



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad del servicio educativo de
los docentes de la I.E.PUB. "Augusto Salazar Bondy" -
Chancay 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Clodoaldo Pedro Támara Mautino

ASESORA:

Dr. Nancy Cuenca Robles

SECCIÓN

Administración de la Educación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2018

Dedicatoria

A nuestro creador por su infinito amor y por iluminar mi camino, llevándome de la mano para poder vencer todos los obstáculos. A mis padres Juan Támara y Alejandrina Mautino y mi grandiosa familia, mi eterna gratitud por su colaboración incondicional en este largo trayecto el cual hemos recorrido juntos hasta ahora y que nos une y fortalece más cada día.

Agradecimiento

A la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad brindada para poder superarme y alcanzar este objetivo en mi carrera profesional. Asimismo una enorme consideración a mi asesora, la doctora Nancy Cuenca Robles por su aliento, empeño y dedicación prestada para poder desarrollar y concluir este estudio de investigación.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Administración de la Educación, presento el trabajo de investigación denominada: Clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.PUB. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. "Augusto Salazar Bondy" - Chancay 2017.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, considera la introducción que contiene la realidad problemática, los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos; el capítulo II, está referido al método que contiene el diseño de investigación, las variables, la operacionalización de las variables, la población censal, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, el método de análisis de datos y los aspectos éticos; el capítulo III, lo conforma los resultados descriptivos y la prueba de hipótesis de la investigación; el capítulo IV, la discusión de los resultados; el capítulo V, las conclusiones de la investigación, el capítulo VI, las recomendaciones; el capítulo VII, las referencias y finalmente se concluye con los anexos.

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

El autor

Índice

	Pag.
Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	40
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
II. MÉTODO	45
2.1 Diseño de investigación	46
2.2 Variables, operacionalización	47
2.3 Población y muestra censal	51

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5	Método de análisis de datos	58
2.6	Aspectos éticos	59
III.	RESULTADOS	60
IV.	DISCUSIÓN	76
V.	CONCLUSIONES	81
VI.	RECOMENDACIONES	83
VII	REFERENCIAS	86
Anexos		92
	Anexo 1: Instrumentos	
	Anexo 2: Validez de los instrumentos	
	Anexo 3: Matriz de consistencia	
	Anexo 4: Base de datos	
	Anexo 5: Artículo científico	

Lista de tablas

		Pag.
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional.	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo.	50
Tabla 3	Distribución de la población	52
Tabla 4	Niveles de confiabilidad	56
Tabla 5	Validación de instrumento clima organizacional	56
Tabla 6	Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional	57
Tabla 7	Validación de instrumento calidad del servicio educativo	57
Tabla 8	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo	58
Tabla 9	Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman.	59
Tabla 10	Nivel de percepción sobre el clima organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	61
Tabla 11	Nivel de percepción sobre el potencial humano en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	62
Tabla 12	Nivel de percepción sobre el diseño organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	63
Tabla 13	Nivel de percepción sobre la cultura organizacional en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	64
Tabla 14	Nivel de percepción sobre la motivación en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	65
Tabla 15	Nivel de percepción sobre la calidad del servicio educativo en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	66

Tabla 16	Nivel de percepción sobre el producto educativo en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	67
Tabla 17	Nivel de percepción sobre la satisfacción de los alumnos en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	68
Tabla 18	Nivel de percepción sobre la satisfacción del personal del centro en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	69
Tabla 19	Nivel de percepción sobre el efecto de impacto de la educación en docentes de la Institución Educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Chancay, 2017.	70
Tabla 20	Nivel de correlación y significancia entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo.	71
Tabla 21	Nivel de correlación y significancia entre el potencial humano y la calidad del servicio educativo.	72
Tabla 22	Nivel de correlación y significancia entre el diseño organizacional y la calidad del servicio educativo.	73
Tabla 23	Nivel de correlación y significancia entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo.	74
Tabla 24	Nivel de correlación y significancia entre la motivación y la calidad del servicio educativo.	75

Lista de figuras

	Pag.	
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional.	47
Figura 2	Nivel de percepción sobre el clima organizacional.	61
Figura 3	Nivel de percepción sobre el potencial humano.	62
Figura 4	Nivel de percepción sobre el diseño organizacional.	63
Figura 5	Nivel de percepción sobre la cultura organizacional.	64
Figura 6	Nivel de percepción sobre la motivación.	65
Figura 7	Nivel de percepción sobre la calidad del servicio educativo.	66
Figura 8	Nivel de percepción sobre el producto educativo.	67
Figura 9	Nivel de percepción sobre la satisfacción de los alumnos	68
Figura 10	Nivel de percepción sobre la satisfacción del personal del centro.	69
Figura 11	Nivel de percepción sobre el efecto de impacto de la educación.	80

Resumen

La investigación titulada “Clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. La población estuvo conformada por los 35 docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, los cuales fueron considerados como una muestra censal y en los cuales se aplicó las variables de estudio.

Esta investigación fue de diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal, que recogió la información en un momento determinado, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario sobre clima organizacional, formado por 30 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre calidad del servicio educativo, formado por 25 Ítems en la escala de Likert, los cuales brindaron información acerca de las variables de estudio, mediante la evaluación de sus diversas dimensiones.

De la misma manera, después de haber procesado la información al haber aplicado los instrumentos, se pasó al procesamiento estadístico de los datos y se llegó a la siguiente conclusión el clima organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0.818$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$) con la calidad del servicio educativo de los docentes de la I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, comprobándose de esta manera la hipótesis de la investigación.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad del servicio educativo

Abstract

The research entitled "Organizational climate and quality of the educational service of the teachers of the I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017 ", had as general objective to determine the relationship that exists between the organizational climate and quality of the educational service of the teachers of the I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017. The population was conformed by the 35 teachers of the .E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, which were considered as a census sample and in which the study variables were applied.

This research was of non-experimental design of correlational level and of transversal section, that collected the information in a certain moment, that was developed when applying the instruments: questionnaire on organizational climate, formed by 30 Items in the scale of Likert and the questionnaire on quality of the educational service, formed by 25 items in the Likert scale, which provided information about the study variables, by evaluating their various dimensions.

In the same way, after having processed the information after applying the instruments, the statistical processing of the data was carried out and the following conclusion was reached: the organizational climate is directly related ($Rho = 0.818$) and significantly ($p = 0.000 < 0.05$) with the quality of the educational service of the IEP teachers Augusto Salazar Bondy - Chancay 2017, proving in this way the hypothesis of the investigation.

Key words: Organizational climate, quality of educational service