



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional en la calidad del servicio educativo de una  
institución educativa de Nivel Primaria en Huaraz-Ancash, 2024

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN  
PÚBLICA**

**AUTORA:**

Mejia Rufino, Nancy Elizabeth (orcid.org/ 0009-0008-5258-3259)

**ASESORA:**

Mtra. Villa Calderon, Adonias Julia (orcid.org/0000-0003-3785-5427)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Atención Integral del Infante, Niño y Adolescente

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de rechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mis padres por ser la razón fundamental y fortaleza, en segundo lugar, a mi cónyuge e hijos por ser mi inspiración, apoyo y motivo para mi desarrollo profesional.

LA AUTORA

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi inspiración fundamental y espiritual, a mis profesores y Asesores de la Universidad César Vallejo por su apoyo incondicional en mi segunda carrera profesional.

LA AUTORA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y  
GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLA CALDERON ADONIAS JULIA, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico II titulado: "Clima Organizacional en la Calidad del Servicio Educativo de una Institución Educativa de nivel Primaria de Huaraz- Ancash, 2024", cuyo autor es MEJIA RUFINO NANCY ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, 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 el Trabajo Académico II 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.

TRUJILLO, 21 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLA CALDERON ADONIAS JULIA <b>DNI:</b> 40394145 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3785-5427	Firmado electrónicamente por: AJVILLA el 21-08- 2024 11:19:52

Código documento Trilce: TRI - 0862515



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y  
GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MEJIA RUFINO NANCY ELIZABETH estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico II titulado: "Clima Organizacional en la Calidad del Servicio Educativo de una Institución Educativa de nivel Primaria de Huaraz- Ancash, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico II:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombre y Apellidos	Firma
NANCY ELIZABETH MEJIA RUFINO DNI: 42139782 ORCID: 0009-0008-5258-3259	Firmado electrónicamente por: NMEJIAR el 21-08- 2024 17:21:14

Código documento Trilce: TRI - 0862517

## ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	
ÍNDICE .....	ii
Resumen .....	iii
Abstract .....	iv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. MÉTODO .....	8
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	8
3.2. Variables y Operacionalización.....	9
3.3. Población, Muestra y Muestreo .....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad 12	
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Método de Análisis de Datos .....	13
3.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS	
I	

## Resumen

"Clima Organizacional en la Calidad del Servicio Educativo de una Institución Educativa del Nivel Primario de Huaraz, Ancash, 2024" es el título del proyecto de investigación que la investigadora realizó con el fin de determinar la conexión entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de una escuela de Huaraz, Ancash para el año 2024.

Docentes de la escuela básica del estudio en Huaraz, Ancash, fueron los sujetos de la metodología de investigación descriptiva correlacional. Treinta educadores participaron proporcionando comentarios sobre el entorno organizacional y la calidad del servicio basados en sus propias experiencias y perspectivas. Con el fin de medir la calidad del servicio educativo y el clima organizacional, se incluyeron cuestionarios separados en las encuestas. Los resultados, que indican un clima organizacional sustancial en relación a la calidad de los servicios educativos, implican una asociación equilibrada entre las dos variables sugeridas en el análisis de este estudio. Sin embargo, tenga en cuenta que estos hallazgos no son evidencia concluyente.

**Palabras clave:** clima organizacional, servicio, educativo.

## **Abstract**

The present research work is called "Organizational Climate in the Quality of the Educational Service of an Educational Institution at the Primary level of Huaraz, Ancash, 2024", the objective of the project carried out by the researcher was to determine the relationship of the Organizational Climate in the quality of the educational service of an educational institution in the city of Huaraz, Ancash 2024.

The research carried out adopts a correlational descriptive approach and focuses on teachers at an Educational Institution in Huaraz, Ancash. It was carried out with a sample of 30 teachers, who shared their perceptions, experiences and evaluations of the organizational climate and its quality of service. Surveys composed of two different questionnaires were used, one to evaluate the organizational climate and the other for the quality of the educational service. The findings suggest a balanced correlation between both variables proposed in the present study analysis, which indicates a significant organizational climate according to the quality of the educational service. However, it is important to highlight that these results are not considered decisive.

Keyword: Organizational Climate, Educational, Service.



## I. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la investigación fue averiguar qué es lo que hace que un lugar de trabajo sea bueno y que los servicios educativos de alta calidad sean buenos para los estudiantes. No se puede dar una educación integral a los alumnos en ausencia de estos elementos. El avance efectivo en esta área requiere de un clima laboral adecuado, según Heredia (2021). El mejor aprendizaje ocurre cuando los profesores y otros agentes educativos operan en un entorno que fomenta el trabajo en equipo y ve el valor de lo que hacen.

En concreto, según Coello (2021), Valentina y Eduardo (2018), según algunos autores, el entorno laboral es la base sobre la que se construyen los objetivos de una organización. Todas las perspectivas de los empleados confluyen en este entorno, que también es un reflejo del estilo de trabajo del instructor. Mantener un lugar de trabajo limpio y ordenado permite a los empleados dedicar toda su atención a su trabajo, lo que en última instancia conduce a un mejor servicio para los consumidores.

De acuerdo con García y Rodríguez (2018), de acuerdo con los investigadores que analizaron un estudio de caso mexicano, el desempeño de los agentes educativos refleja el clima organizacional severamente deficiente. Tanto la mala conducta de los empleados como la falta de financiación son los principales contribuyentes a este problema.

A nivel nacional, Álvaro P. Kelvin y R. Terrones M. (2019) los trabajadores escolares tienen asegurada una educación suficiente y de alta calidad cuando trabajan en un entorno emocional y psicológicamente inspirador, lo que a su vez está directamente relacionado con el nivel de educación que se imparte en la escuela. Asimismo, según Chuquiyaury y Pinela (2019), el ambiente laboral de la escuela es deficiente debido a la ausencia de comunicación entre los agentes educativos, lo que afecta la calidad de los servicios educativos y crea un ambiente inadecuado para el crecimiento de la actividad. Ambos estudios coinciden en que la comunicación efectiva y un ambiente de trabajo positivo son componentes críticos de una educación de alta calidad.

Por lo tanto, el propósito de esta investigación es determinar el grado en que el servicio educativo que se brinda a los alumnos de la escuela básica de Huaraz se correlaciona con el clima organizacional de dicha escuela. Dada la respuesta a la siguiente pregunta dada lo anterior: En Huaraz, Ancash, ¿cómo puede impactar el ambiente de una escuela el nivel de su enseñanza en el año 2024? También se señaló que era necesario responder a las siguientes preguntas: ¿Cuánto impacta la cultura escolar en la calidad de la enseñanza y el aprendizaje en una escuela primaria en Huaraz, Ancash, 2024? En 2024, ¿qué tan fuertemente se relaciona el clima organizacional de una escuela primaria en Huaraz, Ancash, con la felicidad de los estudiantes con su educación? Del mismo modo, ¿qué tan robusta es la correlación entre la percepción pública de la escuela y las condiciones de trabajo de su profesorado?

Del mismo modo, este estudio tiene justificación teórica ya que nos ayudará a construir nuestra propia referencia confiable sobre el clima organizacional al recopilar y organizar una colección de hechos cruciales. Además, el artículo profundiza en las teorías que sustentan las variables de investigación y sus dimensiones, y examina la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo.

En consecuencia, esta investigación ofrece información valiosa que las autoridades académicas y la administración en el entorno organizacional de diferentes instituciones educativas pueden utilizar. Se prevé que sentará las bases para futuras investigaciones en este campo y contribuirá significativamente a la definición y explicación bien fundamentadas de las variables propuestas. Más que eso, es útil para las instituciones educativas, ya que les da acceso a información que puede ayudarlas a innovar, mejorar su entorno laboral y supervisar una instrucción de alta calidad. Sin embargo, para garantizar que los alumnos obtengan una educación sólida y de calidad, el objetivo principal debe ser fomentar el sentimiento de pertenencia a toda la institución.

La investigación demostró que se mejoró la identidad profesional de los instructores y la comprensión de su papel en la escuela. También era crucial que los administradores escolares tuvieran en cuenta este aspecto a la hora de emitir

juicios. Además, desde el punto de vista metodológico, tenía sentido crear herramientas de recolección de datos como el clima organizacional y el cuestionario para evaluar la calidad de los servicios educativos. Estos instrumentos fueron validados después de una evaluación exhaustiva por parte de los expertos. Sin duda, estos recursos serán valiosos para otros analistas para su trabajo en el futuro.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo general fue determinar en el año 2024, en una escuela primaria de Huaraz, Ancash, qué tan fuerte existía la conexión entre el clima organizacional de la escuela y la calidad de sus servicios educativos. Asimismo, los objetivos específicos propuestos fueron los siguientes: conocer cómo el clima escolar afecta la calidad del servicio educativo, conocer cómo el clima escolar afecta las percepciones de los docentes sobre su propia satisfacción laboral y conocer cómo el clima escolar afecta las percepciones de los docentes sobre la imagen institucional de la escuela en Huaraz. Ancash lo hará.

Primero, que para el 2024, los servicios educativos que ofrecen las escuelas primarias de Huaraz, Ancash, serán de la calidad suficiente para vincularse a un clima organizacional saludable. Por no hablar de que no hay correlación. Finalmente, los maestros de primaria en Huaraz, Ancash, dicen que un lugar de trabajo agradable hace una gran diferencia en su felicidad en el trabajo. La cuarta hipótesis específica establece que el clima organizacional se correlaciona significativamente con la satisfacción educativa en las escuelas primarias de Huaraz, Ancash.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Se ha realizado una gran cantidad de investigaciones a escala mundial sobre las cualidades cubiertas en este estudio, incluyendo el entorno organizacional y la calidad del servicio educativo. Espinosa (2019) señaló en su tesis ecuatoriana titulada "La conexión entre el entorno institucional y la calidad de los servicios educativos" que el crecimiento de los agentes educativos influirá de manera insuficiente en la calidad de los servicios educativos en la universidad. Desde la perspectiva de los estudiantes, nos propusimos indagar en la conexión entre el

clima organizacional y la calidad del servicio educativo a través de una investigación de trabajo. El análisis se realizó mediante métodos cuantitativos, descriptivos y correlacionales. Treinta estudiantes fueron seleccionados para el estudio y sus respuestas fueron recogidas mediante un cuestionario. Los hallazgos del estudio indican una relación positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. Dado que las variables que se estudian son similares a las comentadas en este artículo, los resultados de la investigación respaldarán las afirmaciones expuestas en el mismo.

Del mismo modo, según González (2019), de acuerdo con su tesis de maestría sobre la evaluación del clima laboral y el desempeño docente en las instituciones educativas, la estructura organizacional se ve afectada por las relaciones entre el personal de la institución. El análisis de cómo los lugares de trabajo de los docentes afectan el rendimiento académico de sus estudiantes proporcionó la base teórica para los objetivos y metodologías del estudio. Se utilizaron métodos cuantitativos, descriptivos y no experimentales. Un total de 33 educadores conformaron la muestra que se utilizó para la recolección de datos a través de encuestas. El estudio concluyó que, para mantener un lugar de trabajo respetable, los maestros deben ser reconocidos por sus logros. Estos resultados proporcionan una base sólida para estudios futuros, ya que son consistentes con las variables y el objetivo general.

Asimismo, Campos (2019), quien realizó una investigación en Ecuador para su tesis titulada "Clima laboral y desempeño docente" encontró que una de las causas de la mala enseñanza es un clima organizacional insuficiente en las escuelas. Como resultado, se están desarrollando nuevos estudios para abordar este problema. Su objetivo es ofrecer servicios educativos de alta calidad mediante el análisis y la comprensión de la relación entre el compromiso laboral y la excelencia docente en el lugar de trabajo. Existe cierta cuantificación y correlación utilizando este método. La encuesta se utilizó para recopilar datos de un grupo de diez educadores. De acuerdo con los resultados, existe una conexión entre ambos factores que contribuye al proceso de resolución de problemas de la organización y, por extensión, a la calidad del servicio educativo en términos de desempeño y efectividad

En relación con Los precedentes nacionales, se toma en cuenta la perspectiva de Ríos (2022), quien, en su disertación de maestría sobre el ambiente organizacional y la excelencia de los servicios pedagógicos instaurados en Ucayali, halló que las instituciones educativas. carecían de la planificación necesaria para manejar los temas ambientales. Esta comprensión lo impulsó a realizar la investigación que resultó en el estudio. Esta investigación tuvo como objetivo abordar la siguiente pregunta: "¿Cómo se correlaciona la calidad del servicio con el clima organizacional?" desde la perspectiva de la felicidad individual. El estudio empleó una estrategia correlacional que no fue experimental y de naturaleza fundamental. Un total de 33 educadores conformaron la muestra que se utilizó para la recolección de datos a través de encuestas. En los resultados se encontró una relación excelente y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. Debido a la naturaleza compartida de las variables, estos resultados servirán tanto para definir el objetivo general como para reforzar la discusión relacionada con los resultados que sigue.

De igual forma, Guerrero (2022) en su tesis "Clima Organizacional y Calidad Educativa" desarrollada en Chiclayo, señaló que los problemas de la organización educativa derivan de un ambiente laboral improductivo provocado por la falta de ambición en el crecimiento profesional. El resultado son servicios educativos deficientes debido a la incapacidad de los instructores para trabajar juntos, relaciones tensas con los estudiantes y una falta general de aprecio y apoyo. Su objetivo fue averiguar cómo se relacionan ambas variables, clima organizacional y calidad educativa. Se utilizó una técnica cuantitativa que utilizó una metodología no experimental. La encuesta se utilizó para recopilar datos de una muestra de 30 empleados. Los estudios han demostrado que una educación universitaria no cumple con las expectativas, lo que sugiere que un entorno laboral más propicio se asocia con una enseñanza y un aprendizaje de mayor calidad.

A nivel local, se presenta lo siguiente: Según Moreno (2019), quien, según Su tesis sobre la cuestión del ambiente organizacional y la eficacia docente en la Universidad de Huaraz, la razón principal para realizar esta investigación es la discrepancia entre el clima organizacional de la institución y el hecho de que la efectividad docente es deficiente. Averiguar si el clima organizacional afecta qué

tan bien se enseñan las lecciones es la fuerza impulsora de esta investigación. Los elementos clave de este método son la caracterización cuantitativa y la correlación. Dieciocho personas, entre maestros y administradores, participaron en la encuesta que arrojó los resultados. Se determinó que un ambiente de trabajo positivo tenía un vínculo modesto e insignificante con el éxito académico de los estudiantes. Los hallazgos forman la base de la descripción de los resultados; Esta dama tiene ciertos rasgos con la primera variable.

De acuerdo con Guillén y Aduna (2008), la primera definición conceptual de la variable es clima organizacional), es importante conocer las conexiones que existen en el ambiente laboral, ya que señalan que este es el ambiente que se crea por las acciones de los trabajadores de la institución. Si crees en Chiavenato (2009), el clima de una organización es la suma de las acciones y puntos de vista de sus miembros; Es decir, nace del estudio de las personas que trabajan allí. Más bien, es un compromiso continuo entre la empresa y sus empleados, ya que implica averiguar cuánta influencia tiene la empresa sobre sus trabajadores. El entorno organizacional también juega un papel importante para garantizar tanto un servicio de alta calidad como el logro de los objetivos corporativos, lo cual es algo a tener en cuenta.

Asimismo, Pastor (2018), dentro del marco teórico de su organización, ahonda en cómo las acciones de subordinados y empleados son moldeadas por las acciones de los gerentes y situaciones dentro de la empresa. Recibir. Estructura, y esto repercute en la propia conciencia climática. Además, los gerentes y los empleados deben ser amigables entre sí. Además, se supone que los negocios oficiales e informales se encuentran en condiciones similares en algunas situaciones.

Una forma de verlo es que el plan estratégico de la organización sirve como modelo para los objetivos de la organización, y todos los gerentes y trabajadores son esencialmente parte de ese plan. Incluso si no es parte del diseño, a menudo se considera inadecuado debido a su naturaleza subjetiva y sutileza. Aunque no podamos verlo, el clima organizacional siempre está ahí, y sus repercusiones nos

hacen tomar conciencia de ello. Cuando el rendimiento y el compromiso de una empresa comienzan a disminuir, debe tenerlo en cuenta.

Sin embargo, las empresas con visión de futuro hoy en día se han dado cuenta de esto porque, más allá del impacto evidente en la productividad, son conscientes de las repercusiones que resultarían de ignorar el problema. Además, se debe tener en cuenta que las Dimensiones del Clima Organizacional de Palma consideran lo siguiente (según lo propuesto por Pastor, 2018): Los deseos de los empleados para su entorno laboral, las oportunidades de crecimiento profesional y las aspiraciones para el futuro contribuyen a su sentido de realización personal. Allana el camino para el avance y la satisfacción, en forma de reconocimiento de los empleados.

Hoy en día, se trata de perfeccionar tu oficio, aprender cosas nuevas y dedicarte a tu trabajo. Al participar activamente en el trabajo, los empleados pudieron evaluar el potencial de crecimiento personal y profesional de la institución en relación con sus responsabilidades actuales y tener una imagen clara de su futuro, lo que a su vez les ayudó a crecer y sentirse realizados. También incluía el sentido de pertenencia de los empleados a la empresa, su disposición a seguir las políticas y su dedicación a hacer su mejor trabajo para satisfacer las necesidades de los clientes. Cuando se realiza de manera ética, la supervisión implica que el supervisor presente un informe genuino sobre las actividades educativas del empleado dentro de la institución con un ojo puesto en la estructura organizacional. Se tuvieron en cuenta las percepciones sobre la fluidez, rapidez y precisión de la comunicación de hechos vitales para el funcionamiento interno de la organización. Los trabajadores pudieron realizar su trabajo bien y lo mejor que pudieron porque el lugar de trabajo reflejó el valor que la organización otorgaba a los aspectos psicológicos, fisiológicos y financieros que contribuyen a la satisfacción laboral.

Con respecto a la segunda variable denominada Calidad del Servicio Educativo, según SINEACE (2016), según la norma nacional, las escuelas están obligadas a brindar a los alumnos servicios de primer nivel si así lo desean para su éxito académico. El nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de instrucción y otras ayudas al aprendizaje constituye la base de este criterio. Un

método de evaluación y verificación para una educación y formación excepcionales. El crecimiento holístico de un individuo, la adquisición de habilidades para tener un impacto positivo en el mundo, la formación de relaciones significativas con los demás y la adopción y defensa de un conjunto compartido de preceptos sociales y culturales se describen en los servicios educativos de excelencia (2016) según la OREALC/UNESCO.

Asimismo, Astete (2018) destacó que los marcadores de servicios educativos de alta calidad son útiles para evaluar la efectividad de la oferta de una escuela. Las indicaciones indicadas incluyen: la imagen percibida de la institución en comparación con otras instituciones, qué tan adecuados son los activos adquiridos a las capacidades de la institución, cuánto valor ofrece y qué tan fácilmente accesibles son los recursos requeridos. El Índice de Autoridad abarcó el tipo de liderazgo y administración, los parámetros del cuerpo docente, los certificados. ofrecidos, la participación en programas de capacitación y la asistencia a reuniones científicas. En el Índice de Estudiantes, ponemos el énfasis en la capacidad académica y la motivación intrínseca. Los indicadores deben ser capaces de hacer un seguimiento del progreso a través del tiempo y estar desagregados por sexo, ubicación geográfica, condición socioeconómica y otros parámetros para asegurar la equidad. Cada sistema educativo posee su propio contexto y metas particulares para el aprendizaje de los alumnos. De acuerdo con Solórzano y Aceves (2015), el elemento más relevante a considerar al momento de tomar decisiones en una institución educativa es la excelencia del servicio.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Tipo**

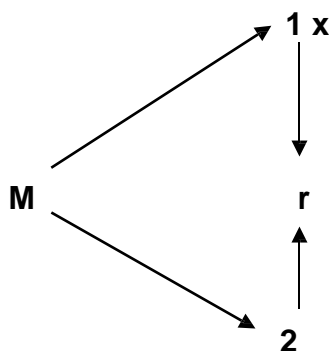
Se consideró un enfoque cuantitativo debido a su enfoque en la recopilación de datos sobre variables utilizando dimensiones e indicadores. Una investigación fue publicada en 2022 por Arias. Hadi (2023) argumenta que recopilar información e inspirar a otros investigadores a realizar investigaciones futuras, en lugar de proporcionar soluciones a los problemas, es el objetivo principal de este tipo de



estudio, por lo que también se consideró vital. Arias (2020) argumenta que se describe con mayor precisión como descriptivo que experimental porque no hay manipulación de variables y el enfoque está en describir ocurrencias y desarrollar relaciones.

## Diseño

Sánchez y Reyes (2002) publicaron que, de acuerdo con la descripción del diseño sustantivo y el enfoque metodológico, se intenta resolver ciertas dificultades teóricas a través de la elaboración de lineamientos claros y explicativos, todo ello con el objetivo de adquirir conocimientos en el área de estudio e investigación. Diseñar con un enfoque en la gestión de desafíos teóricos únicos y el avance del conocimiento en un sector determinado es lo que distingue a esta forma de diseño. De acuerdo con Hernández et al. (2014), la investigación con diseño no experimental analiza las cosas tal y como suceden en el mundo real, sin influir previamente en ningún factor. El término "correlacional" describe este tipo de estudio. Charaja (2011) afirma que el propósito de este modelo para el análisis de la investigación es determinar la fuerza de las relaciones entre las variables dadas.



Donde se explica de la siguiente manera:

- M** :Muestra : Docentes de nivel primario de una IE. de Huaraz.
- 1 x** : Variable I : Clima Organizacional.
- 2** : Variable II : Calidad del servicio educativo.
- r** : Relación entre las dos variables.

### 3.2. Variables y Operacionalización

### **3.2.1. Variable Uno: Clima Organizacional**

#### **Definición Conceptual**

Soto (2018) afirma que, para alcanzar los objetivos institucionales, el clima organizacional de una empresa debe caracterizarse por un conjunto de interacciones formadas entre varios empleados.

#### **Definición Operacional**

De acuerdo con las siguientes definiciones, el clima organizacional es la impresión que los miembros tienen de la empresa en su conjunto, compuesta por las siguientes interacciones sociales y factores estructurales: Compromiso laboral, gestión, comunicación y clima laboral en relación con el bienestar de los empleados.

### **3.2.2. Variable Dos: Calidad del servicio educativo**

#### **Definición Conceptual**

SINEACE (2016) Las instituciones educativas están legalmente obligadas a proporcionar a sus alumnos la mejor educación posible. Este deber depende del grado en que los estudiantes estén satisfechos con las técnicas de enseñanza y otras ayudas de aprendizaje que reciben.

#### **Definición Operacional**

Para evaluar la calidad del servicio educativo es importante tener en cuenta una serie de criterios fundamentales, todos ellos vinculados a una gestión educativa eficaz y al trabajo productivo. Para llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la calidad del servicio educativo, se deben considerar ciertos criterios a la luz de un archivo que describe los requisitos específicos de cumplimiento. Algunas cosas en las que pensar son las siguientes: Conocimiento de uno mismo, de su campo y de su estrategia.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1. Población**

De acuerdo con Ñaupas (2018), es fundamental que la comunidad cumpla con ciertos criterios para este estudio. Treinta educadores de un colegio de Huaraz, Ancash, conforman la población de estudio.

POBLACIÓN	CANTIDAD
Maestros de Nivel Primario	30

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales contratados a tiempo completo como educadores de primaria en Huaraz, Ancash.
- Educadores de educación primaria que decidan participar en este estudio.
- Educadores de escuelas primarias cuyos estudiantes completan la encuesta con precisión.

#### **Criterios de exclusión:**

- Educadores que no están empleados oficialmente pero que se presentan a trabajar a tiempo parcial.
- Educadores que no están de acuerdo con la propuesta de investigación pero que, sin embargo, quisieran enseñar.

#### **3.3.2. Muestra**

Murray (2010) explica que la muestra está conformada por un grupo de elementos que representan y son analizados en la investigación, siendo parte representativa de la población objeto de estudio. En la presente investigación, la muestra es no probabilística e intencional, conformada por 34 docentes del nivel primario de la institución educativa de la ciudad de Huaraz, Ancash.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se hace referencia al procedimiento estadístico utilizado para determinar la muestra que se va a estudiar, la cual puede ser seleccionada utilizando diferentes métodos como la estratificación, los conglomerados o la aleatoriedad Hernández et al. (2014). En este estudio no se utilizará muestra ni muestreo, ya que se trabajará

con los 30 docentes del nivel primario que laboran en una Institución Educativa en la ciudad de Huaraz, Ancash.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad**

#### **3.4.1. Técnicas**

La investigación abordará dificultades específicas mediante la planificación de los instrumentos necesarios para recopilar datos relevantes. Además, cabe destacar que las estrategias son procedimientos prácticos y sistematizados que se utilizan para resolver retos experimentales. Qué, por qué, para qué y cómo son factores a la hora de decidir una metodología de investigación. Dos de las variables designadas en el estudio, el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, se medirán a través de encuestas. Del mismo modo, un instrumento de investigación es el medio por el cual un investigador reúne información y datos con fines de análisis.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Para recopilar y dar sentido a los datos adquiridos por diversos medios, se utilizan instrumentos, que son en sí mismos instrumentos. Con el fin de recopilar información sobre aspectos cruciales como el ambiente organizacional y la excelencia del servicio educativo., este estudio utilizará un cuestionario de escala Likert.

<b>N°</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
1	Encuesta	Cuestionario
2	Observación	Fichas

#### **Cuestionario**

El ambiente organizacional y la excelencia del servicio educativo a través de encuestas a docentes de enseñanza primaria en Huaraz, Ancash, con un conjunto de preguntas predeterminadas.

## **Observación Documental**

Tamayo (2007) señala que la observación de primera mano es una forma que tienen los escritores e investigadores de recopilar información al ver las cosas como realmente suceden.

### **3.5. Procedimiento**

De acuerdo con Quezada (2010), explica que, para obtener datos precisos e imparciales, el método cuantitativo busca correlaciones entre las variables del estudio. Entre las tareas de tratamiento de datos llevadas a cabo para esta investigación se encuentran:

- Al codificar los datos, los elementos recomendados se pueden organizar correctamente.
- La investigación se realizará en coordinación con las autoridades académicas del Centro Educativo.
- Trabaje en los instrumentos enumerados y asegúrese de que sean genuinos.
- El proceso de uso de herramientas de investigación en la muestra.
- Proponer y priorizar el orden de las variables mediante escalas de medición.
- Tabulación y análisis de datos relacionados.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Cabe destacar que los datos utilizados en el mencionado estudio provienen de las fuentes antes mencionadas, y que los métodos utilizados fueron estadísticos, descriptivos y porcentuales. Con el fin de comparar y contrastar las teorías propuestas, los datos recogidos se muestran y estructuran en gráficos y tablas acompañados de observaciones e interpretaciones.

En el estudio correspondiente se utilizó la hoja de cálculo EXCEL 2019 y el programa estadístico SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este trabajo se reconoce y mantiene el Código de Ética de la Universidad César Vallejo y los criterios de integridad científica del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología del Perú.

Los resultados y técnicas del estudio propuesto también se llevan a cabo teniendo en cuenta una serie de consideraciones éticas.

**Compromiso:**

En este estudio denominado "Clima Organizacional en la Calidad del Servicio Educativo de una Institución Educativa del Nivel Primario de Huaraz, Ancash, 2024", la autora se compromete a que los resultados finales sean respetados, respaldados, confiables y guardados en confidencialidad.

**Consentimiento informado:**

En lugar de ser vistos como un mal necesario, los maestros de esta escuela primaria en Huaraz, Ancash, están alentando a sus estudiantes a completar y enviar una encuesta sobre el clima organizacional de la escuela y la calidad de sus servicios educativos.

**Enfoque de investigación**

Esta indagación requirió un enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que este enfoque utiliza mediciones numéricas y análisis estadísticos para evaluar las hipótesis de investigación, y establece vínculos causales entre variables para respaldar ideas generales.

#### IV. RESULTADOS

##### Escala de Valoración o Baremos

##### Primera Variable: Clima Organizacional

Esta base de datos presenta las siguientes estadísticas derivadas de la encuesta aplicada a los docentes. Por esta razón, es muy adecuado para su incorporación en un instrumento de evaluación transversal de cinco factores.

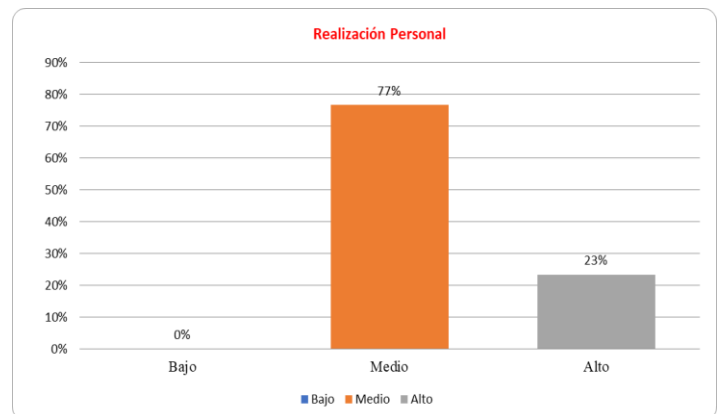
BASE DE DATOS DE LA PRIMERA VARIABLE - Clima Organizacional																										
N	ÍTEMES																				Dimensiones (Suma)					Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Realización Personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales	Total
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	14	16	10	10	18	68
2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	20	23	14	13	23	93
3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	20	17	10	10	14	71
4	5	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	1	17	15	10	8	14	64
5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	1	19	20	13	10	18	80
6	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	4	1	1	3	4	4	1	4	5	3	20	20	8	8	17	73
7	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	2	3	1	1	4	3	1	3	4	1	17	19	8	6	12	62
8	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	13	15	25	92
9	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	15	19	13	11	20	78
10	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	5	2	20	18	9	10	14	71
11	4	3	4	2	5	4	1	3	4	3	5	5	4	3	5	4	1	3	4	2	13	17	13	12	14	69
12	4	5	5	2	2	3	2	3	4	2	3	1	3	3	2	3	1	3	4	2	16	14	6	8	13	57
13	3	5	4	5	3	5	1	2	5	2	2	2	2	3	2	4	1	2	3	1	17	16	6	7	11	57
14	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	2	3	2	4	5	3	4	5	1	20	16	12	9	18	75
15	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	1	4	4	5	1	20	22	12	11	15	80
16	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	18	21	10	11	19	79
17	5	4	3	5	4	4	1	1	1	1	1	1	3	4	1	5	1	1	1	1	17	11	3	8	9	48
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	2	20	23	14	15	18	90
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	19	25	14	15	23	96
20	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	17	18	9	12	20	76
21	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	18	24	12	12	21	87
22	4	5	3	4	4	5	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	16	15	4	5	9	49
23	4	4	4	2	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	2	4	5	1	14	22	11	14	17	78
24	3	4	5	4	4	3	3	5	4	1	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	16	19	5	9	17	66
25	4	4	3	3	3	5	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	14	16	6	8	12	56
26	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	16	19	12	11	19	77
27	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	19	24	13	10	22	88
28	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	16	10	9	15	65
29	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	19	24	12	12	23	90
30	3	5	3	2	3	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	1	2	4	4	5	13	21	12	8	16	70

- Realización Personal**

N	DIMENSION	NIVEL
1	14	Medio
2	20	Alto
3	20	Alto
4	17	Medio
5	19	Medio
6	20	Alto
7	17	Medio
8	19	Medio
9	15	Medio
10	20	Alto
11	13	Medio
12	16	Medio
13	17	Medio
14	20	Alto
15	20	Alto
16	18	Medio
17	17	Medio
18	20	Alto
19	19	Medio
20	17	Medio
21	18	Medio
22	16	Medio
23	14	Medio
24	16	Medio
25	14	Medio
26	16	Medio
27	19	Medio
28	15	Medio
29	19	Medio
30	13	Medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	23	77%
Alto	7	23%
Total	30	100%

Escaleta de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5
Nro de ítems	5	
Nro de niveles	3	
<b>Escaleta de valoración para tres niveles</b>		
	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26





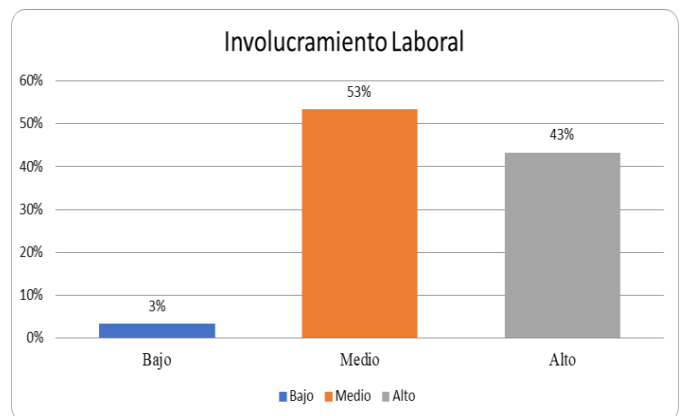
- **Involucramiento Laboral**

N	DIMENSION	NIVEL
1	16	Medio
2	23	Alto
3	17	Medio
4	15	Medio
5	20	Alto
6	20	Alto
7	19	Medio
8	20	Alto
9	19	Medio
10	18	Medio
11	17	Medio
12	14	Medio
13	16	Medio
14	16	Medio
15	22	Alto
16	21	Alto
17	11	Bajo
18	23	Alto
19	25	Alto
20	18	Medio
21	24	Alto
22	15	Medio
23	22	Alto
24	19	Medio
25	16	Medio
26	19	Medio
27	24	Alto
28	16	Medio
29	24	Alto
30	21	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3%
Medio	16	53%
Alto	13	43%
Total	30	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5
Nro de ítems	5	
Nro de niveles	3	

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26



- **Supervisión**

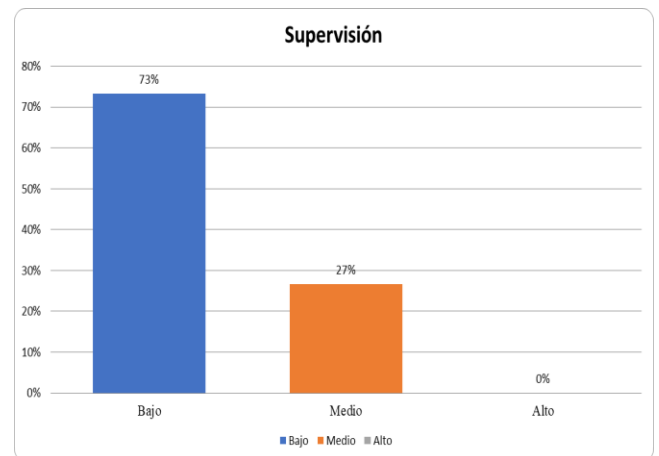
N	DIMENSION	NIVEL
1	10	Bajo
2	14	Medio
3	10	Bajo
4	10	Bajo
5	13	Medio
6	8	Bajo
7	8	Bajo
8	13	Medio
9	13	Medio
10	9	Bajo
11	13	Medio
12	6	Bajo
13	6	Bajo
14	12	Bajo
15	12	Bajo
16	10	Bajo
17	3	Bajo
18	14	Medio
19	14	Medio
20	9	Bajo
21	12	Bajo
22	4	Bajo
23	11	Bajo
24	5	Bajo
25	6	Bajo
26	12	Bajo
27	13	Medio
28	10	Bajo
29	12	Bajo
30	12	Bajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	73%
Medio	8	27%
Alto	0	0%
Total	30	100%

Escala de Likert	Mínimo 1	Máximo 5
Nro de ítems	5	
Nro de niveles	3	

**Escala de valoración para tres niveles**

	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26



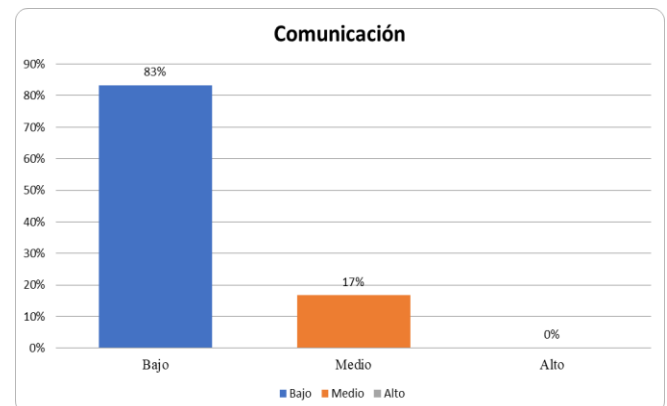
- **Comunicación**

N	DIMENSION	NIVEL
1	10	Bajo
2	13	Medio
3	10	Bajo
4	8	Bajo
5	10	Bajo
6	8	Bajo
7	6	Bajo
8	15	Medio
9	11	Bajo
10	10	Bajo
11	12	Bajo
12	8	Bajo
13	7	Bajo
14	9	Bajo
15	11	Bajo
16	11	Bajo
17	8	Bajo
18	15	Medio
19	15	Medio
20	12	Bajo
21	12	Bajo
22	5	Bajo
23	14	Medio
24	9	Bajo
25	8	Bajo
26	11	Bajo
27	10	Bajo
28	9	Bajo
29	12	Bajo
30	8	Bajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	83%
Medio	5	17%
Alto	0	0%
Total	30	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5
Nro de ítems	5	
Nro de niveles	3	

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26



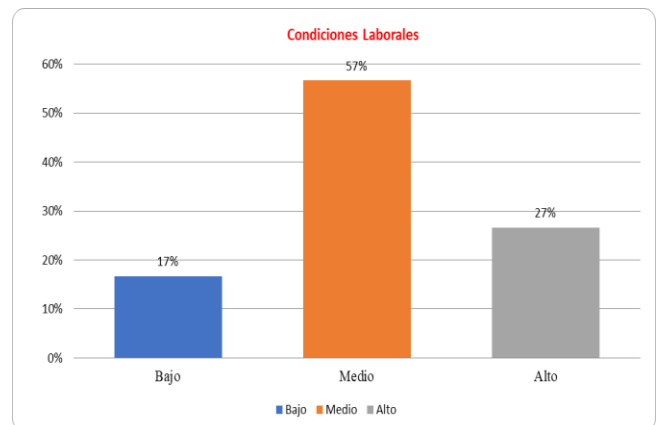
- **Condiciones Laborales**

N	DIMENSION	NIVEL
1	18	Medio
2	23	Alto
3	14	Medio
4	14	Medio
5	18	Medio
6	17	Medio
7	12	Bajo
8	25	Alto
9	20	Alto
10	14	Medio
11	14	Medio
12	13	Medio
13	11	Bajo
14	18	Medio
15	15	Medio
16	19	Medio
17	9	Bajo
18	18	Medio
19	23	Alto
20	20	Alto
21	21	Alto
22	9	Bajo
23	17	Medio
24	17	Medio
25	12	Bajo
26	19	Medio
27	22	Alto
28	15	Medio
29	23	Alto
30	16	Medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	17%
Medio	17	57%
Alto	8	27%
Total	30	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5
Nro de ítems	5	
Nro de niveles	3	

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26



## Segunda Variable: Calidad del Servicio Educativo

Esta base de datos muestra las siguientes estadísticas obtenidas de la encuesta realizada a los profesores. Esto simplifica la construcción de una herramienta de evaluación transversal tridimensional.

BASE DE DATOS DE LA SEGUNDA VARIABLE - Calidad del Servicio																								
N	ÍTEMS																				Dimensiones (Suma)			Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Habilidades Personales	Competencias Técnicas	Planificación	Total
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	22	35	19	76	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	30	45	24	99	
3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	26	38	22	86
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	30	41	22	93
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	26	37	18	81
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	29	41	23	93
7	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	1	2	5	4	28	39	16	83
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	45	25	100	
9	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	24	38	19	81
10	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	27	38	16	81
11	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	27	42	19	88
12	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	3	3	3	23	39	14	76
13	2	4	4	3	4	4	5	5	4	3	2	5	2	5	5	5	2	3	4	5	21	36	19	76
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	30	45	20	95
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	30	44	22	96
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	30	44	23	97
17	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	1	1	4	4	28	37	15	80
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	45	25	100
19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	44	25	98
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	30	45	24	99
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	30	45	23	98
22	3	5	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	1	27	39	20	86
23	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	29	43	24	96
25	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	26	40	21	87
26	4	4	3	4	5	4	5	3	3	1	2	4	4	5	5	5	1	3	4	2	24	32	15	71
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	24	35	19	78
28	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	27	41	22	90
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	23	36	15	74
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	30	42	24	96

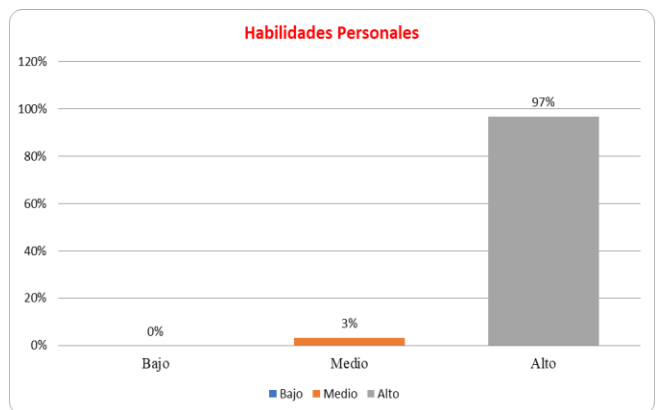
- **Habilidades Personales**

N	DIMENSION	NIVEL
1	22	Alto
2	30	Alto
3	26	Alto
4	30	Alto
5	26	Alto
6	29	Alto
7	28	Alto
8	30	Alto
9	24	Alto
10	27	Alto
11	27	Alto
12	23	Alto
13	21	Alto
14	30	Alto
15	30	Alto
16	30	Alto
17	28	Alto
18	30	Alto
19	29	Alto
20	30	Alto
21	30	Alto
22	27	Alto
23	29	Alto
24	26	Alto
25	24	Alto
26	24	Alto
27	27	Alto
28	23	Alto
29	30	Alto
30	8	Medio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	3%
Alto	29	97%
Total	30	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5
Nro de ítems	3	
Nro de niveles	3	

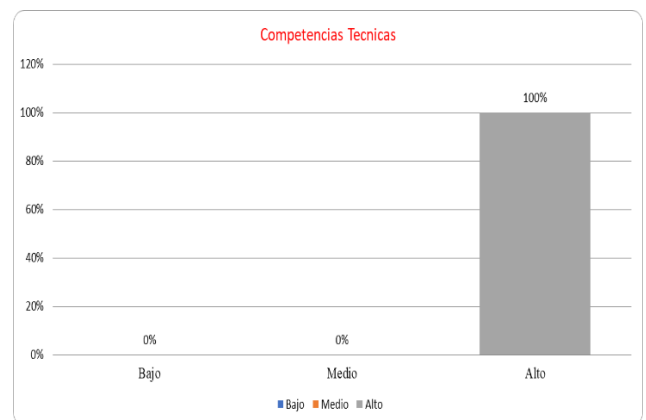
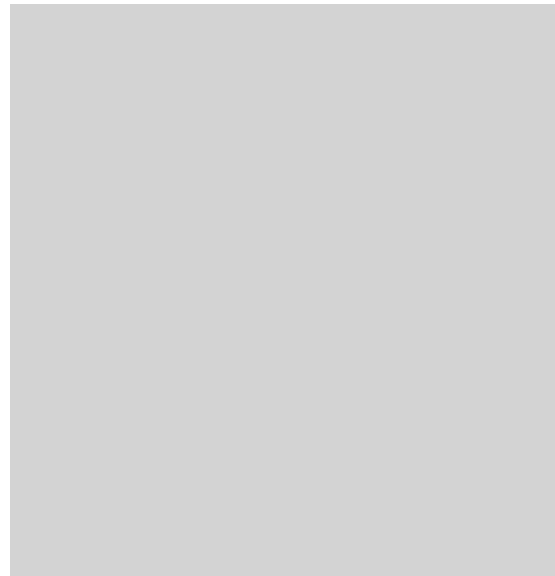
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	3	7
Medio	8	11
Alto	12	15



- **Competencias Técnicas**

N	DIMENSION	NIVEL
1	35	Alto
2	45	Alto
3	38	Alto
4	41	Alto
5	37	Alto
6	41	Alto
7	39	Alto
8	45	Alto
9	38	Alto
10	38	Alto
11	42	Alto
12	39	Alto
13	36	Alto
14	45	Alto
15	44	Alto
16	44	Alto
17	37	Alto
18	45	Alto
19	44	Alto
20	45	Alto
21	45	Alto
22	39	Alto
23	43	Alto
24	40	Alto
25	32	Alto
26	35	Alto
27	41	Alto
28	41	Alto
29	36	Alto
30	42	Alto

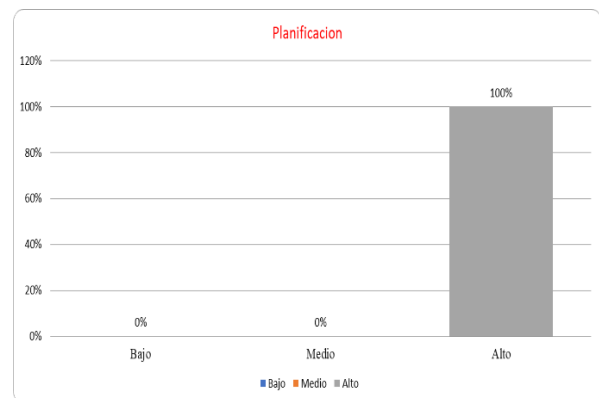
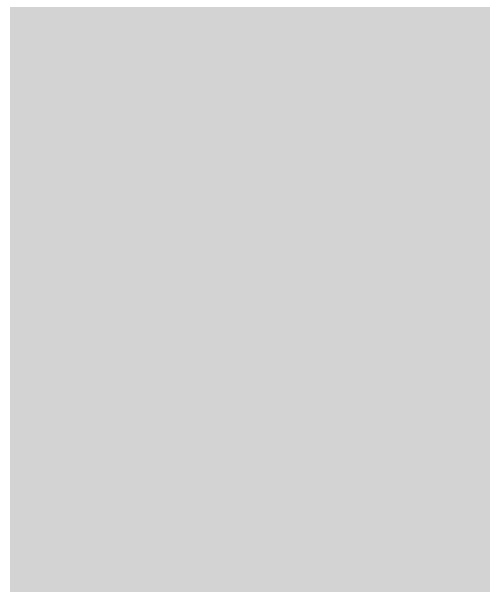
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	30	100%
Total	30	100%



- **Planificación**

N	DIMENSION	NIVEL
1	19	Alto
2	24	Alto
3	22	Alto
4	22	Alto
5	18	Alto
6	23	Alto
7	16	Alto
8	25	Alto
9	19	Alto
10	16	Alto
11	19	Alto
12	14	Alto
13	19	Alto
14	20	Alto
15	22	Alto
16	23	Alto
17	15	Alto
18	25	Alto
19	25	Alto
20	24	Alto
21	23	Alto
22	23	Alto
23	20	Alto
24	24	Alto
25	15	Alto
26	21	Alto
27	15	Alto
28	22	Alto
29	15	Alto
30	24	Alto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	30	100%
Total	30	100%





## **V. DISCUSIÓN**

### **Primera Variable: Clima Organizacional**

- **Realización personal**

Con el conjunto de datos en mente, se realiza una batería de cálculos, que incluyen: porcentaje, frecuencia, escala de Likert y una evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto); Esto es lo que se encontró: Un enorme 77% de los encuestados cayó en la categoría Media en la dimensión de Realización Personal, mientras que el 23% lo calificó como alto y el 0% lo calificó como malo.

- **Involucramiento Laboral**

Con el conjunto de datos en mente, se realiza una batería de cálculos, que incluyen: porcentaje, frecuencia, escala de Likert y una evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto); Esto es lo que se descubrió: La dimensión de Participación Laboral muestra que el Medio tiene el porcentaje más alto con un 53%, seguido por el Alto con un 43% y el Bajo con un 4%.

- **Supervisión**

Con el conjunto de datos en mente, se realiza una batería de cálculos, que incluyen: porcentaje, frecuencia, escala de Likert y una evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto); Esto es lo observado: Existe una clara jerarquía en la dimensión Supervisión, con 73% Bajo, 27% Medio y 0% Bajo.

- **Comunicación**

Con el conjunto de datos en mente, se realiza una batería de cálculos, que incluyen: porcentaje, frecuencia, escala de Likert y una evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto); Lo que siguió se mostró: Existe una jerarquía clara en la dimensión Comunicación, con un 83% de Baja, un 17% de Media y un 0% de Alta.

- **Condiciones Laborales**

Con el conjunto de datos en mente, se realiza una batería de cálculos, que incluyen: porcentaje, frecuencia, escala de Likert y una evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto); La dimensión de las condiciones de trabajo muestra que las condiciones medias representan el 57% de todos los reportes, seguidas de las condiciones altas con un 27% y las condiciones bajas con un 16%.

## **Segunda Variable: Calidad del Servicio Educativo**

- **Habilidades Personales**

Con el conjunto de datos en mente, se realiza una batería de cálculos, que incluyen: porcentaje, frecuencia, escala de Likert y una evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto); Esto es lo que se encontró: Un enorme 97% de los encuestados obtuvo una puntuación "Alta" en la dimensión de Habilidades Personales, mientras que el 3% obtuvo una puntuación "Media" y el 0% una puntuación "Baja".

- **Competencias Técnicas**

Los resultados de una batería de cálculos que incluyeron porcentajes, frecuencias, escalas Likert y un sistema de evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto) basado en la base de datos revelaron: De acuerdo con los datos, la dimensión de Competencias Técnicas se clasifica entre Baja (0%), Media (0%) y Alta (100%) en términos de proporción.

- **Planificación**

Con el conjunto de datos en mente, se realiza una batería de cálculos, que incluyen: porcentaje, frecuencia, escala de Likert y una evaluación de tres puntos (bajo, medio, alto); Esto es lo que se descubrió: Hay una jerarquía clara en la dimensión Planificación, con Alta con la proporción más alta al 100%, Media con el 0% y Baja con el 0%.

## **VI. CONCLUSIONES**

- El ambiente organizacional y la excelencia del servicio educativo se correlacionaron positivamente, con niveles regulares en ambas dimensiones. Los resultados muestran que el servicio educativo suele ser mejor cuando el clima organizacional es mejor.
- El clima organizacional y la dimensión de competencias humanas en la calidad del servicio educativo se relacionan moderadamente, con una correlación notable del 97,0%. Esto demuestra que un lugar de trabajo más feliz mejora la calidad del servicio en el ámbito de las habilidades personales, lo que a su vez crea una sensación de seguridad para la comunidad educativa.
- La calidad del servicio educativo está altamente correlacionada con el clima organizacional y el componente de competencia técnica, con un nivel moderadamente alto del 100%. De esta manera, la comunidad educativa puede estar tranquila sabiendo que su servicio es de mayor calidad gracias a una mayor capacidad técnica y a un mejor clima organizacional.
- El clima organizacional y el componente de planificación de la calidad de los servicios educativos estuvieron altamente correlacionados (100,0%). Un mejor clima organizacional conduce a una mayor planificación y calidad del servicio, lo que a su vez hace que la comunidad educativa sea más segura.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- El aumento del liderazgo del director de la institución educativa es fundamental para optimizar el ambiente organizacional y la excelencia del servicio educativo. Como resultado, los maestros estarán más involucrados en los muchos proyectos que supervisan.
- Para enfatizar la importancia de las tareas del personal, los administradores escolares deben crear y organizar sesiones de capacitación profesional.
- Para aumentar la calidad y el servicio de la educación, es esencial que los educadores cultiven una amplia gama de técnicas en diversos campos. Esto

les permitirá Implementar un plan de acción coordinado que refuerce el ambiente organizacional.

- La institución educativa analizada debe revisar y actualizar sus documentos de gestión empleando los conocimientos obtenidos de la investigación para elevar los estándares, prever y resolver problemas internos, y.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2018). Clasificación de la investigación. Universidad de Lima, Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Astete Candia, Ronald (2018) Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en estudiantes de la Escuela Profesional de Contaduría de la Universidad Alas Peruanas, Sede Cusco: [efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.
- Benavides, R. A. (2022). Cinco razones importantes para justificar una investigación. <https://www.aldia.unah.edu.pe/cinco-razones-importantes-para-justificar-una-investigacion/>.
- Bustamante, P. (2019). Calidad educativa y clima institucional en el I.E.I "Stella Maris" 2018 [tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Perú]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5933/bustamante\\_rpv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5933/bustamante_rpv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campos, R (2019). Clima laboral y calidad del desempeño docente del turno nocturno de una unidad educativa, Guayaquil-Ecuador, 2018. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/41562/Campos\\_VRL.pdf?s](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/41562/Campos_VRL.pdf?s)
- Carlos, E. (2021). Clima Organizacional y su Influencia en la Gestión Educativa de Instituciones Privadas de Educación Básica Regular en Lima Este [tesis doctoral, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b2393152-7AEE-4AEA-99D9-5181AC477135/>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mac Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (2ª ed.). McGraw-Hill: Ciudad de México. Recuperado de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/moodle/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-ChiavenatoMcGrawhill-2daEdicion.pdf>
- Clima Organizacional y Desempeño Docente en una Institución Educativa de Gestión Pública en la Provincia de Huaraz - 2019 optar por el Grado Profesional de Licenciado en Administración de Empresas Autor: Bach. Crispulo Moreno Andahua Orcid ID: 0000-0002-3776-363X
- El Peruano (2021). Cuenca: La reestructuración del Minedu mejorará la calidad del servicio educativo. [https://elperuano.pe/noticia/120083- La reestructuración de la cuenca del Minedu permitirá mejorar la calidad del servicio educativo](https://elperuano.pe/noticia/120083-La-reestructuración-de-la-cuenca-del-Minedu-permitirá-mejorar-la-calidad-del-servicio-educativo)
- Espinoza, L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un estudio de caso. Revista Electrónica Entrevista Académica, 2(5), 177-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115>
- Guerrero, F. (2022). Clima organizacional y calidad educativa en la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito José Leonardo Ortiz, 2020 [tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Perú].
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. Revista Cubana de Educación Superior, 37(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016)
- González, M. (2019). Evaluación del clima laboral y su impacto en el desempeño de docentes de unidades educativas privadas de la ciudad de Guayaquil [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13190/1/T-UCSG-POSMAE-235.pdf>
- Guerrero, F. (2022). Clima organizacional y calidad educativa en la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito José Leonardo Ortiz, 2020 [tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Perú].
- Guillén, I y Aduna, A (2008). La influencia de la cultura y el estilo de gestión en el clima organizacional. Estudio de caso de empresas medianas en la delegación de Iztapalapa. Cuarta edición. Santiago de Cali.105-106.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación de la UNESCO. <https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/monitorear-el-aprendizaje/indicadores-de-calidad-y-aprendizaje>
- Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Venezuela: Alfa.

- Meza, L. (2019). El clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 20091 San Martín de Porres – Picoy, 2018 [tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3838/Clima%0institucional%20%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20de%20servici.pdf?secuencia=1&isAllowed=y>
- Monje, C. (2011). Metodología cuantitativa y cualitativa de la investigación. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana
- Mori, G. (2016). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los Docentes del C.E.P "Santa María Reina"- 2016. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6461/BC307%20MORI%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nieto (2015). El Clima Organizacional y su relación con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Motupe – Lambayeque – Lambayeque, enero – agosto de 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. ¿Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3469/Nieto%20Guerrero%200Katusca%20Irina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3ª ed.). Lima - Perú: UNMSM.
- Palominos Belmar, P. I., Osorio Rubio, C. A., Quezada Llanca, L. E., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela, L. (2015). Calidad de los Servicios Educativos 66 según estudiantes de una Universidad Pública de Chile. VII(18).
- Pastor, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_PastorGuill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf)
- Rodríguez, E. (2018). Clima Escolar y Calidad Educativa en la Institución Educativa Argentina-Lima, 2018 [tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Perú]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4206/rodriguez\\_me.pdf?secuencia=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4206/rodriguez_me.pdf?secuencia=1&isAllowed=y)
- Ruiz, E. (2016) en su estudio titulado: Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la unidad local de gestión educativa – provincia de Ascope, 2014, en Trujillo- Perú
- Robbins, S. (2009). Comportamiento organizacional. Décima Edición. México: Pearson Education
- Sánchez, H. (2009) Metodología y diseños en la investigación científica. Editorial Visión Universitaria.

- Sancho, L. (2019). Clima organizacional en las instituciones de educación secundaria del distrito de Moho [tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Perú]. [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11810/Sancho\\_Gil\\_Leonardo.pdf?secuencia=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11810/Sancho_Gil_Leonardo.pdf?secuencia=1&isAllowed=y)
- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad del servicio en una institución de enseñanza media. Revista Iberoamericana de Investigación y Desarrollo Educativo, 8(15). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6187401.pdf>
- Soto, B. (2018). ¿Cuál es el clima organizacional? <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>
- UNESCO (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. Ministerio de Educación, Lima – Perú.
- Tafur Vásquez, M. H. (2014). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056, Gran Bretaña en el distrito de Independencia. . Archivo.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. México: Limusa
- Tesis de Investigación (2012). Diseños no experimentales. Según Hernández, Fernández y Baptista. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- UNICEF (2005). Gobierno de Chile, ¿quién dijo que no se puede hacer? – Clima organizacional para escuelas efectivas en sectores de pobreza. Santiago de Chile
- Vázquez, R. y Guadarrama J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=316591597&ppg=1&query=climate%20organizational>
- Veliz, F. (2012) Manual del Director. Gestión en la Institución Educativa. Editado por B. Honorio J. Lima.

## ANEXOS

- Instrumento de Recolección de Datos

<b>CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE 1:</b>
--

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
-----------------------------

Título de investigación: Clima organizacional en la calidad del servicio educativo de una institución educativa de nivel primario en Huaraz-Ancash, 2024

El objetivo principal del cuestionario que se presenta a continuación es obtener información sobre las variables propuestas.

Lee de forma muy objetiva y responde a las diferentes preguntas marcando con una "X" en una sola casilla, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Género: Masculino ( ) Femenino ( )

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)						
N°	Enunciado	1	2	3	4	5
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
1	¿Logro mis metas a través de emprendimientos personales y profesionales?					
2	¿Hago mi trabajo por iniciativa propia?					
3	¿Establezco acciones de mejora ante mis dificultades?					
4	¿Participo en cursos de actualización para mejorar mi trabajo?					
<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
5	¿Contribuyo al logro de objetivos organizacionales consistentes de manera efectiva?					
6	¿Coordino el trabajo con mis compañeros de forma permanente?					
7	¿Reconozco que la institución forma a sus docentes para asumir nuevos retos?					
8	¿Percibo que la relación entre compañeros es empática?					
9	¿Siento que mis habilidades me permiten actuar de manera efectiva y eficiente?					
<b>SUPERVISIÓN</b>						
10	¿Me proporcionan la documentación adecuada antes del monitoreo?					
11	¿Percibo que en el I.E. ¿Se logran altos niveles de producción de acuerdo con el liderazgo y las competencias?					
12	¿Siento que los gerentes valoran el trabajo sin la necesidad de hacer un seguimiento?					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
13	¿La institución se caracteriza por tener un ambiente de trabajo agradable y libre de presiones?					



14	¿Existe comunicación gratuita sobre la información proporcionada por la institución educativa?					
15	¿Tengo una comprensión clara de las políticas organizacionales de la Institución?					
	<b>CONDICIONES LABORALES</b>					
16	¿Logro mis objetivos basándome en el reconocimiento y la remuneración?					
17	¿Recibo apoyo con herramientas y recursos pedagógicos por parte de la dirección?					
18	¿Excedí los parámetros establecidos por la institución educativa?					
19	¿Utilizo los recursos necesarios para cumplir con mis funciones?					
20	¿Tengo un cumplido cuando hago bien mi trabajo?					

***Gracias por su colaboración.***

**CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE 2:**

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Título de investigación: Clima organizacional en la calidad del servicio educativo de una institución educativa de nivel primario en Huaraz-Ancash, 2024

El objetivo principal del cuestionario que se presenta a continuación es obtener información sobre las variables propuestas.

Lee de forma muy objetiva y responde a las diferentes preguntas marcando con una "X" en una sola casilla, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

**Género: Masculino ( ) Femenino ( )**

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)						
N°	Enunciados	1	2	3	4	5 TD
<b>HABILIDADES PERSONALES</b>						
1	¿Soy creativo a la hora de preparar documentos de planificación?					
2	¿Asigno actividades de acuerdo con el tema desarrollado en clase?					
3	¿Considero criterios de evaluación de acuerdo a los procesos y resultados de los estudiantes?					
4	¿Considero que existe un buen vínculo entre alumno y profesor?					
5	¿Proporciono a los padres y estudiantes la información necesaria según lo solicitado?					
6	¿Tengo conocimientos actualizados de las áreas curriculares que imparto?					
<b>COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>						
7	¿Promuevo la participación de todos los estudiantes en su aprendizaje?					
8	¿Utilizo estrategias apropiadas para promover la atención a las necesidades de los estudiantes?					
9	¿Contribuyó al logro de los objetivos institucionales este año?					
10	¿Presento constantemente una propuesta para mejorar la calidad de la educación?					
11	¿Implemento un proceso de mejora personal continua basado en el rendimiento de los estudiantes?					
12	¿Evalúo el aprendizaje de los estudiantes a través de competencias?					
13	¿Ofrezco actividades para ayudar a los estudiantes a superar las dificultades?					
14	¿Promuevo la participación activa de los estudiantes en el aula?					
15	¿Comunico a los estudiantes sus logros y dificultades de manera oportuna?					
<b>PLANIFICACIÓN</b>						

16	¿El currículo educativo está adecuadamente planificado de acuerdo con las competencias establecidas en cada área?						
17	¿Cuento con un inventario actualizado de equipos tecnológicos?						
18	¿Se cumplen las normas y políticas educativas propuestas por la Institución Educativa?						
19	¿Los objetivos propuestos en cada sesión de aprendizaje se organizan de manera coherente en beneficio de los estudiantes de acuerdo con cada área curricular?						
20	¿La Institución Educativa presenta un plan de aprendizaje y competencias de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación?						

***Gracias por su colaboración.***

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Clima organizacional en la calidad del servicio educativo de una institución educativa de nivel primario en Huaraz- Ancash, 2024

Investigadora: Nancy Elizabeth Mejía Rufino.

### **Propósito del estudio:**

Se le solicita participar en una investigación de manera personal y confidencial titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE NIVEL PRIMARIO DE HUARAZ-ANCASH, 2024", cuyo objetivo es establecer el grado de relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de una Institución Educativa de nivel primario de Huaraz, Áncash, 2024.

La presente investigación es desarrollada por el estudiante de la Segunda Especialidad en Políticas Educativas y Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo y aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de una Institución Educativa de Huaraz, Ancash

### **Impacto del problema de la investigación.**

Esta investigación es importante porque ayudará a los docentes a mejorar la competencia y la atención a la importancia del clima organizacional en la determinación del logro educativo en la escuela. Este objetivo es fundamental porque conduce a brindar y llevar a cabo una educación de calidad, eficaz, eficiente y satisfactoria por parte de los estudiantes, de lo contrario se producirán resultados contraproducentes para este logro, si la cultura organizacional de la escuela es deficiente en todas sus dimensiones: involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral; Esto permitirá que el servicio educativo que se brinda no sea de calidad, afectando a los estudiantes.

**Procedimiento:** Si decide participar en la investigación, se hará lo siguiente:

1. Se presentará un cuestionario donde se recogerá información sobre el clima organizacional y cómo influyen estructuralmente sus dimensiones. También se llevará a cabo una rúbrica de evaluación de procesos.
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el aula asignada por la comisión de investigación asignada a la institución educativa participante.

Los cuestionarios propuestos según las variables del tema propuesto estarán codificados por un número de identificación y, por tanto, serán anónimos.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Podrás hacer todas las preguntas para aclarar tus dudas antes de decidirte a participar, y tu decisión será respetada. Después de la aceptación, no quieres que continúe, puedes hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia):** Indicar al participante la existencia de que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso de que haya preguntas que puedan causar molestias. Eres libre de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):** Se le informará que los resultados de la investigación serán recibidos por la institución al final de la misma. No recibirá ningún beneficio financiero o de otro tipo. **CONSIDERE EL RESULTADO EN UN AFICHE, BOLETÍN, TRIPTICO.**

El estudio no contribuirá a la salud del individuo, sin embargo, los resultados del estudio pueden convertirse en un beneficio para la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** Los datos recogidos deben ser anónimos y no tener forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que nos proporciona es completamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea la investigación. Los datos permanecerán bajo la custodia del investigador principal y transcurrido un determinado periodo de tiempo serán convenientemente suprimidos.

**Problemas o preguntas:** Si tiene dudas sobre la investigación, puede contactar a la Investigadora Nancy Elizabeth Mejía Rufino, correo electrónico: [NMEJIAR@ucvvirtual.edu.pe](mailto:NMEJIAR@ucvvirtual.edu.pe) y a la asesora Mgtr. Adonías Julia Villa Calderón, correo electrónico: [ajvilla@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ajvilla@ucvvirtual.edu.pe)

### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo la participación en la misma.

• **Matriz de Operacionalización de Variable**

<b>OPERACIONALES DE LA VARIABLE I: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>				
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVELES</b>	<b>ESCALA</b>
Realización personal	Logros Nivel de desarrollo	Del nº 1 al nº 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal
Involucramiento laboral	Competencias Productividad	Del nº 5 al nº 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal
Supervisión	Competencias Productividad	Del nº 10 al nº 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal
Comunicación	Ambiente laboral Claridad	Del nº 13 al nº 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal

Condiciones Laborales	Reconocimiento	Del nº 16 al nº 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal
-----------------------	----------------	--------------------	---	---------

<b>OPERACIONALES DE LA VARIABLE II: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>				
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>NIVELES</b>	<b>ESCALA</b>
Habilidades personales	Referido al funcionamiento de la institución.  Directores y Normas Institucionales	Del nº 1 al nº 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal
Capacidades técnicas	Refiriéndose a los docentes institucionales	Del nº 7 al nº 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal
La Planificación	Referencias a estudiantes	Del nº 14 al nº 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre ( 5 )</li> <li>• Casi siempre ( 4 )</li> <li>• A veces ( 3 )</li> <li>• Casi nunca ( 2 )</li> <li>• Nunca ( 1 )</li> </ul>	Ordinal

- Aspectos Administrativos

## PRESUPUESTO

ACTIVIDADES	BIENES O SERVICIOS	CANTIDAD	PRECIO POR UNIDAD	TOTAL
<b>OE:1</b> <b>Determinar la relación entre la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios educativos.</b>				
1.1. Análisis de la pedagogía del currículo por competencias por parte del docente.	Servicio de Internet, copias e impresiones	1500	S/ 0.10	S/ 150.00
1.2. Análisis del diseño de sílabas por áreas	Servicio de fotocopiado e impresión	1500	S/ 0.10	S/ 150.00
1.3 Análisis de las sesiones de aprendizaje desarrolladas en el aula	Servicio de fotocopiado e impresión	500	S/ 0.10	S/ 50.00
<b>OE:2</b> <b>Determinar la relación entre la satisfacción educativa y el clima organizacional.</b>				
2.1 Aplicación de la entrevista semiestructurada	Servicio de fotocopiado e impresión	100	S/ 0.10	S/ 100.00
2.2 Transcripción y codificación de datos.	Servicios de terceros para el análisis de categorías	01	S/ 500.00	S/ 500.00
2.3 Análisis y discusión de la categoría con la teoría.	Internet y otros servicios	01	S/. 100	S/. 100.00
<b>OE:3</b> <b>Determinar la relación de la imagen institucional y el clima organizacional de los Docentes.</b>				
3.1. Solicitud a la universidad del plan de estudios vigente para obtener el documento de análisis.	Contratación de servicios de transporte.	04 Servicios (ida y vuelta)	S/ 8. 00	S/ 32.00
3.2. Análisis del currículo en contraste con los enfoques actuales.	Copias e impresiones	1500	S/ 0.10	S/ 150.00
3.3. Análisis de datos con IBM SPSS Statistics	Adquisición del software IBM SPSS Statistics	01	S/ 1500.00	S/ 1500.00



3.4. Análisis y discusión de la categoría con la teoría. Compra de material bibliográfico.	Compra de libros especializados	4	S/ 80.00	S/ 320.00
<b>TOTAL</b>				S/ 3052.00

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades / Objetivos	AÑO 2024						
	ENE	FEBRERO	MAR	APR	MAYO	JUN	JUL
Preparación y finalización del proyecto							
Registro ante SIDISI y la Comisión de Ética.							
Solicitud de permiso para aplicar la investigación.							
<b>OE:1</b> Determinar la relación entre la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios educativos							
1.1. Análisis de la pedagogía del currículo por competencias por parte del docente.							
1.2. Análisis del diseño de sílabas por áreas							
1.3 Análisis de las sesiones de aprendizaje desarrolladas en el aula							
<b>OE:2</b> Determinar la relación entre la satisfacción educativa y el clima organizacional.							
2.1 Aplicación de la entrevista semiestructurada							
2.2 Transcripción y codificación de datos.							
2.3 Análisis y discusión de la categoría con la teoría.							
<b>OE:3</b> Determinar la relación entre la imagen institucional y el clima organizacional de los Profesores							
3.1. Solicitud a la universidad del plan de estudios vigente para obtener el documento de análisis.							
3.2. Análisis del currículo en contraste con los enfoques actuales.							
3.3. Análisis de datos con Atlas ti							

3.4. Análisis y discusión de la categoría con la teoría.							
Discusión de las conclusiones de los resultados							
Presentación del informe final de apoyo							
Levantar							