



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

**Clima Organizacional y Calidad Del Servicio Educativo En La Institución
Educativa N° 80372 – Cushcanday – Agallpampa- Otuzco - La Libertad - 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Autor:

**Kelvin Rosario Avalos Pérez
(ORCID: 0000-0001-7179-5793)**

Asesor:

**Dr. Mario Andrés Terrones Marreros.
ORCID 0000-0001-7841-9977**

Línea de Investigación:

Gestión y Calidad Educativa.

Trujillo – Perú

2019

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi familia,
quienes siempre estuvieron a mi lado
dándome las fuerzas y el apoyo para
lograr mis objetivos.

El autor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a

Nuestra Alma Mater la Universidad César Vallejo,
que a través de sus maestros nos transmitieron sus conocimientos,
orientaciones y experiencias con sentido de responsabilidad y rigor académico,
en el transcurso de los años, sin los cuales no seríamos los profesionales que somos.
Así mismo, a mi asesor el Dr. Mario Andrés Terrones Marreros, por sus indicaciones,
paciencia y conocimiento,
para lograr culminar esta investigación.

ÍNDICE

	Pág.
CARARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PAGINA DE JURADO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODO.....	31
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	31
2.2. Operacionalización de variables.....	32
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Procedimiento.....	34
2.6. Método de análisis de datos.....	35
2.7 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
Anexo 01: Instrumento de clima organizacional.....	65
Anexo 02: Validación en confiabilidad de instrumento clima organizacional.....	66
Anexo 03: Cuestionario Calidad educativa.....	70
Anexo 04: Validación en confiabilidad de instrumento Calidad del servicio educativo.....	72
Anexo 05: Certificado de validación por un experto.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de variables</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 2: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	
<i>Tabla 3: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	
<i>Tabla 4: Pruebas de chi-cuadrado.....</i>	
<i>Tabla 5: Medidas simétricas</i>	
<i>Tabla 6: Resultado de prueba d de Sommers</i>	
<i>Tabla 7: Resultado de prueba Tau b de Kendall.....</i>	

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	
<i>Figura 2: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la asociación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019.

El sustento de las variables de investigación se basó a las referidas en las escuelas: estructuralistas, humanistas, sociopolítica y crítica quienes centran sus estudios en el clima organizacional. Martin y Colbs (1998). Esta investigación fue descriptiva correlacional. La muestra se dio por conveniencia y consigno a los 14 docentes que constituyen toda la población. La técnica la encuesta y como instrumentos utilizados fueron el cuestionario clima organizacional y el cuestionario de calidad educativa, los mismos que fueron validados en confiabilidad y constructo. Los resultados nos permiten concluir el nivel de clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa alcanzó el nivel bueno 21.4% (3 docentes), en el nivel regular obtuvo 64.3% (9 docentes), y en el nivel deficiente 14.3% (2 docentes). La calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday presento dispersión entre el nivel bueno 21.4% (3 docentes), en el nivel regular 42.9% (6 docentes), y en el nivel deficiente 35.7% (5 docentes). Respecto al objetivo general se encontró una alta relación estadística con el nivel significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 1% ($p>0.01$) lo mismo que fue confiado por el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.913$, demostrándose que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo. Con lo que queda demostrada la hipótesis de la presente investigación “Existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019”.

Palabras clave: Clima organizacional, Calidad de servicio educativo, docentes

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the association between the organizational climate and the quality of the educational service in the Educational Institution N ° 80372- Cushcanday, Agallpampa district, Otuzco province La Libertad region 2019.

The support of the research variables was based on those referred to in schools: structuralists, humanists, sociopolitics and critics who focus their studies on the organizational climate. Martin and Colbs (1998). This research was descriptive correlational. The sample was given for convenience and consigned to the 14 teachers who make up the entire population. The survey technique and as instruments used were the organizational climate questionnaire and the educational quality questionnaire, which were validated in reliability and construct. The results allow us to conclude the level of organizational climate in the Educational Institution No. 80372- Cushcanday, Agallpampa district reached the good level 21.4% (3 teachers), at the regular level it obtained 64.3% (9 teachers), and at the level poor 14.3% (2 teachers). The quality of educational service in the Educational Institution No. 80372- Cushcanday showed dispersion between the good level 21.4% (3 teachers), at the regular level 42.9% (6 teachers), and at the poor level 35.7% (5 teachers). Regarding the general objective, a significant statistical association was found, showing the significance for the variables being greater than 5% ($p > 0.05$), demonstrating that the data is distributed in a normal way, using the Pearson correlation parametric test to determine the relationship between the same variables that was confirmed by the Shapiro Wilk test, this is due to samples below 50 ($n < 50$). With what is demonstrated the hypothesis of the present investigation “There is a significant association between the organizational climate and quality of the educational service in the Educational Institution N ° 80372- Cushcanday, district of Agallpampa, province of Otuzco region La Libertad 2019”.

Keywords: Organizational climate, Quality of educational service, teachers