estímulo a sus colaboradores como parte del manejo de su empatía?	9	✓			
¿Cree usted que la dirección le muestra interés como persona, no sólo como empleado?	10	✓			
¿Cree usted que la dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora?	11	✓			
¿Cree que puede contar con sus compañeros cuando los necesite?	12	✓			

Dimensiones del Instrumento: Gestión Educativa

• Primera dimensión: Institucional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cuál es el conocimiento que tiene usted, de la visión, misión y los valores institucionales?	1	✓			
¿Cree usted que está claro la definición de misión y valores de la institución?	2	✓			
¿Cree usted que la institución tiene establecido políticas de administración interna?	3	✓			

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem: Los ítems corresponden a los indicadores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir ()

No es aplicable ()

Lima, 23 de junio del 2023


Quispe Bladovino Carlos Alberto
DNI: 25767667

Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

• Primera dimensión: Infraestructura

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las aulas en las cuales realiza su labor es seguro para trabajar?	1	✓			
¿Cree usted, que la institución cuenta con salidas de emergencia ante cualquier situación que pudiese presentarse?	2	✓			
¿Cuenta usted con el inmobiliario adecuado para la realización de su trabajo?	3	✓			
¿Cree usted, que los alumnos tienen todo lo necesario en su aula para recibir sus clases?	4	✓			

• Segunda dimensión: Comunicación Asertiva

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que la comunicación con su jefe superior es amena y objetiva para el desarrollo de sus labores?	5			✓	
¿Cree usted que la Dirección escucha los planteamientos que se le hacen?	6	✓			
¿La comunicación con sus compañeros de trabajo permiten desarrollar efectividad en sus labores?	7		✓		
¿Cree que existe colaboración entre sus compañeros de trabajo de diferentes áreas, distinta a la suya?	8	✓			

• Tercera dimensión: Generación de empatía con los directivos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cree usted que la dirección genere algún estímulo a sus colaboradores como parte del manejo de su empatía?	9		✓		
¿Cree usted que la dirección le muestra interés como persona, no sólo como empleado?	10	✓			
¿Cree usted que la dirección promueve la cooperación entre el personal y aprecia los aportes de mejora?	11			✓	
¿Cree que puede contar con sus compañeros cuando los necesite?	12	✓			

Dimensiones del instrumento: Gestión Educativa

• Primera dimensión: Institucional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cuál es el conocimiento que tiene usted, de la visión, misión y los valores institucionales?	1	✓			
¿Cree usted que está claro la definición de misión y valores de la institución?	2			✓	
¿Cree usted que la institución tiene establecido políticas de administración interna?	3		✓		

¿Cree usted que la planificación anual a nivel institucional responde a la realidad problemática?	4	✓			
---	---	---	--	--	--

• Segunda dimensión: Administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cree usted que las normas, procedimientos, formatos de controles, que se hacen en la Institución Educativa son los estrictamente necesarios, para la realización de su trabajo?	5		✓		
¿Cree usted que los trámites que se realizan en la institución son simple y fácil de atender?	6	✓			
¿Cree usted que existe una buena administración de los recursos?	7			✓	
¿Cree usted que la institución se preocupa por agilizar el programa social Qali Warma a los estudiantes en forma efectiva?	8	✓			

• Tercera dimensión: Pedagógica

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Cree usted, que estaría dispuesto a aportar con nuevas ideas para mejorar el rendimiento del trabajo?	9			✓	
¿Considera usted, que las nuevas ideas que aportan sus compañeros de trabajo son consideradas?	10	✓			
¿Considera usted, que la institución motiva al personal docente y administrativo para un servicio de calidad?	11		✓		
¿Cree usted que la Institución Educativa acompaña y monitorea de forma permanente la labor del personal administrativo y docentes?	12	✓			

• Cuarta dimensión: Participación social

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Considera usted que la participación de los padres de familia es activa con la Institución Educativa?	13	✓			
¿Considera usted que la institución cuenta con un padrón actualizado de los padres de familia?	14	✓			
¿Cree usted que la labor que realiza en la Institución Educativa contribuye al desarrollo de la comunidad?	15	✓			
¿Cree usted que en la institución se coordina con la comunidad campañas para el cuidado del medio ambiente?	16	✓			

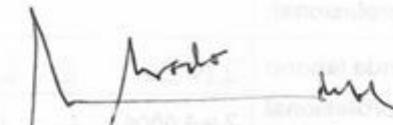
Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem: Los ítems corresponden a los indicadores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir () No es aplicable()

Lima, 23 de junio del 2023



Alvarado Castillo Walter
DNI: 15201800

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	28

Se obtuvo como resultado 0.865 como coeficiente de confiabilidad, la cual se considera como **BUENA** para ser aplicado, según Cronbach.

Confiabilidad Cuestionario de Clima Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	12

Se obtuvo como resultado 0.766 como coeficiente de confiabilidad, la cual se considera como **ACEPTABLE** para ser aplicado, según Cronbach

Confiabilidad Cuestionario de Gestión Educativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	16

Se obtuvo como resultado 0,722 como coeficiente de confiabilidad, la cual se considera como **ACEPTABLE** según Cronbach y por lo tanto es aplicable.

Anexo 5: Prueba de Normalidad

Hipótesis para la normalidad:

Ho: Los datos tienen distribución normal

H1: Los datos no tienen distribución normal

Criterio de decisión:

SIG = $p < 0.05$ rechazo de H_0 (las variables muestran una relación).

SIG = $p > 0.05$ aceptación de H_0 (las variables no muestran una relación).

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,121	102	,001	,957	102	,002
Gestión Educativa	,122	102	,001	,949	102	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se concluye, que al 95% de nivel de significancia el valor $p = 0.001$ para ambas variables de estudio, según el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para muestras con $n > 50$, son menores a la probabilidad de 0.05, rechazándose la hipótesis nula (H_0) de acuerdo al criterio de decisión, demostrando por lo tanto que la distribución de los datos no es normal.

Según los resultados obtenidos, se justifica aplicar estadísticas no paramétricas, para lo cual utilizaremos el estadístico de Rho de Spearman.

Anexo 6: Autorización de aplicación del Instrumento



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 5076
"NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES"
Dirección Regional de Educación del Callao
Teléfonos.: 5652846 – 5652849- 5861345 – 5652841



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Callao, 11 de julio de 2023

OFICIO N° 0183-2023- D-I.E. N°5076 "NSDLM"-DREC

Señora:
Dra. Helga R. Majo Marrufo
Escuela de PosGrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos
Presente.-

ASUNTO : PERMISO OTORGADO

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente a nombre de todos los integrantes de la I.E. N° 5076 "Nuestra Señora de las Mercedes", y a la vez **OTORGARLE el permiso para el INGRESO a CHUQUIRIMAY ROJAS Sandra Melissa, para que pueda desarrollar su trabajo de investigación titulado "Clima Laboral y Gestión Educativa en el servicio de calidad. en la IE "**,

Agradeciéndole anticipadamente por la atención que le brinde a la presente, hago propicia la ocasión para expresarle la muestra de mi estima personal.

Atentamente,



Pascual Aguilar Estrada
Pascual Aguilar Estrada
DIRECTOR

PAE/DIENSOLM
s/ldamianc



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y gestión educativa en el servicio de calidad en la Institución Educativa 5076- Callao 2023", cuyo autor es CHUQUIRIMAY ROJAS SANDRA MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO DNI: 08690423 ORCID: 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 08- 08-2023 14:50:33

Código documento Trilce: TRI - 0631146