



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Clima organizacional y calidad de los servicios en docentes de una  
institución educativa 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. Katherinne Lisset, Reyes Contreras (ORCID: 0000-0002-7615-2188)

**ASESOR:**

Dr. César Eduardo, Ulloa Parravicini (ORCID: 0000-0002-0127-157X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad y Gestión Educativa

**PIURA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, Abg. Aracely Contreras por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi esposo el Ecn. Gerardo González Moreno, gracias amor por tu apoyo por estar conmigo en los momentos difíciles, Te amo.

## **Agradecimiento**

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi Madre que con su esfuerzo y dedicación me ayudo a culminar este cuarto peldaño y me brindo el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mi grupo selecto de amigos como los son Ms. Nicolás Valenzuela, Ms. Silvia Solís Gaibor y Lcda. María Pinto que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy, dándome aliento en cada momento y ahora confirmó que los amigos deben ser como los libros pocos pero buenos.

De igual forma, agradezco a mi tutor de Tesis Dr. Cesar Ulloa, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

## **Página del jurado**

## Índice

<b>CARÁTULA</b> .....	I
<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	III
<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	IV
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	V
<b>ÍNDICE</b> .....	VI
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	VIII
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	IX
<b>RESUMEN</b> .....	X
<b>ABSTRACT</b> .....	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MÉTODO</b> .....	16
<b>2.1. Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	16
<b>2.2. Operacionalización de Variables.</b> .....	18
<b>2.3. Población y Muestra</b> .....	21
<b>2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad</b> .....	22
<b>2.5. Procedimientos</b> .....	25
<b>2.6. Método de análisis de datos</b> .....	25
<b>2.7. Aspectos éticos</b> .....	26
<b>III. RESULTADOS</b> .....	27

IV. DISCUSIÓN .....	45
V. CONCLUSIONES .....	48
VI. RECOMENDACIONES.....	49
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>50</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>54</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de la Variable Clima Organizacional .....	19
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de la variable calidad de servicio. ....	20
<b>Tabla 3:</b> Instrumento para determinar el ambiente organizacional .....	22
<b>Tabla 4:</b> Instrumento para determinar la calidad de servicio .....	23
<b>Tabla 5:</b> Validez.....	24
<b>Tabla 6:</b> Análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional.....	24
<b>Tabla 7:</b> Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio.....	25
<b>Tabla 8:</b> Variable clima organizacional .....	27
<b>Tabla 9:</b> Dimensión estructura .....	28
<b>Tabla 10:</b> Dimensión responsabilidad .....	29
<b>Tabla 11:</b> Dimensión relaciones.....	30
<b>Tabla 12:</b> Dimensión cooperación .....	31
<b>Tabla 13:</b> Dimensión conflicto.....	32
<b>Tabla 14:</b> Variable calidad del servicio.....	33
<b>Tabla 15:</b> Elementos tangibles .....	34
<b>Tabla 16:</b> Fiabilidad .....	35
<b>Tabla 17:</b> Volumen de respuesta .....	36
<b>Tabla 18:</b> Seguridad .....	37
<b>Tabla 19:</b> Empatía .....	38
<b>Tabla 20:</b> Prueba para evidenciar los datos.....	39
<b>Tabla 21:</b> Hipótesis general .....	39
<b>Tabla 22:</b> Correlación de dimensión estructura y calidad de servicio .....	40
<b>Tabla 23:</b> Correlación entre la dimensión responsabilidad y calidad del servicio. ....	41
<b>Tabla 24:</b> Correlación entre la dimensión relaciones y calidad del servicio .....	42
<b>Tabla 25:</b> Correlación entre la dimensión cooperación y calidad de servicio .....	43
<b>Tabla 26:</b> Correlación entre la dimensión conflicto y calidad del servicio. ....	44

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Niveles y porcentajes de la variable ambiente organizacional .....	27
<b>Figura 2:</b> Niveles y porcentajes de la dimensión estructura .....	28
<b>Figura 3:</b> Niveles y porcentajes de la dimensión responsabilidad.....	29
<b>Figura 4:</b> Niveles y porcentajes de la dimensión relaciones .....	30
<b>Figura 5:</b> Niveles y porcentajes de la dimensión cooperación .....	31
<b>Figura 6:</b> Niveles y porcentajes de la dimensión conflicto .....	32
<b>Figura 7:</b> Niveles y porcentajes de la variable calidad de servicio .....	33
<b>Figura 8:</b> Niveles y porcentajes de la dimensión elementos visibles.....	34
<b>Figura 9:</b> Niveles y porcentajes de la dimensión fiabilidad .....	35
<b>Figura 10:</b> Niveles y porcentajes de la Volumen de respuesta .....	36
<b>Figura 11:</b> Niveles y porcentajes de la capacidad de seguridad .....	37
<b>Figura 12:</b> Niveles y porcentajes de la empatía .....	38



## RESUMEN

La investigación presente titulada clima organizacional y calidad de servicios en docentes de una institución educativa 2019, asumió como objetivo establecer la relación entre clima organizacional y calidad de servicios en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019. Las teorías en que se cimienta la investigación el clima organizacional es sustentada Chiavenato (1999). y la calidad de servicio sustentada por Vargas (2006), se realizó de manera elemental, con un diseño no experimental, de tajo transversal, se trabajó con una población conformada por 57 docentes de la unidad educativa san juan. Se trabajó en base aplicándoles como instrumento dos cuestionarios prototipo escala de Likert para las dos variables, se ha establecido la confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach, se ejecutó la eficacia de contenido por juicio de expertos, así mismo se manipuló el estudio de prueba no paramétrica y se manipulo el estudio con la prueba Rho de Spearman.

Mediante los resultados se logró concluir que hay una significativa correlación entre el clima organizacional y calidad del servicio en docentes de la unidad educativa san juan, 2019.

**Palabras claves:** Clima organizacional, calidad, servicio educativo, docentes

## ABSTRACT

The present research entitled “organizational climate and quality of services in teachers of an educational institution 2019”, assumed the objective of establishing the relationship between organizational climate and quality of services in teachers of the San Juan Educational Unit, Ecuador 2019. The theories in which the research, the organizational climate is supported Chiavenato (1999). And the quality of service supported by Vargas (2006), was carried out in an elementary way, with a non-experimental design, of crosscutting, we worked with a population made up of 57 teachers of the San Juan educational unit. We worked on the basis of applying two Likert scale prototype questionnaires as an instrument for the two variables, reliability was established using the Cronbach Alpha statistic, content efficiency was executed by expert judgment, and the test study was not manipulated parametric and the study was manipulated with the Spearman Rho test.

Through the results, it was concluded that there is a significant correlation between the organizational climate and service quality in teachers of the San Juan educational unit, 2019.

**Keywords:** Organizational climate, quality, educational service, teachers.

## I. INTRODUCCIÓN

En lo inmerso del ambiente educativo, el clima organizacional es de imprescindible relevancia, es así; que se ha hecho latente en los últimos años la necesidad de mejorar la existencia de un clima organizacional dentro de las unidades educativas, un deteriorado clima organizacional, perjudica la existencia institucional, debido al abuso de autoridad, escasa comunicación y la incorrectas toma de decisiones, dando lugar a potenciar la necesidad de enriquecer un clima organizacional de los miembros de la unidad educativa logrando la consecución de metas y objetivos.

Las unidades educativas son organismos sociales formadas por personas que están comprometidas en perseguir objetivos específicos, empleados en funciones diferentes y la segmentación del trabajo, que se expanden a formar métodos que enlazan y orientan una personalidad autentica y exhiben la innegable estabilidad con el pasar de la época y algunas restricciones de espacio, tecnológica e instrumental.

Aquellas relaciones que surgen dentro de una organización dan paso a la creación de clima organizacional, fomentando disputas, convenios y desplazamiento lógicos, es decir todo esto conlleva a la adaptación de cada individuo dentro de la organización.

La presencia de manera eficaz y eficiente de una institución es lo que le permite la consecución de los objetivos propuestos, desarrollando mecanismos para conformar un sistema integrado. Estos mecanismos son el ambiente, estructura, estrategia, tecnología, métodos de trabajo, los cargos directivos, políticas y habilidades de orientación y el personal.

En la realidad nacional, la UNESCO (2015) señala que en las última década se acrecentado la insatisfacción con el clima organizacional inmerso en las unidades educativa , y en la gran mayoría es por el desacuerdo entre colegas o con la manera de trabajo de los directivos, aunque en los últimos años ha mejorado el salario, este sigue causando malestar debido a lo engorroso que se vuelve una mejora salarial dentro del escalafón docente y por el estrés que sufren los docente,

debido a la constante exigencia de documentos. Estos aspectos, conllevan al docente a no sentirse comprometido con la calidad del servicio educativo, debido a las múltiples trabas impuestas por el ministerio de educación en cuanto al desarrollo del docente dentro del aula, impidiéndole que realice su trabajo a cabalidad dejando al margen la sistematización, la planeación, los vínculos que generan un clima organizacional idóneo, el esfuerzo en conjunto por el crecimiento institucional y la vocación de servicio.

Pero aplicando un análisis realista y más profundo al entorno educativo en nuestro país, cabe mencionar que es drástica atravesando por crisis estructurales, económicas, sociales, culturales y morales impidiendo una verdadera transformación de la sociedad ecuatoriana.

A partir de esta realidad el clima organizacional puede considerarse como una consolidación u inconveniente para el desarrollo institucional, siendo un componente de diferenciación y autoridad en la conducta de los que la conforman, en lo consiguiente, su discernimiento facilita repasar métodos que establecen las conductas organizacionales, dando paso a implementar alternativas, en el comportamiento de los integrantes y en su retribución organizacional.

En cuanto a nuestra realidad local, en la Provincia de Los Ríos, Cantón Pueblo Viejo, Parroquia San Juan, en la Unidad Educativa San Juan se ha observado que afrontan inconvenientes en las relaciones interpersonales, escasa comunicación tanto descontente como ascendente lo cual afecta la calidad de trabajo en los docentes, el buen desempeño y enseñanza para los estudiantes. Como integrante de esta institución surge la necesidad de realizar la investigación con el propósito de restablecer el clima organizacional logrando un desempeño óptimo de la planta docente.

Pombo, M. F. (2015). En su trabajo de investigación Reforma educativa en Ecuador y su influencia en el clima organizacional de los centros escolares detalla en su investigación, que el expresar para detallar los elementos culturales que combinan un clima organizacional posibilitando o no el progreso de la transformación en las instituciones educativas, siendo una condición exigente para los gestores de la política y de las disposiciones normativas en el sector educativo

proponiendo dimensiones que deberían incluirse en un estudio investigativo sobre el tema.

Mera. (2014) en el trabajo de investigación para adquirir el título de ingeniero comercial. El clima organizacional y su incidente en el desempeño profesional de los empleados del sub centro de Salud Zalampe del Cantón Urdaneta Ecuador, la misma que sustento en la Universidad Técnica de Babahoyo, dispuso como finalidad universal, determinar el incidente en el ámbito organizacional, en la función laboral de los empleados y trabajadores del sub centro de salud Zalampe del cantón Urdaneta, con una indagación correlacional no experimental, con técnica inductiva, estadístico y correlacional, a una total de 51 colaboradores conforme al tiempo de permanencia, se ha estimado un clima de satisfacción y desempeño laboral; demostrando un estupendo clima laboral 42%, satisfactorio clima laboral alta 68 % y desempeño laboral grandemente bueno 33 %; llegando a la conclusión: El clima organizacional y desempeño laboral poseen una conexión elocuente por tal motivo, si se realiza cambios en los dos aspectos sufrirán transformaciones y debemos custodiar para lograr una apropiada calidad en el sub centro de salud.

Mite Salazar, I. E. (2017). Manifiesta en su estudio de. La formación en liderazgo directivo en la eficacia del clima organizacional del centro educativa fiscal Vicente Rocafuerte zona 8 distrito 3 de la Provincia del Guayas Cantón Guayaquil, esta investigación se realizó con el fin de reconocer el origen de la falta de liderazgo en las organización administrativas, impidiendo el progreso de un excelente clima organizacional dentro del centro educativa fiscal Vicente Rocafuerte, logrando como efecto, con la implementación del manual del clima organizacional que perfeccionara el interior de la institución, logrando resultados placenteros, en la presente indagación de satisfacción de necesidades de docentes, escolares, padres y representantes.

Medina. (2017). Detalla en la investigación Incidencia del clima organizacional y labor docente del Centro Educativo Particular Santo Domingo de Guzmán, la cual obtuvo el objetivo de precisar si índice del clima organizacional y la labor docente tomando como muestra a 25 docentes, en donde se expone que el clima

organizacional es el lugar en el cual los colaboradores realizan sus labores diarias, todo aquello que se suscita en este entorno son los componentes que establecen el nivel de satisfacción de los colaboradores, las buenas relaciones interpersonales dentro del entorno ya sean estas de manera vertical u horizontal son la causa de un excelente desempeño laboral, no obstante es factible establecer la incidencia para mediar acertadamente y restablecer la apreciación del clima laboral de la UESDG-Q es así que en el rendimiento docente afecta el clima organizacional.

Dentro de una unidad educativa, se deben dar lugar a relaciones interpersonales estables, con respeto, tolerantes, para que de esta manera los docentes y directivos puedan realizar su trabajo, la mayoría de las veces el clima de una institución se resquebraja por las malas relaciones interpersonales, es por ello que se debe dar mucha importancia a una buena comunicación que se clara, precisa y concisa por parte de los directivos y docentes.

La UNESCO (2015) en América latina indico, la transformación en que se encuentra la educación, donde docentes y directivos se sientan comprometidos es necesario que estén capacitación constante, en donde se le infunda el trabajo en equipo, y esto paulatinamente se ira acrecentando si se crea un clima organizacional adecuado.

En el ámbito internacional es de conocimiento que la educación en Europa, de acuerdo con Guardia, Pesquero y Ronchi (2015); capacita el cuerpo docente con bases sólidas en la cohabitación, proyección, propósito y perspectivas usuales enfocados en la prosperidad de la institución. Este trabajo en conjunto es percibido por los estudiantes debido loas buenas relaciones existentes en donde prima el respeto, base para toda buena relación. Asimismo, en Europa es de elemental primacía el clima organizacional ya que es el origen del conocimiento de los estudiantes en su preparación superiores y garantizar las competencias para un empleo.

Mejía (2014), de acuerdo al estudio del Clima organizacional y responsabilidad laboral en la institución educativa de la Universidad Autónoma de Querétaro – México cuya finalidad es: instituir la correlación entre el clima organizacional y la responsabilidad laboral del centro educativa; realizando una labor de forma

descriptiva y de aspecto correlacional; con bosquejo no experimental y de tajo transversal, empleando el procedimiento hipotético-deductivo. siendo su muestra 30 docentes a los que se utilizó los materiales de recolección de información, dando como resultado y conclusión lo siguiente: El clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores, considerando el 27% de encuestados se recompensa con la labor que realiza, el 67% siente que el superior muestra interés en la realización de su trabajo, el 40% señala la retribución del éxito en su rendimiento y el 70% expresa que tanto la infraestructura como el mobiliario son apropiados para su labor.

Mayor (2012), llevo a cabo la investigación del Clima organizacional y forma de liderar de los directivos de las escuelas de la jurisdicción Mara, y se expuso en la Universidad de Zulia Venezuela con el propósito de obtener el título de magister. Se enfocó con la finalidad primordial de observar la conexión entre el clima organizacional y la forma de liderar de los directivos en las escuelas del Distrito Mara; siendo constituida por 75 integrantes (4 directores, 3 subdirectores y 68 docentes) contando con un bosquejo descriptivo correlacional. Al término el autor concluyo lo siguiente: La motivación tiene una conexión elocuente y duradera con el liderazgo.

León. (2010), en su indagación, de obtener el título de magíster. El clima organizacional y como índice en el agrado laboral de los pedagogos de los centros de educación inicial del niño Bolívar, la misma que presentó en la Universidad de Venezuela, dispuso la finalidad generalizada estableciendo como incide del clima organizacional en la satisfacción individual del docente en los Centros de Educación Inicial Niño Bolívar. Enfoco su investigación con un diseño descriptivo correlacional; y la muestra la integraron (42) docentes a quienes encuestó y de acuerdo a los datos ofrecidos ayudaron a que el autor llegue a la conclusión de que: El clima organizacional influye en el agrado laboral de los pedagogos, que se desenvuelven en un entorno lleno de confianza.

Chiavenato (1999). Dentro del Clima organizacional la definición de motivación de manera individual traslada a la de clima organizacional a nivel de organizaciones por eso que el ser humano este forzado a adaptarse a un sin

número de situaciones para complacer sus menesteres sus actividades continuamente cambian de postura satisfaciendo sus carencias y sostener la estabilidad emocional. Puntualizando esta condición se llama adaptarse. La adaptación cambia de un individuo a otro y en la misma persona, de una situación a otra. El clima organización disminuye cuando la motivación mengua, dando paso a una situación de desinterés, disgusto, indiferencia, abatimiento, todo esto conlleva a situaciones de en donde el individuo se vuelve agresivo, perturbado, inconformista. El clima organizacional es característica y particularidad del entorno organizacional que ve y sienten los integrantes, e incide en el comportamiento. Se vuelve positivo cuando provee la complacencia de sus carencias personales y incrementa la autoestima de los integrantes y es negativa cuando no complace sus carencias.

En cada organización se proyectará el clima el mismo que se generará debido a la influencia de sus integrantes, para Alcocer (2003) toda organización prepara el lugar de trabajo, vinculando a los integrantes en aspectos como la producción en su trabajo el desempeño y el deleite en lo realizado; con lo antes mencionado el autor manifiesta las propiedades a continuación: El clima se ajusta al entorno laboral, estabilidad, considerando que el clima es una variable para evaluar los métodos de organización. Las particularidades de la organización son condicionalmente duraderas en el periodo, transigiendo técnicas interdependientes y dinámicas.

Amorós (2007) forman partes de una o varias organizaciones los individuos a lo largo del tiempo, de acuerdo a su preparación y a los objetivos propuestos alcanzados, esta puede ser galardonadas y amonestadas (p. 6) Los que tienen la responsabilidad de dirigir y supervisar las actividades dentro de la organización son los gerentes obteniendo resultados de sus colaboradores (subordinados). Dicha teoría sustenta la conducta organizacional planteando metas que han sido fijadas para: referir las formas en que se conducen a si mismo los hombres; entender la lógica de la conducta de cada integrante; pronosticar comportamientos futuros de los empleados; vigilar las actividades que realiza el ser humano.

Diversas variables existen en el estudio del clima organizacional, tales como las variables causales las cuales establecen a si adónde se dirige la organización, en



aspectos estructurales sea estos administrativas, disposiciones y normas. el reflejo interior de la organización son las variables intermedias, observándose aspectos tales como la información, la decisiones y la motivación, y como último se encuentran las variables finales que son el rendimiento alcanzados por la organización.

La homogenización de las dos variantes la causal y la intermedia hace diferenciar fundamentalmente dos patrones opuestos de clima organizacional. El primer patrón autoritario, el que crea un ambiente complejo, dando lugar al abuso, en donde la gerencia no inspira confianza a sus trabajadores. Creando una relación de desconfianza y miedo entre empleado y empleador.

En el clima participativo o explicito los directivos confían en su personal, dando la potestad de tomar decisiones dependiendo del rango que ocupen en la empresa, promoviendo el sentimiento de motivación entre los trabajadores, es por ello que es este clima participativo ayuda de una manera positiva alcanzando los objetivos propuestos por la institución.

Desde la perspectiva de Likert (referido por Rodríguez, 2016) quien instauro que la conducta de los trabajadores depende claramente de la conducta del personal administrativo y las circunstancias de las organizaciones que se están descubriendo. De acuerdo al autor existen tres clases de variables que indican el conocimiento que poseemos del clima en la organización, la relación entre estas dos aporta como consecuencia la siguiente característica.

Uno de los climas que tiene una relación cerrada, acrecentada por el miedo a la libre expresión y que no da paso a la confianza es el autoritario explotador, en donde las decisiones las tomas los altos miembros de la organización y luego se distribuyen de manera descendente, en donde se prolifera una atmosfera llena de temor y en donde prima el castigo, amenazas y minimiza la recompensa, creando la represión en el trabajador.

El clima de tipo autoritario paternalista es un clima abierto, brinda un ambiente confiable para el trabajador, las decisiones se consideran en equipo, el galardón y el castigo son utilizados como motivación.

En el fundamento teórico de la variable clima organizacional, correlacionado al clima Etkin (2007) manifestó el sentido figurado y que hacía referencia al tiempo, en el que se labora en la organización, si este es beneficioso o inverso a las acciones realizadas en el ámbito social (p.23)

Una organización es un esquema de relaciones, en la cual los individuos, apremian metas en común, liderados por los gerentes. James (1996, p.9)

Chiavenato (2006) expresa que el clima organizacional se establece en forma intermedia en la organización, fusionándose varios aspectos como la clase de organización, la tecnología, los objetivos, propósitos, y valores.

Álvarez (2010, p. 40) expresa el clima organizacional es una conexión u impedimento en el progreso de la organización volviéndose un agente de influencia o diferenciación en la conducta de los que pertenece a ella.

El clima organizacional posee un grupo peculiaridades específicas de una organización específica orientada en método en cómo la organización se resiste a los integrantes a su entorno, para un integrante en específico inmerso en la organización, el clima tiene el esquema de un grupo de cualidades y perspectivas, refiriéndose a las características estancadas en la organización y las contingencias la conducta.

En base a la conjetura señalada por Litwin y Stinger 1978 siendo los pioneros en establecer los nueve componentes relacionados al clima organizacional: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafíos, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

Estructura. Considerada como el planeamiento de metas, normas, reglas y esquemas de trabajo que se utilizaran como pauta para la conducta de las personas les corresponde a los directivos, con una comunicación precisa para que los integrantes se incorporen a sus actividades, las asuman y se sientan identificadas con ellas. Es el medio en donde se establece, se reorganiza las actividades que se han diseñado en la institución, por lo cual, el directivo debe transmitir un clima de trabajo donde se apliquen normas, procedimientos y gestiones.

**Responsabilidad.** En todo trabajo es necesario la supervisión con el fin de mejorar los esquemas de mismo sin embargo esta dimensión hace referencia a la autonomía que consiguen tener los integrantes de la institución al realizar su trabajo, la misma que los hace sentirse empoderados de una manera positiva y en bienestar de todos quienes los rodean.

**Recompensa.** Dentro de toda institución la supervisión se realiza no solo para mejorar los esquemas de trabajo sino para la consecución de los propósitos establecidos por la institución, la cual es de constante motivación para quienes la integran logrando en si alcanzar los estímulos y beneficio por la labor cumplida.

**Desafío.** Hace referencia a la existencia de una atmosfera de trabajo en donde prime el lugar de trabajo agradable, compañerismo y el respeto en la relación interpersonal entre docente y directivos y viceversa.

**Relaciones.** Hace referencia a las relaciones interpersonales eficaces que el integrante de la institución tenga con su equipo de trabajo, con los directivos y demás personas involucradas en su entorno laboral, propiciando la colaboración y apoyo en la consecución de los objetivos, así como un clima positivo que ayuda a los niveles de satisfacción.

**Cooperación.** Hace referencia al comportamiento de cada los integrante de la organización existiendo el respaldo constante por parte de los directivos y demás miembros de la institución los mismos que motivan para lograr los objetivos propuestos.

**Estándares.** Se refiere son las norma y procedimientos que ayudan a un buen desempeño dentro de la organización garantizando calidad y calidez en cuanto a una institución educativa se menciona

**Conflictos.** Los involucrados de la organización deben ser tolerantes y estar siempre dispuesto a aceptar opiniones diferentes, describe a que los involucrados de una organización deben ser tolerantes con los criterios diferentes a los propios, identifican conflictos y no dudan en buscarle solución.

Identidad. Representa el grado de pertenencia que tienen de la institución, componente fundamental ypreciado dentro del equipo de trabajo. Usualmente, es el sentimiento de participar con las metas personales dentro de la institución.

Vargas (2006), manifiesta en cuanto a un concepto más específico que la calidad del servicio es la aprobación de un servicio con las delimitaciones y perspectiva del cliente.

Benites (2008) el termino calidad de servicio refleja las cualidades, habilidades y actitudes que desarrolla la persona para ejecutar con eficiencia su trabajo, logrando que la organización se sostenga en un mercado competitivo; para Cornejo (2006) la aptitud se relacionada con el grado de satisfacción del beneficiario por lo cual se debe evitar al máximo los errores.

Con respecto al término de servicio Kotler. (1997, p.656) hace referencia a cualquier actividad o lucro ofertada por una persona a otra; son intangibles y carecen de propiedad y la productividad está asociada con un producto físico”.

Basándose en la variable eficacia educativa, es importante mencionar que hoy en día se busca brindar un servicio educativo con calidad y calidez, permitiéndoles a las personas desarrollarse en todos los periodos de su existencia, inculcando valore éticos y morales que serán de ayuda para vincularse con la sociedad

Las unidades educativas creadas como una organización deben tener claro que los principales beneficiarios de un buen servicio educativo son los alumnos y quienes brindamos dicho servicio seriamos todos aquellos que trabajamos dentro de la institución, es aquí en donde debemos hacer conciencia en brindar el mejor servicio que llene las expectativas del alumnado, teniendo presente que todo lo que se hace es por ellos y para ellos.

Graells. (2002) cree que los aspectos que favorecen a la calidad de las instituciones educativos es la infraestructura considerado, las aulas, laboratorios, patio, mobiliario y recursos didácticos apropiados para el desarrollo del estudiante

La parte humana es otro factor a considerar en la cual se considera la formación del profesorado el cual debe ser de forma continua; la capacidad de trabajar en equipo. La gestión administrativa académica y la dirección en la escuela, en la cual

se considera la labor que dirige, el funcionamiento de los servicios, el control .y las relaciones humanas.

Dentro del factor pedagógico se considera los proyectos educativos, las evaluaciones de los estudiantes, la metodología didáctica, la utilización de los recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previstos. El autor señalo también como factor los métodos evaluativos, en la cual se aborda el tema desde dos formas, una de ellas es la cualitativa y la otra la cuantitativa ambos centrados en la calidad.

El clima consultivo en donde los altos miembros de la organización depositan la confianza en sus subordinados dando la potestad de tomar decisiones en su área de trabajo, es un clima positivo y en el cual se logra una mayor consecución de objetivos.

Como último punto, el autor señala que el clima participativo es parecido al clima consultivo es donde los directivos depositan la confianza en sus subordinados y permiten el proceso de toma de decisiones en aspectos más específicos en su área de trabajo, en este clima se hace mayor énfasis en la relacione de interpersonales teniendo un mayor nivel de confianza y de amistad entre los directivos y los subordinados.

Dentro de la dimensión de la calidad de servicio explicado Parasuraman, Lenz Berry y Valerie Zeithaml, Leonard en 1988, alcanzaron establecer 5 dimensiones de la calidad, en donde una sola se puede ver, y se apreciar que el modelo serqual siendo el más empleado para medir la calidad, de los servicios estatales.

a) Elementos tangibles. Constituyen un fragmento, de infraestructuras físicas y el equipo de la organización en proyectar buena imagen, al igual que los empleados (Zeithman & Bitner, 2002) Concretan como elementos visibles: A la presentación de la infraestructura física, el equipo, los empleados y los medios de comunicación. Todas estas características constituyen la parte física o la imagen que se refleja en la satisfacción del usuario al momento de evaluar la calidad,

b) Fiabilidad potencial de los miembros de la organizar al brindar un servicio acorde a lo que el cliente desea de manera íntegra y amable; veracidad y fe en la honradez del servicio que se brinda. Tratando de concretar aún más el término de fiabilidad

tenemos que: Es algo que todos entendidos deben tener en cuenta, es la veracidad, sinceridad, honestidad y claridad con que se realiza los procesos dando fe de que algo es veraz y sus consecuencias nunca cambiaran

c) Capacidad de respuesta da lugar a la disponibilidad de atención y la rapidez con que se ejecuta un proceso. Indagando un poco más sobre la capacidad de resultados tenemos: el agrado del cliente es primordial al momento de realizar el trabajo. Desde el instante en que la capacidad de respuesta se vuelve primordial al momento de la atención al cliente, nos daremos cuenta del incremento de los usuarios y la disminución de problemas.

d) seguridad la palabra seguridad ensalza la característica del algo en donde no se registran riesgos, deterioros ni accidentes. Algo seguro es cuando posees las características de estable, veraz e infalible. La seguridad logra estimarse como una precisión. (González, 2015), concreta que: la seguridad es la comprensión del servicio y la gentileza suministrada, cortesía de los trabajadores; así como, su destreza para transmitir confianza al usuario. En otras palabras, la seguridad tiene relación con los escenarios en los que se perfecciona una actividad: los contingentes que se han previsto en caso de cualquier anomalía o catástrofe y fundamentalmente, la organización que se tendrá ofreciendo calma y equilibrio en el mencionado ambiente.

e) Empatía. Zeithman & Bitner, (2002). Es brindar al usuario una atención personificada y meticulosa. Es considerada una destreza innata de la persona, permitiendo un conocer a los demás, colocándonos en su lugar para conocer la manera de deliberar, entendiendo y experimentar desde su perspectiva optimizando el comportamiento con otras personas permitiendo una excelente comunicación, formando impresiones de afición, armonía y cariño. Para el mejor desarrollo de esta destreza se debe tomar en cuenta la capacidad de comportamiento, la calidad de interrelación, el avance ético moral, excelente comunicación y el interés por ayudar a los demás. Esta direccionada a mitigar carencias de las demás personas, brindando información de cómo nos debe preocupar el bienestar de los demás.

Después de lo fundamento anteriormente se realiza la siguiente interrogante:

¿Qué conexión hay entre clima organizacional y calidad de servicios de los docentes en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019?

¿Cuál es la conexión existente con la dimensión estructura y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019?

¿Cuál es la conexión existente con la dimensión responsabilidad y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019?

¿Cuál es la conexión existente con la dimensión relaciones y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019?

¿Cuál es la conexión existente con la dimensión cooperación y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019?

¿Cuál es la conexión existente con la dimensión conflicto y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019?

La presente investigación destalla las dimensiones del clima organizacional y la calidad del servicio, observando las conexiones que poseen entre sí, obteniendo un mejor conocimiento del el problema es necesario examinar las teorías que las sustentan, dando paso a un conocimiento con mayor amplitud teórico relacionada con ambas variables, como lo es el clima organizacional de acuerdo a Litwin y Stringer, (1968 ) y la calidad de servicio por Zeithml, Parasuraman y Berry (1991) la misma que contribuirá con la adquisición de una nueva definición

La investigación se fundamente de carencia en poseer un conocimiento más profundo acerca de que forma las relaciones interpersonales entre docentes y directivos afectaría el clima organizacional y la calidad del servicio, es así como se busca en caso encontrar aspectos negativos, volverlos positivos para el bienestar de la institución y todos aquellos que la integran.

La investigación ha pasado por diferentes técnicas, como la validez, confiabilidad del instrumento el mismo que servirá para la recolección de datos los mismo que serán analizados y probados con las hipótesis que se han planteado, agregando conclusiones que en un futuro servirán como fuente de información.

Poseer un conocimiento del clima organizacional en un centro educativa hoy en día es de vital importancia, para todo docente o directivo que le gusta mantenerse en la cúspide del éxito utilizándolo como un método de desarrollo laboral, con este fin el estudio del clima organizacional se ha acrecentado ultimadamente, es así que las organizaciones mediante la ejecución de métodos gestión de calidad han observado que es importante para su desarrollo. Es así que el objetivo de realizar esta investigación, es establecer la relación entre clima organizacional y calidad de servicios en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador, 2019. Los resultados obtenidos serán comunicados a la institución, así mismo se realizarán las recomendaciones las mismas que pueden ser consideradas para realizar planes de mejoras dentro de la institución.

El clima organizacional tiene relación elocuentemente con la calidad de servicios de los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

La dimensión estructura se relaciona elocuentemente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

La dimensión responsabilidad se relaciona elocuentemente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

La dimensión relaciones se relaciona elocuentemente con la calidad del servicio en los docentes en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

La dimensión cooperación se relaciona elocuentemente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

La dimensión conflicto tiene relación elocuentemente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

Establecer la relación entre clima organizacional y calidad de servicios en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

Determinar la relación entre la dimensión estructura y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.



Determinar la relación entre la dimensión relaciones y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

Determinar la relación entre la dimensión cooperación y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

Determinar la relación entre la dimensión conflicto y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **Tipo de Investigación**

Con un punto de vista cuantitativo estuvo basado el presente estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2014). Expreso que la aplicación de la recopilación de información para testar conjetura con soporte de la comprobación numéricamente y el estudio estadístico, con el fin de implementar modelos conductuales y testar conjeturas. (p.4).

La metodología empleada en la presente tesis será hipotético deductivo proyectando una orientación cuantitativa al momento de recopilar y tratar la información de la investigación. La técnica hipotético deductivo parte de una hipótesis meritoria como producto de su silogismo del conglomerado de referencias experimental o de fundamentos y ordenes generalizadas. (Sánchez y Reyes, 2015, p.59).

La actual investigación es de tipo elemental, y de índole descriptiva y correlacional, será elemental, según Sánchez y Reyes (2015) menciona que busca manifestar a las dificultades fundamentales, está direccionada, a especificar, glosar, pronosticar o recrear la realidad que busca de fundamentos y leyes básicas que admitan constituir una teoría científica". (p.45).

Las investigaciones descriptivas tratan de detallar las cualidades, particularidades y los rasgos de individuos, getos, asociaciones, técnicas, objetos y cualquier otra anormalidad que se allane a una observación (Hernández, et al., 2014, p. 92).

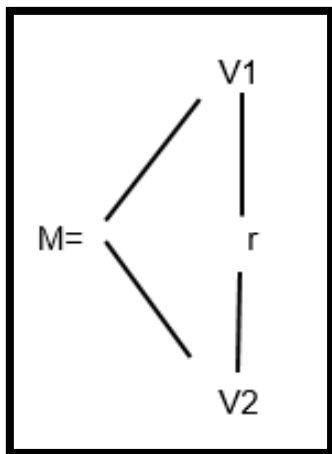
Las investigaciones correlacionales poseen el objetivo de estar al tanto de la relación y nivel de asociación que concurre entre más de dos definiciones, condiciones y variables de un contexto en específico (Hernández, et al., 2014, p.94).

#### **Diseño de investigación.**

El modelo de la indagación fue de prototipo no experimental: Tajo transversal y correlacional, debido a que no se dirigir ni se sujetará a ensayos las variables de la investigación.

La indagación es no experimental se desarrolló sin dirigir intencionadamente las variables. En otras palabras, es una investigación en donde no se hace variar de manera premeditada las variables independientes para observar el resultado sobre otras variables (Hernández et al., 2014, p. 149).

Transversal, el objetivo es representar variables y estudiar sus hechos circunstanciales de interrelación en una situación cualquiera. Es como capturar una imagen de un suceso (Hernández et al., 2014, p.151). El diagrama específico de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M : 57 docentes.

V1: Observación sobre la variable clima organizacional.

V2: Observación de la variable calidad del servicio educativo.

r: Relación entre Variables. Coeficiente de Correlación.

### **Clima organizacional**

Para la actual investigación se efectuó la conceptualización que señala Litwin y Stringer, (1978), que establece al clima organizacional como aquel sentimiento que

pueden ser directas o indirectas que tiene los integrantes sobre el ambiente laboral, en la cual los aspectos como estructura, galardones que se utilizan son interpretados por los empleados de acuerdo a sus percepciones.

### **Calidad del servicio educativo.**

Zeithml, Parasuraman y Berry (1991) concreta que la adquisición del servicio de calidad reincide en todos, induciendo una reacción en secuencia en los que se benefician siendo estos consumidores, empleados, gerentes, beneficiando a todos.

Todo este conocimiento teórico será empleado en futuras investigaciones, respecto al tema.

### **2.2. Operacionalizacion de Variables.**

La variable clima organizacional fue medida mediante un cuestionario de clase escala Likert en la cual se tomará en cuenta 5 dimensiones siendo estas consideradas las más importante para la investigación y se planteó se planteó 25 ítems.

La variable calidad de servicio, fue medida por medio de un cuestionario de clase escala de Likert en el cual se planteó 15 ítems para las cinco dimensiones.

**Tabla 1:** Operacionalización de la Variable Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Valoración
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Característica y particularidad del entorno organizacional que observa y sienten los integrantes de una organización que incide en la conducta. Se vuelve positivo cuando provee la complacencia de sus carencias personales y incrementa la autoestima de los integrantes y es negativa cuando no complace sus carencias. Chiavenato (1999).	La variable independiente se operacionaliza basándose en las siguiente 5 dimensiones de 25 ítems, su medición se establece por medio del método de la encuesta, con la escala de medición Likert, bueno, regular y malo, utilizando como instrumento el cuestionario.	<b>ESTRUCTURA</b>	Normas ambientes laboral	1-5	Nunca  A Veces  Siempre
			<b>RESPONSABILIDAD</b>	Toma de decisiones	6-10	
			<b>RELACIONES</b>	Relación entre docentes y directivos	11-15	
			<b>COOPERACIÓN</b>	Existencia de trabajo en equipo	16-20	
			<b>CONFLICTO</b>	Tolerancia de las diversas opiniones	21-25	

**Fuente:** propia

**Tabla 2:** Operacionalización de la variable calidad de servicio.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Valoración
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	La aprobación de un servicio con las delimitaciones y perspectiva del cliente. Vargas (2006).	La variable dependiente se operacionaliza basándose en las siguientes 5 dimensiones de 15 ítems, su medición se establece por medio del método de la encuesta, con la escala de medición Likert, nunca, a veces y siempre, utilizando como instrumento el cuestionario	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Infraestructura y equipamiento adecuado	1-3	Nunca  A Veces  Siempre
			<b>FIABILIDAD</b>	Confianza y seguridad en el trato	4-6	
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Tiempo adecuado para los trámites	7-9	
			<b>SEGURIDAD</b>	Comprensión y dominio	10-12	
			<b>EMPATÍA</b>	Tarifa igualitaria	13-15	

Fuente: propia

## **2.3. Población y Muestra.**

### **2.3.1 Población.**

Es el vinculado de todas las situaciones que coinciden con fijadas descripciones

Hernández, (2001) La población estará conformada por los 57 catedráticos de la unidad educativa San Juan, Ecuador 2019.

### **2.3.2. Unidad de análisis**

Docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

### **2.3.3 Muestra**

En lo que manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2014). La muestra constituye el atributo, el sub conjunto de la población, expresado en otras palabras en un sub grupo de compendios que son parte de este grupo determinado en sus rasgos al que damos como nombre población (p. 175).

### **2.3.4. Criterios de Selección.**

#### **2.3.4.1. Criterios de Inclusión.**

Docentes que pertenecen a la institución

Docentes masculino y femenino.

#### **2.3.4.2. Criterios de exclusión.**

Docentes que no cumplan con los criterios de inclusión.

Es decir, la muestra es el subgrupo de una población en la investigación, en la que se usan los instrumentos de recopilación de la información en el pertinente procedimiento estadístico. El presente estudio no llevo a cabo técnicas probabilísticas para identificar la muestra, sino componentes que forman la población, transitara a constituir a la muestra.

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

### Técnicas.

Sánchez & Reyes. (2015) manifestaron que los recursos en los cuales conduce a la recopilación de datos son las técnicas, las mismas que solicitan de una situación o fenómeno que concuerden con los objetivos del estudio. La encuesta es la técnica que se empleara la misma que tiene como finalidad recoger información en la muestra de la investigación.

### Instrumentos.

Un banco de preguntas, relacionadas al entorno de la investigación son los instrumentos. Un cuestionario radica interrogantes que poseen relación con una o más variables que se van a ser tratadas El cuestionario da paso a igualar y nivelar el procesamiento de la recolección de la información. (Bernal, 2010, p. 250)

### Instrumento para medir el Clima Organizacional

#### Ficha técnica: Cuestionario sobre Clima Organizacional

**Adaptado:** Katherinne Reyes

**Año:** (2019)

**Lugar:** San Juan, Pueblo Viejo, Los Ríos, Ecuador

**Objetivo:** Determinar el nivel del clima organizacional

**Administración:** Individual y/o grupo

**Tiempo de Duración:** 15 minutos aproximados

**Contenidos:** Estimando un banco de preguntas de la escala de Likert con un total de 25 ítems.

**Tabla 3:** Instrumento para determinar el ambiente organizacional

<b>Niveles e intervalos de la variable clima organizacional</b>	Bueno	Regular	Malo
Estructura	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Responsabilidad	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]



Relaciones	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Cooperación	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Conflicto	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Clima organizacional	[ 85 - 114]	[ 55 - 84]	[ 25 - 55]

### **Instrumento para medir la calidad de servicio**

#### **Ficha técnica: Cuestionario sobre la calidad servicio**

**Adaptado:** Katherine Reyes

**Año:** (2019)

**Lugar:** San Juan, Pueblo Viejo, Los Ríos, Ecuador

**Objetivo:** identificar el nivel de la calidad de servicio

**Administración:** Individual y/o grupo

**Tiempo de duración:** 20 minutos aproximados.

**Contenido:** Estimando un banco de preguntas de la escala de Likert con un total de 15 ítems

**Tabla 4:** Instrumento para determinar la calidad de servicio

<b>Niveles y rangos de la variable clima organizacional</b>	Bueno	Regular	Malo
Elementos tangibles	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Fiabilidad	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Capacidad de respuesta	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Seguridad	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
Empatía	[ 18- 23]	[ 12- 17]	[ 5 - 11]
<b>Calidad del servicio</b>	<b>[ 85 - 114]</b>	<b>[ 55 - 84]</b>	<b>[ 25 - 55]</b>

## Validez

Según Hernández, Fernández, y Baptista. (2010). La eficacia en una herramienta de medida está en el grado de un mecanismo calcula, en realidad a la variable investigada que procura medir; para la actual investigación se ejecutó la validez mediante juicio de tres expertos dos doctores de nacionalidad peruana y una magister de nacionalidad ecuatoriana los cuales examinaron la eficacia, la preeminencia y la transparencia de los ítems los mismo que concordaban con los indicadores y dimensiones.

**Tabla 5:** Validez

Juicio de expertos	
Validador	Resultado
Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar	Aplicado
Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar	Aplicado
Mg. Karina Icaza Cando	Aplicado

## Confiabilidad

Según Hernández, Fernández, y Baptista. (2010), la confianza en una herramienta de medición, hace referencia al grado de estudio reiterado al mismo individuo u objeto da siempre los mismos resultados (p.200).

Se realiza a través de la prueba de alfa de Cron Bach, tomándoles una prueba piloto a 25 individuos, es la fiabilidad que se muestra en el siguiente trabajo de investigación teniendo como resultado:

**Tabla 6:** Análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cron Bach	No de elementos
,987	25

**Fuente.** Escrutinio de datos de la prueba piloto

Los datos expuestos del mecanismo que evalúa la variable clima organizacional el valor obtenido es de 0,987 indicando la confiabilidad del instrumento.

**Tabla 7:** Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,926	15

**Fuente.** Escrutinio de datos de prueba piloto

Los datos expuestos del mecanismo que evalúa la variable calidad de servicio y el valor obtenido fue 0,926 indicando la confiabilidad del instrumento

## 2.5. PROCEDIMIENTOS

Se seleccionó la herramienta, en acoplamiento con la institución donde se efectuó la investigación y la distribución del equipo de apoyo para la aplicación de la herramienta, así mismo se efectuó la aplicación de la herramienta los 57 docentes que constituye un fragmento de la muestra

## 2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Luego de la recopilación de datos se colocaron en base de datos de Excel, para luego ser analizados, realizando la prueba de Alfa de Cron Bach que valido la confiabilidad de instrumentos.

Contando del apoyo de software estadístico SPSS 25 de 64bits se lo utilizara en el ámbito estadístico, y el recuento descriptiva se evidencia mediante tablas de frecuencia y porcentajes siendo graficados y barra de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

Para la estadística inferencial se efectuó en primera instancia una prueba de regularidad de la información la cual nos dará paso a decidir el entre el uso del

estadístico y correlación no referencial Rho de Spearman o el estadístico referencial de Pearson.

## **2.7. Aspectos éticos**

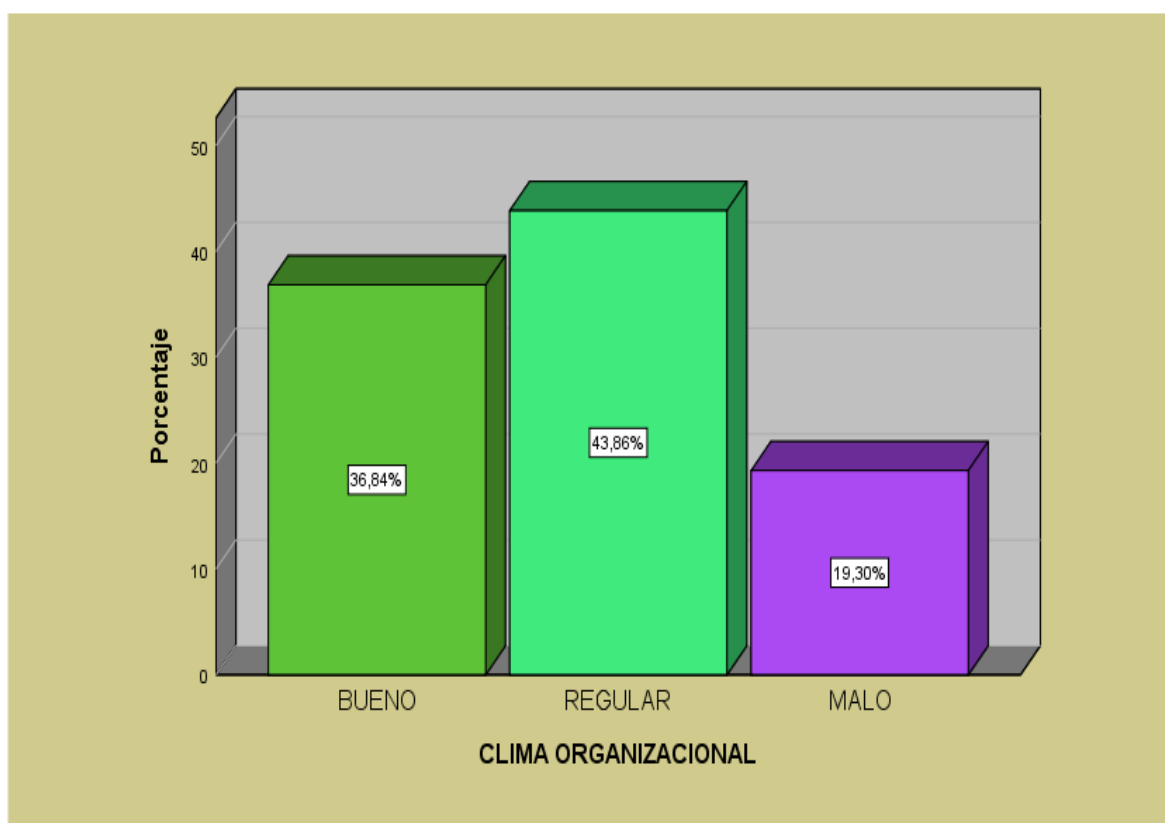
El actual estudio da fe de la información recolectada en la unidad educativa, los cuales se analizaron minuciosamente, obteniendo la autorización del rector de la unidad educativa, de igual manera se ha respetado la información bibliográfica, es así que se hace mención de los autores según lo manifiestan las normas APA.

### III. RESULTADOS

**Tabla 8:** Variable clima organizacional

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDO	BUENO	21	36,84%
	REGULAR	25	43,86%
	MALO	11	19,30%
	TOTAL	57	100%

Fuente: Escrutinio de datos



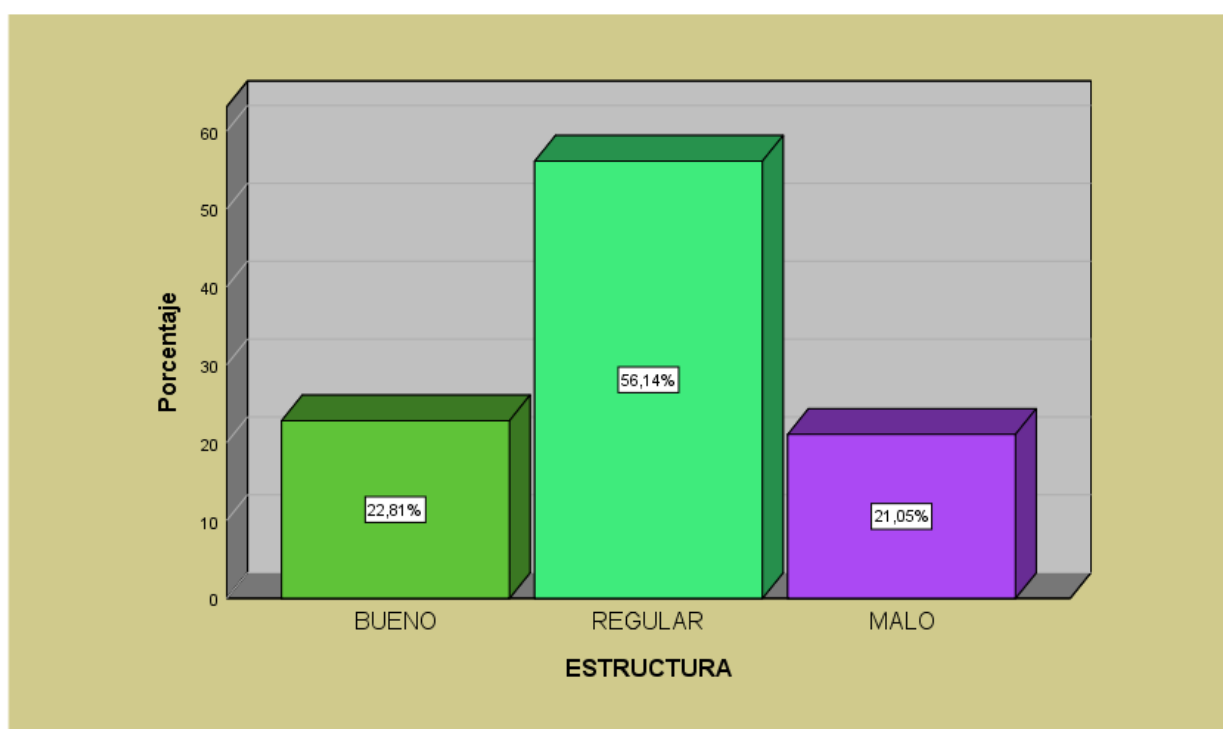
**Figura 1:** Niveles y porcentajes de la variable ambiente organizacional

**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que en la unidad educativa san Juan, Ecuador, 2019 el clima organizacional de acuerdo a las encuestas realizadas, el 36,84% lo considera como bueno, el 43,86% como regular y el 19,30% como malo.

**Tabla 9:** Dimensión estructura

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	13	22,81%
	<b>REGULAR</b>	32	54,14%
	<b>MALO</b>	12	21,05%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



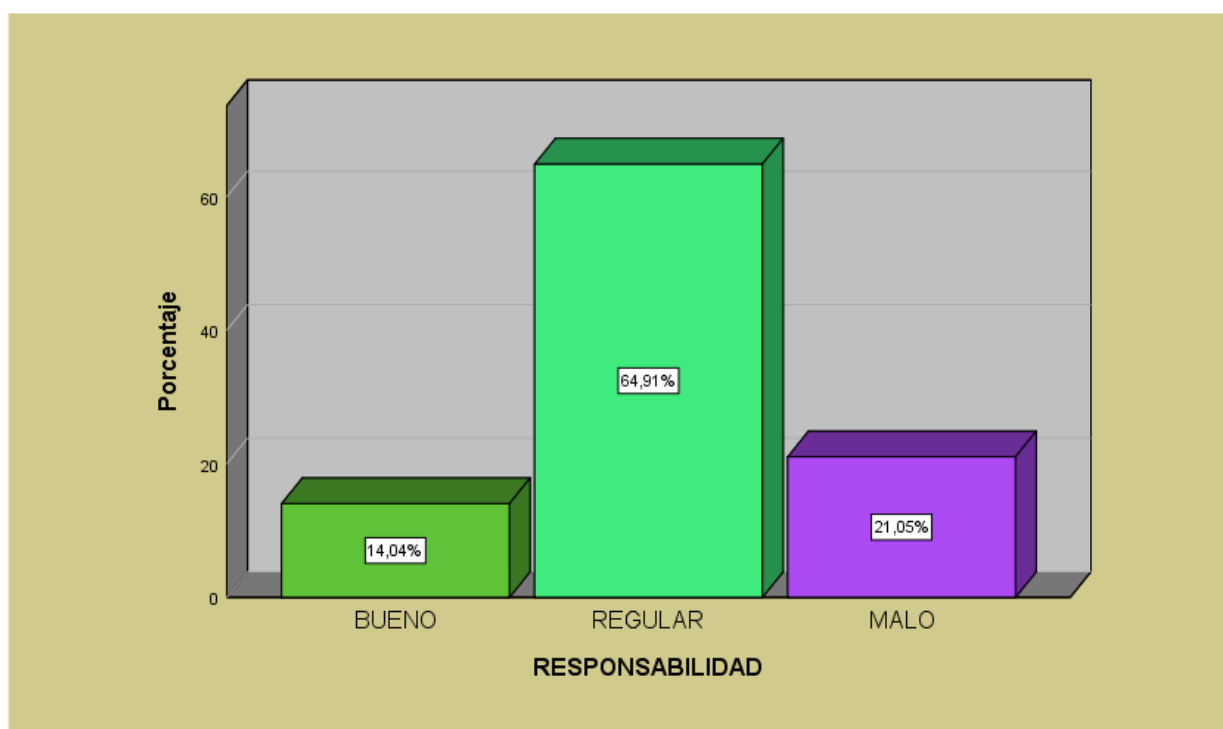
**Figura 2:** Niveles y porcentajes de la dimensión estructura.

**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que de la institución educativa San Juan, Ecuador 2019, la dimensión estructura de acuerdo a las encuestas realizadas, dieron como resultado, el 22,81% como bueno, el 56,14% como regular y el 21,05% como malo

**Tabla 10:** Dimensión responsabilidad

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	8	14,04%
	<b>REGULAR</b>	37	64,91%
	<b>MALO</b>	12	21,05%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



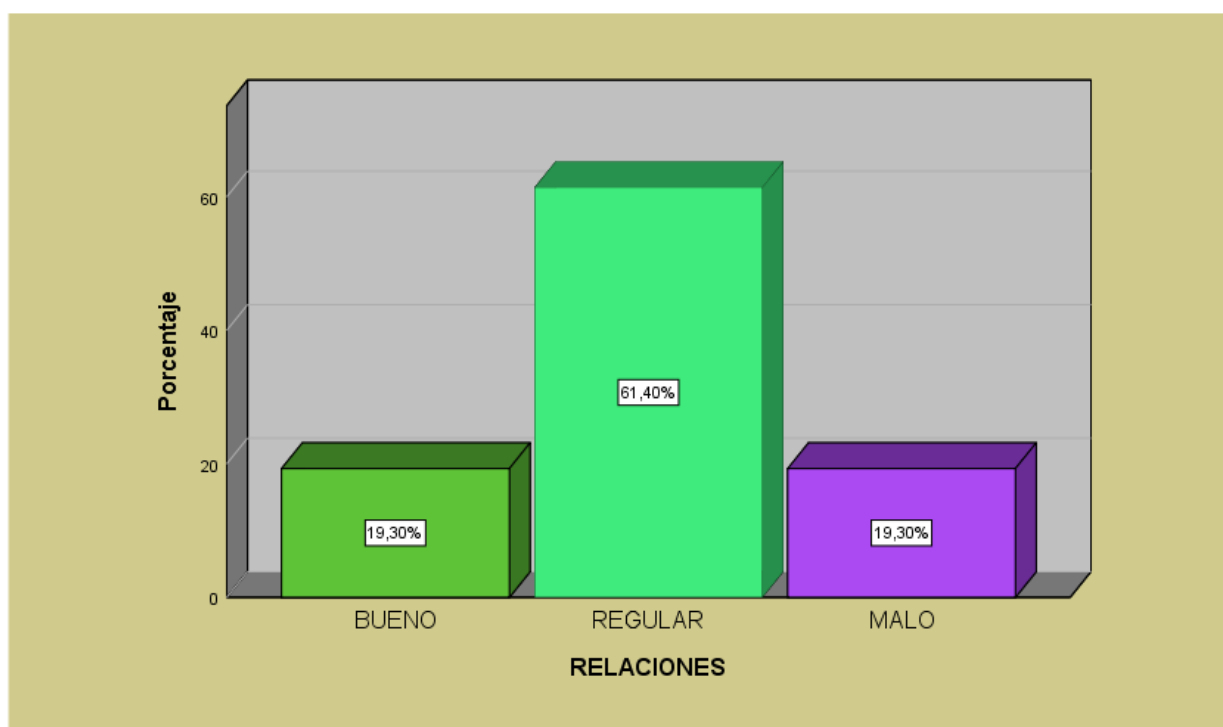
**Figura 3:** Niveles y porcentajes de la dimensión responsabilidad

**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que de la institución educativa San Juan, Ecuador 2019, la dimensión responsabilidad de acuerdo a las encuestas realizadas, dieron como resultado, el 14,04% como bueno, el 64,91% como regular y el 21,05% como malo.

**Tabla 11:** Dimensión relaciones

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	11	19,30%
	<b>REGULAR</b>	35	61,40%
	<b>MALO</b>	11	19,30%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



**Figura 4:** Niveles y porcentajes de la dimensión relaciones

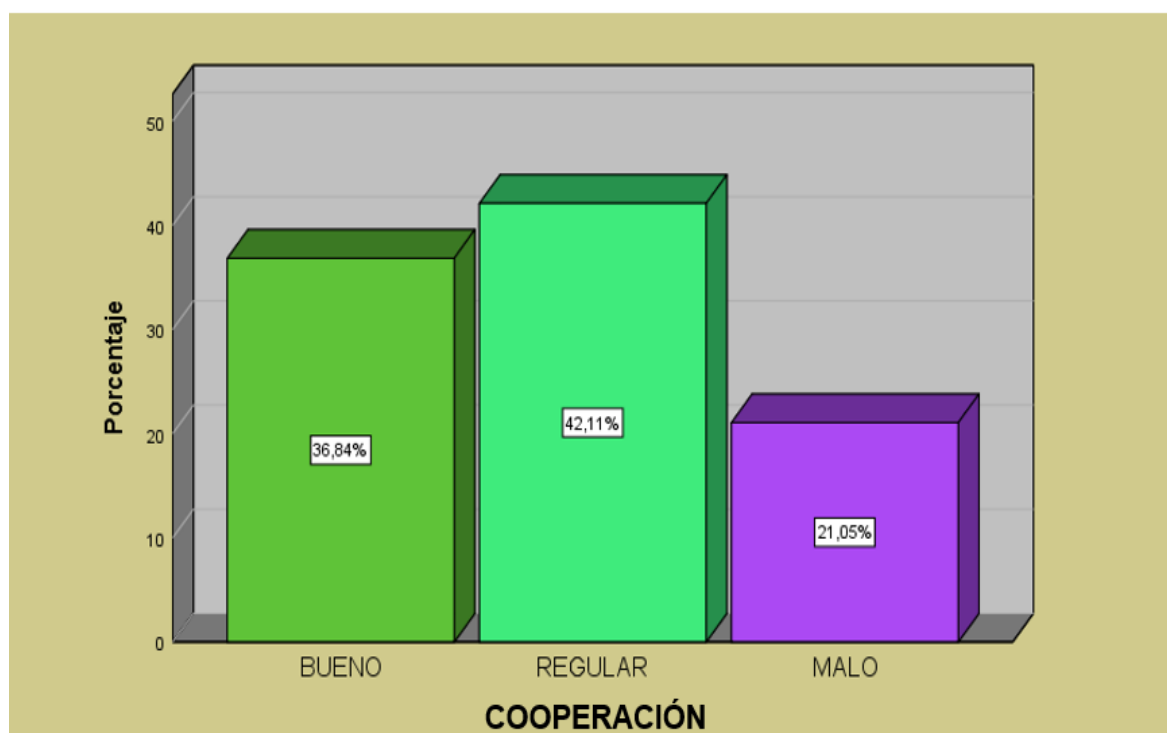
**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que de la institución educativa San Juan, Ecuador 2019, la dimensión relaciones y de acuerdo a las encuestas realizadas, dieron como resultado el 19,30% como bueno, el 61,40% como regular y el 19,30% como malo.



**Tabla 12:** Dimensión cooperación

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDO	BUENO	21	36,84%
	REGULAR	24	42,11%
	MALO	12	21,05%
	TOTAL	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



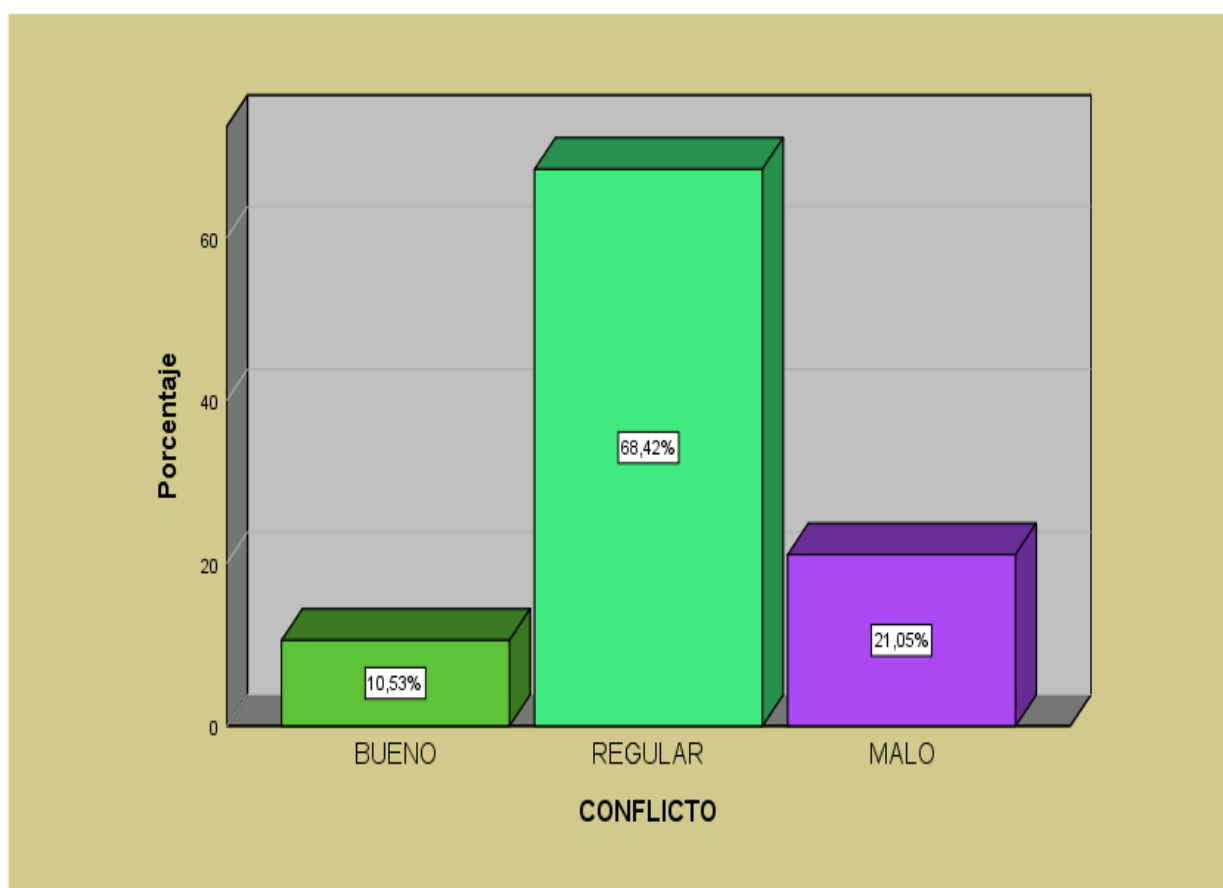
**Figura 5:** Niveles y porcentajes de la dimensión cooperación

**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que de la institución educativa San Juan, Ecuador 2019, la dimensión cooperación de acuerdo a las encuestas realizadas, dieron como resultado el 36,84% como bueno, el 42,11% como regular y el 21,05% como malo.

**Tabla 13:** Dimensión conflicto

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDO	BUENO	6	10,53%
	REGULAR	39	68,42%
	MALO	12	21,05%
	TOTAL	57	100%

**Fuente.** Escrutinio de la información



**Figura 6:** Niveles y porcentajes de la dimensión conflicto

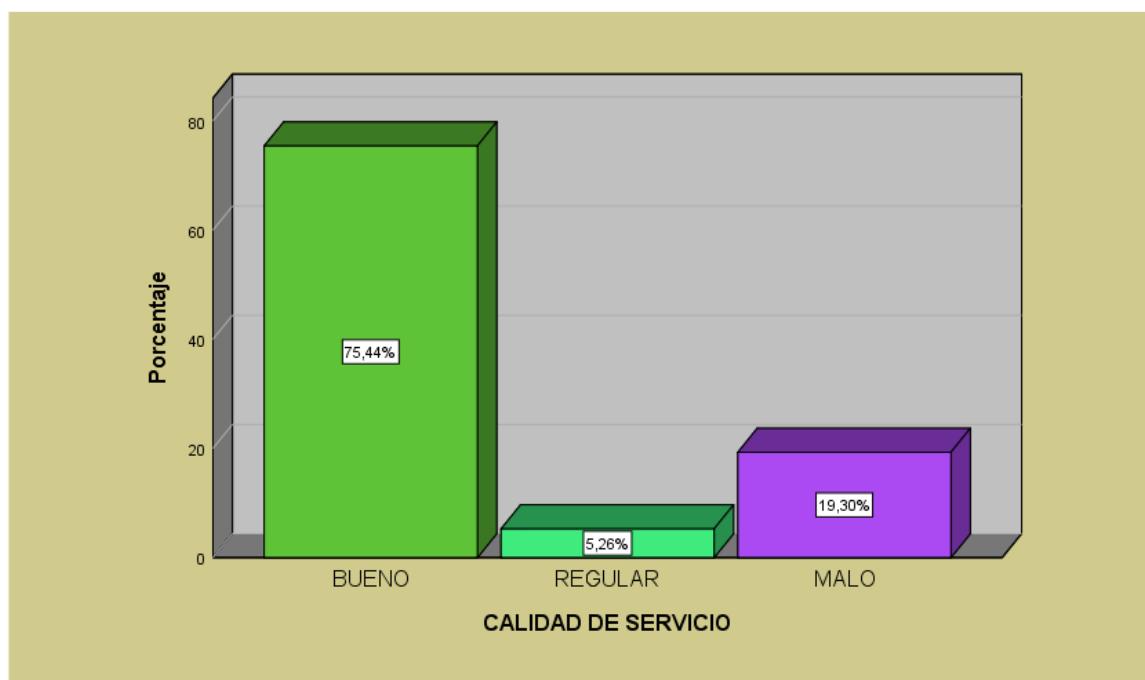
**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que de la institución educativa San Juan, Ecuador 2019, en la dimensión conflicto de acuerdo a las encuestas realizadas, dieron como resultado el 10,53 % como bueno, el 68,42% como regular y el 21,05% como malo.

## Variable Calidad del Servicio

**Tabla 14:** Variable calidad del servicio

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VALIDO	BUENO	43	75,44%
	REGULAR	3	5,26%
	MALO	11	19,30%
	TOTAL	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



**Figura 7:** Niveles y porcentajes de la variable calidad de servicio

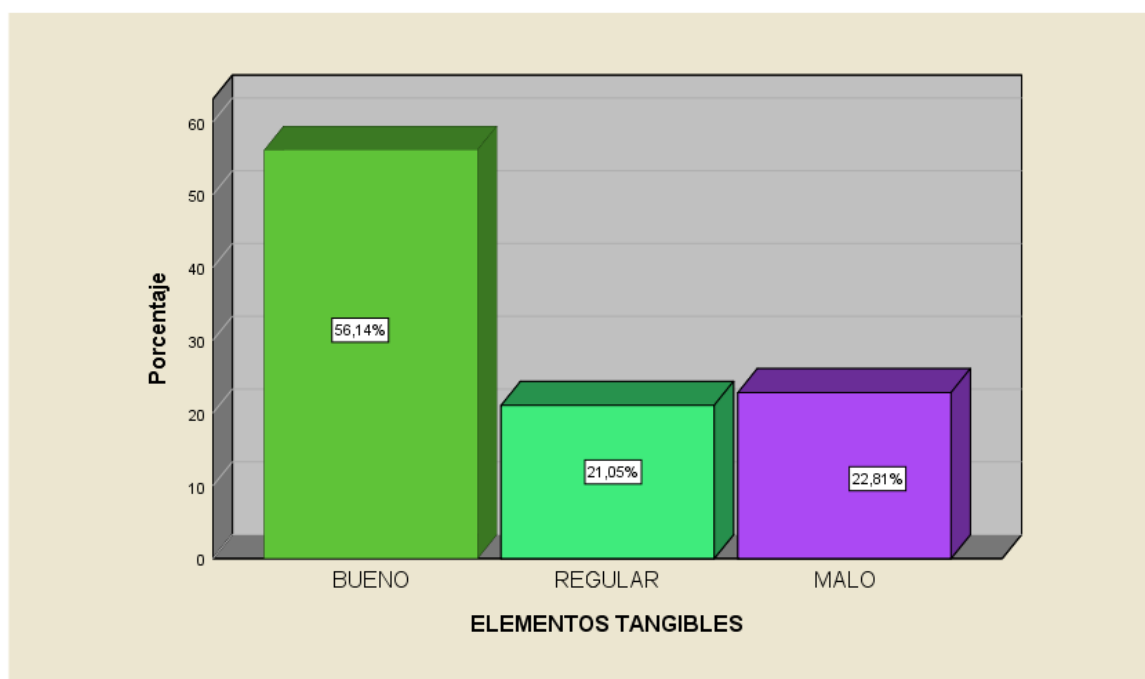
**ANÁLISIS:** Podemos apreciar de la tabla y figuras respectivas que de la institución educativa san Juan, Ecuador 2019, de la variable calidad de servicio de acuerdo a

las encuestas realizadas, el 75,4% lo considera como bueno, el 5,26% como regular y el 19,30% como malo.

**Tabla 15:** Elementos tangibles

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	32	56,1%
	<b>REGULAR</b>	12	21,05%
	<b>MALO</b>	13	22,81%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



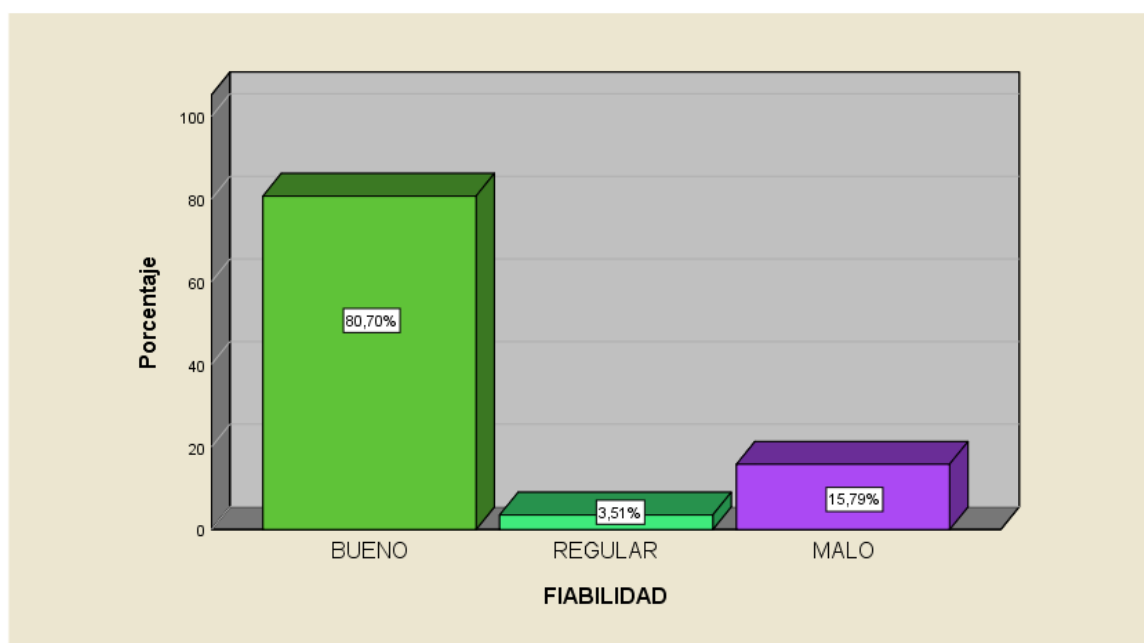
**Figura 8:** Niveles y porcentajes de la dimensión elementos visibles.

**ANÁLISIS:** Podemos apreciar de la tabla, figuras respectivas en la institución educativa san Juan, Ecuador 2019, de la dimensión elementos tangibles de acuerdo a las encuestas realizadas, el 56,14% lo considera como bueno, el 21,05% como regular y el 22,81% como malo.

**Tabla 16:** Fiabilidad

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	46	80,70%
	<b>REGULAR</b>	2	3,51%
	<b>MALO</b>	9	15,79%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



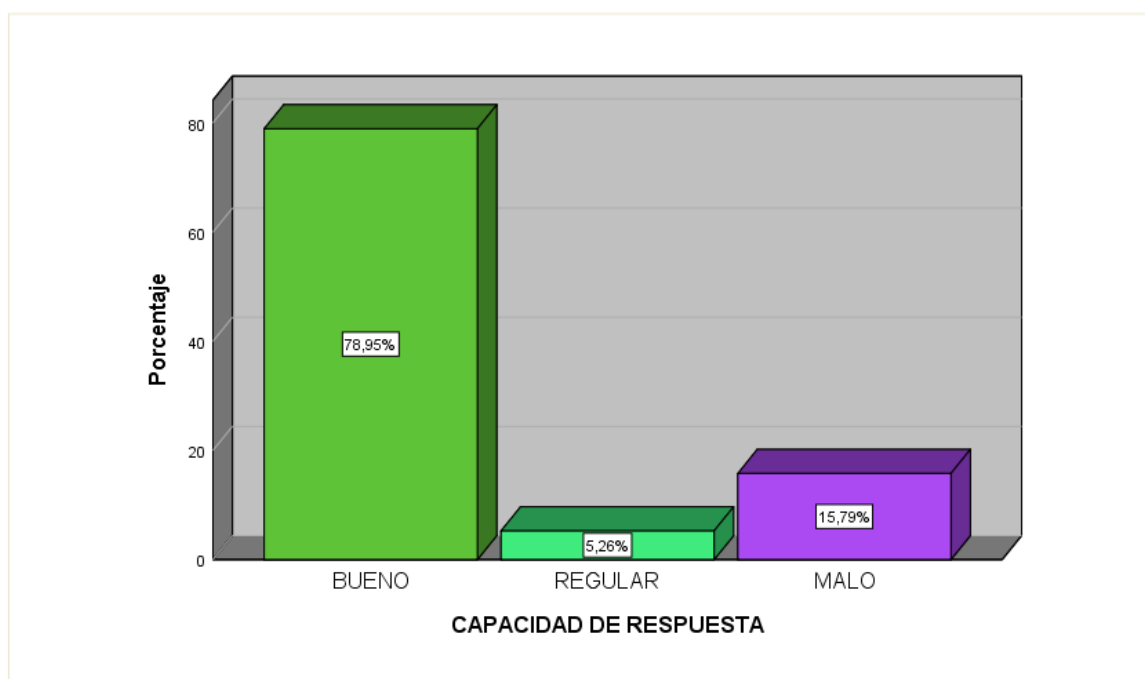
**Figura 9:** Niveles y porcentajes de la dimensión fiabilidad

**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que en la institución educativa san Juan, Ecuador 2019, en la dimensión fiabilidad de acuerdo a las encuestas realizadas, el 80,70% lo considera como bueno, el 3,51% como regular y el 15,79% como malo.

**Tabla 17:** Volumen de respuesta

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	45	78,95%
	<b>REGULAR</b>	3	5,26%
	<b>MALO</b>	9	15,79%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



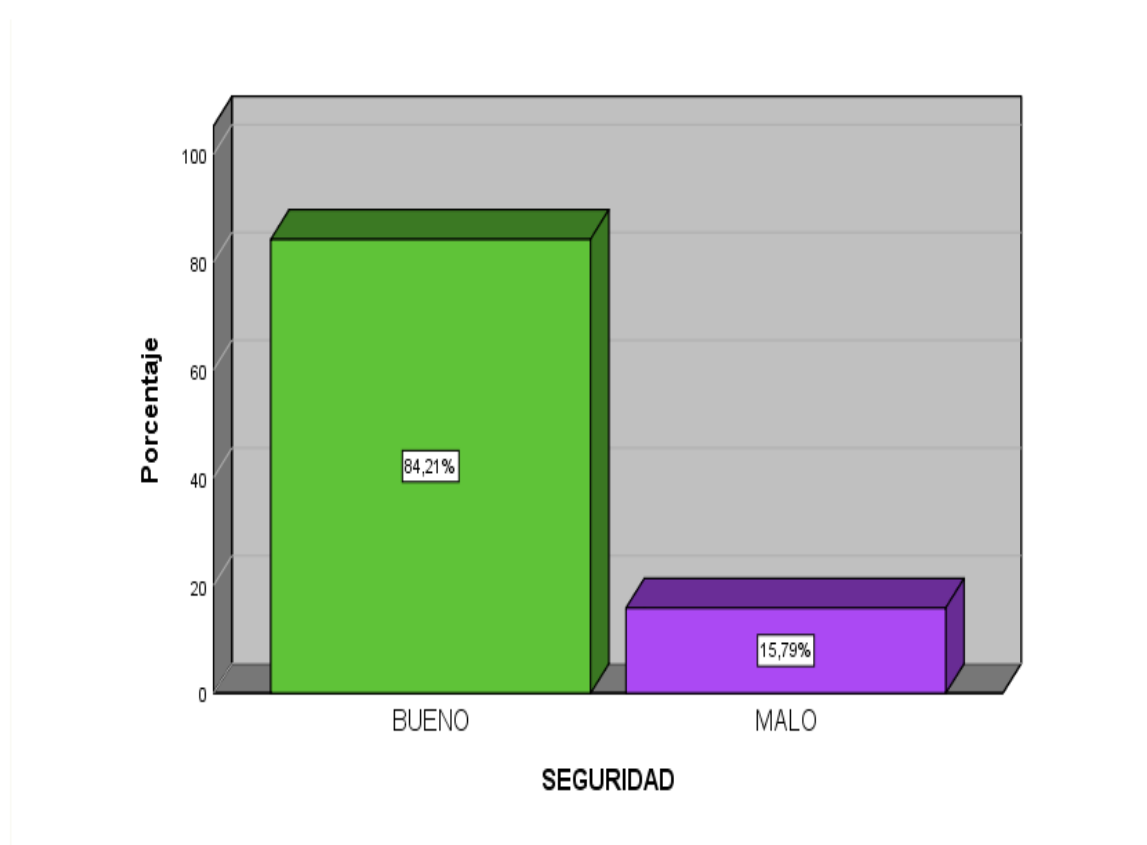
**Figura 10:** Niveles y porcentajes de la Volumen de respuesta

**ANÁLISIS:** Podemos apreciar de la tabla y figuras respectivas de la institución educativa san Juan, Ecuador 2019, en la dimensión volumen de respuesta de acuerdo a las encuestas realizadas, el 79% lo considera como bueno, el 5% como regular y el 16% como malo.

**Tabla 18:** Seguridad

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	48	84,21%
	<b>MALO</b>	9	15,79%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



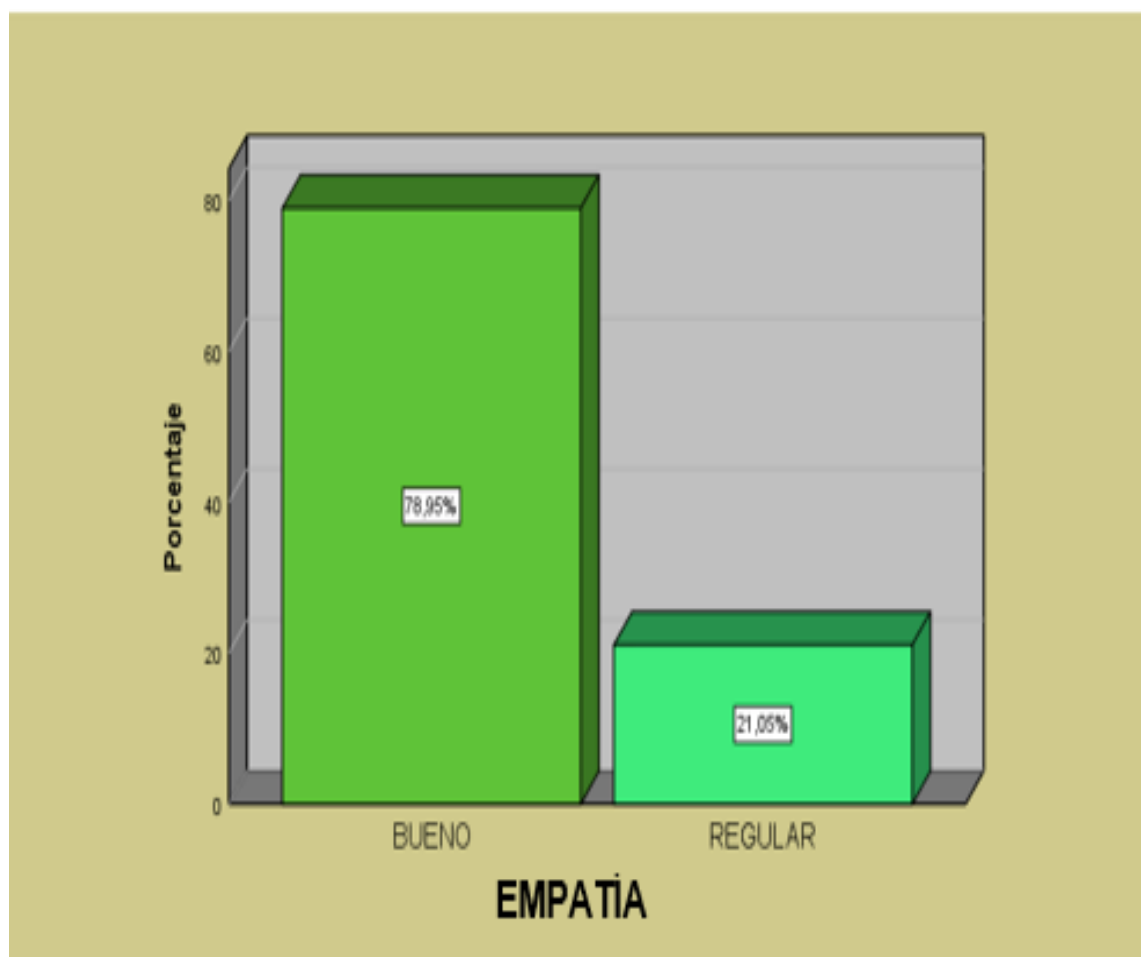
**Figura 11:** Niveles y porcentajes de la capacidad de seguridad

**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que en la institución educativa san Juan- Ecuador 2019, en la dimensión, capacidad de respuesta de acuerdo a las encuestas realizadas, el 79% lo considera como bueno, el 5% como regular y el 16% como malo.

**Tabla 19:** Empatía

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VALIDO</b>	<b>BUENO</b>	45	78,95%
	<b>REGULAR</b>	12	21,05%
	<b>TOTAL</b>	57	100%

**Fuente:** Escrutinio de la información



**Figura 12:** Niveles y porcentajes de la empatía

**ANÁLISIS:** Se puede apreciar en la tabla y figuras respectivas que en la institución educativa san Juan- Ecuador 2019, en la dimensión empatía de acuerdo a las encuestas realizadas, el 78,95% lo considera como bueno, el 21,05%.



### 3.2 Prueba de Hipótesis

**Tabla 20:** Prueba para evidenciar los datos

	Kolmogorov- Smirnov		
	estadístico	gl	sig
Clima organizacional	,151	57	,002
Calidad de servicio	,333	57	,000

**Fuente: Resultado del SPSS 25**

Justificando la hipótesis, se efectuó el ensayo de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, por la dimensión en la muestra, se asevera con sustentos descriptivos que los datos en la variable ambiente organizacional como la de la variable calidad de servicio pauta que no existe distribución normal, es así que, los resultados acceden a emplear un método descriptivo no paramétrico de correlación Rho Spearman.

#### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe conexión significativa entre el ambiente organizacional y la calidad de servicios en los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

H<sub>a</sub>: El ambiente organizacional se enlaza elocuentemente en la calidad de servicios de los docentes en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

**Tabla 21:** Hipótesis general

			CLIMA ORGANIZACIONAL	CALIDAD DE SERVICIO
<b>Rho Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de Correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de Correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

Datos que muestran los resultados en la hipótesis general en la cual se obtuvo el coeficiente correlacional Rho de Spearman =, 956, además de obtenerse que el valor P= 0,000 lo cual es menor al nivel significativo 0,05 en el que permite desestimar la hipótesis abolida y aceptar que hay relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

## Hipótesis Específica 1

$H_0$ : No hay conexión entre la magnitud estructura y calidad del servicio de los docentes en la Unidad Educativa San Juan Ecuador 2019.

$H_a$ : Existe conexión entre la magnitud estructura y calidad del servicio en maestros en la Unidad Educativa San Juan Ecuador 2019.

**Tabla 22:** Correlación de dimensión estructura y calidad de servicio.

			<b>Estructura</b>	<b>Calidad de servicio</b>
<b>Rho</b>	<b>Estructura</b>	Coeficiente de Correlación	1,000	,899**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	57	57
<b>Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de Correlación	,899**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	57	57

La correlación es demostrativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

Fuente: Resultado del SPSS 25

El presente cuadro expone los frutos de la 1era hipótesis precisa lográndose un coeficiente de correlación Rho Spearman = ,899, considerada como muy buena obteniendo el valor de significancia de  $p = ,000$  menor al establecido de 0,05, la cual consiente descartar la hipótesis nula y acogerse que existe una conexión elocuente de la dimensión estructura y calidad del servicio en docentes en la Unidad Educativa San Juan Ecuador 2019.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No hay conexión de la dimensión responsabilidad y calidad del servicio de docentes en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

H<sub>a</sub>: Existe conexión de la dimensión responsabilidad y calidad del servicio de docentes en la Unidad Educativa San Juan Ecuador 2019.

**Tabla 23:** Correlación entre la dimensión responsabilidad y calidad del servicio.

			Responsabilidad	Calidad de servicio
<b>Rho Spearman</b>	<b>Responsabilidad</b>	Coeficiente de Correlación	1.000	,943**
		Sig. (Bilateral)	.	0,000
	N	57	57	
	<b>Calidad de servicio</b>	Coeficiente de Correlación	,943**	1.000
Sig. (Bilateral)		0,000	.	
N		57	57	

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

Fuente: Resultado del SPSS 25

El presente cuadro expone los frutos de la 2da hipótesis específica adquiriéndose el coeficiente de correlación Rho Spearman =0,943, considerada como muy buena, obteniendo el valor de significancia de  $p = ,000$  menor al establecido de 0,05, la cual consiente descartar la hipótesis nula y acogerse que existe una conexión elocuente entre la magnitud responsabilidad y calidad del servicio en docentes en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe conexión entre la magnitud relaciones y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

H<sub>a</sub>: Existe conexión entre la magnitud relaciones y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

**Tabla 24:** Correlación entre la dimensión relaciones y calidad del servicio

		Relaciones	Calidad de servicio
<b>Rho</b>	<b>Relaciones</b>	Coefficiente de Correlación	,932**
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N	57
<b>Spearman</b>	<b>Calidad del servicio</b>	Coefficiente de Correlación	,932**
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N	57

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

Fuente: Resultado del SPSS 25

El presente cuadro expone los frutos de la 3era hipótesis específica adquiriéndose el coeficiente de correlación Rho Spearman = ,932, considerada como muy buena, obteniendo el valor de significancia de  $p = ,000$  menor al establecido de 0,05, la cual consiente descartar la hipótesis nula y acogerse que existe una conexión elocuente de la dimensión relaciones y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No hay conexión de la dimensión cooperación y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan Ecuador 2019.

H<sub>a</sub>: Existe conexión entre la dimensión cooperación y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

**Tabla 25:** Correlación entre la dimensión cooperación y calidad de servicio

		Cooperación	Calidad de servicio
<b>Rho</b>	Coeficiente de	1000	,949**
	Correlación		
	Sig. (Bilateral)	.	0,000
<b>Spearman</b>	N	57	57
	Coeficiente de	,949**	1000
	Correlación		
<b>Calidad de servicio</b>	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	57	57

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

Fuente: Resultado de SPSS 25

El presente cuadro expone los frutos de la cuarta hipótesis puntualiza adquiriéndose el coeficiente de correlación Rho Spearman = ,949\*\*, considerada como muy buena, obteniendo el valor de significancia de  $p = ,000$  menor al establecido de 0,05, la cual consiente descartar la hipótesis nula y acogerse que existe una conexión elocuente de la dimensión cooperación y calidad del servicio de docentes en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

## Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No hay conexión de la dimensión conflicto y calidad de servicio de docentes en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

H<sub>a</sub>: Existe conexión de la dimensión conflicto y calidad de servicio de catedráticos en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

**Tabla 26:** Correlación entre la dimensión conflicto y calidad del servicio.

			<b>Conflicto</b>	<b>Calidad de servicio</b>
<b>Rho Spearman</b>	<b>Conflicto</b>	Coefficiente de	1.000	,857**
		Correlación		
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	57	57
	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de	,857**	1.000
		Correlación		
Sig. (Bilateral)		,000	.	
	N	57	57	

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

Fuente: Resultado del SPSS 25

El presente cuadro expone los frutos de la quinta hipótesis específica adquiriéndose el coeficiente de correlación Rho Spearman = ,857\*\*, considerada como muy buena, obteniendo el valor de significancia de  $p = ,000$  menor al establecido de 0,05, la cual consiente descartar la hipótesis nula y acogerse que existe una conexión elocuente entre la dimensión conflicto y calidad del servicio de los pedagógicos en la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados presentados en las tablas producto del tratamiento de la información recolectada en la presente indagación permitieron aceptar la existencia de una conexión elocuente del ambiente organizacional y la calidad de servicios de los catedráticos de una unidad educativa 2019, al obtenerse que el valor  $p = ,0000$  que es menos al nivel de significación  $0,05$ , al respecto Sotelo y Figueroa (2017) en su indagación sobre ambiente organizacional y su correlación con la calidad, señalaron que existe correlación de las dos variables positivas, resaltando que es importante mantener un buen ambiente organizacional lo que le permite marcar una diferencia de las demás instituciones, que se puedan enfrentar a los cambios que en la actualidad; así también lo corroboran los estudios realizados por Quinteros (2016) sobre ambiente organizacional y calidad del servicio educativo, a la conclusión que llegó el autor fue de evidenciar que el ambiente organizacional tiene relación directa ( $Rho = ,954$ ), y elocuentemente con la calidad de servicio educativo y el realizado por Flores (2015) referida a las propiedades de clima institucional y conexión de la calidad de servicio pedagógico, en el cual determino que el ambiente institucional repercute en la calidad del servicio educativo.

En el estudio realizado por Mejía (2014), referido al ambiente organizacional y compromiso en el trabajo el autor afirma que el ambiente organizacional afecta la labor del personal que trabaja, es necesario un ambiente armónico lleno de energías positivas para realizar un trabajo exitoso. Al respecto, Polanco (2014). En su indagación referida al ambiente y la satisfacción laboral de los catedráticos, el autor concluyo que el ambiente laboral percibido esta beneficiado por el ajuste de los individuos a sus roles de pedagogos, administradores, este clima impacta por las relaciones humanas; es notorio que los pedagogos están descontentos; y el ambiente profesional en las diferentes magnitudes afecta la labor profesional. Finalmente, Machaca. (2016). En la tesis sobre ambiente organizacional, y la práctica profesional, manifestó que hay una correlación inmediata del ambiente organizacional y el trabajo.

Así mismo encontró que el costo  $p= ,0000$  es menor al nivel de 0,05, en los resultados referidos que la hipótesis específica primera, aceptó que hay una conexión significativa del ambiente organizacional y los elementos tangibles en la Unidad Educativa San Juan, 2019, según lo sostenido por Gento (2010) los elementos tangibles, se considera aspectos como el buen estado en que deben encontrarse las instalaciones y mobiliario, además de una apariencia personal presentable de los trabajadores, todo ello posee conexión con el clima organizacional.

En la hipótesis específica segunda los frutos obtenidos permitieron aceptar que existe una relación del ambiente organizacional y la fiabilidad en la Unidad Educativa San Juan, 2019, al encontrarse que el valor  $p= ,0000$  es menor al nivel de 0,05, Gento (2010) afirmó que la fiabilidad, referido a cautelar que las condiciones del servicio se ajusten a los que la entidad ha ofrecido, de manera que dejen en el usuario una imagen de confianza y seguridad.

En cuanto a los resultados referidos en la hipótesis específica tercera se pudo aceptar que hay una conexión entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de la Unidad Educativa San Juan, 2019, al encontrarse que el valor de  $p= ,0000$  lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05, Gento (2010) sostiene que el volumen de respuesta consiste en brindar los usuarios una atención rápida y apropiada.

También se pudo aceptar con respecto a la hipótesis específica cuarta la existencia de una conexión del ambiente organizacional y la seguridad en la Unidad Educativa San Juan, 2019, al encontrarse que el valor  $p= ,0000$  que es menor al nivel de 0,05.

En lo referente a la hipótesis específica quinta se encontró el valor  $p= ,0000$  es menor al nivel de 0,05, que permitió aceptar que existe una conexión del ambiente organizacional y la empatía en la Unidad Educativa San Juan, 2019, Gento (2010) preciso que la empatía es tener en cuenta las necesidades individuales de cada persona, efectuando los cuidados en esa medida. Coromoto. (2011). En la tesis



sobre aptitudes humanas y calidad del servicio pedagógico, autor después de analizar sus resultados logro puntualizar que las aptitudes humanas tienen relación positiva y alta calidad del servicio pedagógico.

## V. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general se determinó que existe una conexión elocuente del ambiente organizacional y calidad del servicio de la Unidad Educativa San Juan, 2019, adquiriéndose como coeficiente de correlación Rho Spearman = .956\*\*, y  $\rho = 0.000$ .
2. Con respecto al objetivo específico primero se estableció que existe una conexión elocuente de la dimensión estructura y calidad de servicios de la Unidad Educativa San Juan, 2019, se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .899\*\*, y  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), descartándose la hipótesis nula.
3. Con respecto al objetivo específico segundo se estableció que existe una conexión elocuente del dimensión responsabilidad y calidad del servicio de la Unidad Educativa San Juan, 2019, obteniéndose como coeficiente de correlación de Rho Spearman = .943\*\*, y  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), desestimándose la hipótesis nula.
4. Con relación al objetivo específico tercero se estableció que existe una conexión significativa de la dimensión relaciones y calidad del servicio de la Unidad Educativa San Juan, 2019, adquiriéndose como coeficiente de correlación de Rho Spearman = .932\*\*, y  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), descartándose la hipótesis nula.
5. Con relación al objetivo específico cuarto se estableció que existe una conexión elocuente la dimensión cooperación y calidad de servicios de la Unidad Educativa San Juan, 2019, adquiriéndose como coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .949\*\*, y  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), descartándose la hipótesis nula.
6. Con relación al objetivo específico quinto se estableció que existe una conexión elocuente de la dimensión conflicto y calidad del servicio de la Unidad Educativa San Juan, 2019, adquiriéndose como coeficiente de correlación de Rho Spearman = .857\*\*, y  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), descartándose la hipótesis nula.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a los directivos buscar la calidad educativa mediante el desarrollo personal permitiéndoles generar en ellos un canje profesional, de la misma manera mejorar el trato esto hará que los docentes sientan que el director se preocupa por sus necesidades.
2. Instruir no solo a la planta docente en el dominio de los métodos didácticos sino también en la parte administrativa permitiéndole desarrollarse en su labor, usando recursos tecnológicos.
3. A los docentes optimizar una atención a padres brindándoles la información necesaria sobre los avances académicos de sus hijos incluido el de su comportamiento.
4. Al equipo del consejo ejecutivo, hacer una revisión periódica de las instalaciones de la unidad educativa, realizando trabajo en equipo con representantes y estudiantes.
5. Manejar una buena comunicación es imprescindible dentro de la institución ya que de esta manera se evitará problemas futuros y malas interpretaciones realizando ejercicios de integración en donde se logre consolidar relaciones.
6. Fomentar áreas de encuentros y tolerancias en donde se de paso a la indagación en conjunto de resolución a las dificultades en donde se aclararán los motivos de las diferencias entre docentes que existen, siendo escuchadas y tomadas en cuentas dándoles la relevancia que estas merecen.

## REFERENCIAS

- Aguado Maldonado, J. E. (2012). Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes. Lima, Perú: Tesis de Maestría Universidad San Ignacio de Loyola.
- Albrecht, K. (2005). La inteligencia social.
- Alcocer, A. (2003). La organización empresarial. Lima: Cultura.
- Álvarez Botello, J. C. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.
- Álvarez, G. (2010). Clima organizacional concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional,, 11(1).
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo. Escuela de Economía.
- Bernal, I. P. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos. . Revista estudios gerenciales , (31) 8-19.
- Briones-Álvarez, M. R. (2017). Influencia del clima institucional en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Ramón Castilla N 063, Cajamarca . Rev. Perspectiva,, 18(1), 27-33.
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México, D. F.: : Editorial Trillas;.
- Calderón, E. &. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador . . PODIUM Edición Especial, Universidad Espiritu Santo – UEES. Ecuador, pp. 13 1-143 .

- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. COLOMBIA: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Segunda Edición. Bogotá: Mc. Graw Hill Interamericana .
- Coromoto, N. (2011). *Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*.
- Flores Limo, F. A. (2015). *Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4º y 5º de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa El Salvador-2013*.
- García, M. &. (1997). *Hacia un clima organizacional plenamente gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle (Doctoral dissertation, Tesis de Grado Maestría. Universidad del Valle)*.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba. Prentice. Hall.
- González, I. B. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. 31(134), 8-19.: *Estudios gerenciales*,.
- L., B. (1987.). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México, D. F.: Editorial Trillas. .
- Litwin, G. H. ((1968).). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press .
- Machaca. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas .
- Medina Montesdeoca, N. A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán–Quito (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador)*.
- Mejía. (2014). *Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una institución educativa*. (Tesis de grado) Universidad.

- Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario, . El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración., 11, 24-30.
- Mite Salazar, I. E. (2017). La formación en liderazgo directivo en la calidad del clima organizacional de la Unidad Educativa Fiscal Vicente Rocafuerte Zona 8, distrito 3, de la provincia del Guayas, cantón Guayaquil (Bachelor's thesis, Universidad de Gua.
- Mortimore, P. (2000). Control de la Calidad en Educación. . Revista británica de estudios de educación.
- Munduate, L. (1997). Psicología de las organizaciones, las personas organizando. . Madrid: Pirámide.
- Ojeda, J. (2013). Clima organizacional en instituciones de educación primaria, realizada en México. Revista electrónica CIAG, 11(2).
- Polanco, C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Pombo, M. F. (2015). Reforma educativa en Ecuador y su influencia en el clima organizacional de los centros escolares. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (209).
- Quinteros Fuentes Rivera, M. M. (2016). Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.
- Ramírez Campos, Á. F. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. Investigación administrativa,, 41(109), 21-30.
- Rivero, J. (2010). Teacher performance and its impact on the quality of education in Peru, Policy Paper, October 2010, FOCAL (Canadian Foundation for the Americas), Ottawa, Canada. .

- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. . Revista educación en valores, , 1(25), 3-18.
- Rodríguez-Ponce, E. &-R. (2017). Relación entre el liderazgo transformacional y el clima orientado al servicio de los estudiantes: Evidencia exploratoria desde Chile. Interciencia, 42(10), 633-640.
- Sotelo Asef, J. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo,, 8(15), 582-609.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educa. (s.f.).
- Toro Álvarez, F. (2010). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones., 14(3): 333- 344 .
- UNESCO, O. (2002). Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile.

**ANEXOS**



PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y calidad de servicios en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la conexión existente con la dimensión estructura y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan?</p> <p>¿Cuál es la relación existente con la dimensión responsabilidad y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan?</p> <p>¿Cuál es la relación existente con la dimensión relaciones y calidad del</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicios en los docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>La dimensión estructura se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan.</p> <p>La dimensión responsabilidad se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional y calidad de servicios en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Determinar la relación entre la dimensión estructura y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión relaciones y calidad del</p>	<p><b>VX= CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p> <p><b>VY= CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b></p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> no experimental</p>

<p>servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan?</p> <p>¿Cuál es la relación existente con la dimensión cooperación y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan?</p> <p>¿Cuál es la relación existente con la dimensión conflicto y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan?</p>	<p>La dimensión relaciones se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan</p> <p>La dimensión cooperación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan</p> <p>La dimensión conflicto se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los docentes de la Unidad Educativa San Juan</p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional y calidad de servicios en docentes de la Unidad Educativa San Juan, Ecuador 2019</p>	<p>servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión cooperación y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión conflicto y calidad del servicio en docentes de la Unidad Educativa San Juan.</p>		<p><b>Población y muestra:</b> 57</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b></p> <p>Técnica encuesta Instrumento cuestionario</p> <p><b>Prueba de hipótesis :</b></p> <p>Rho De Spearman</p>
--	--	--	--	---

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

44 : P14 3 Visible: 23 de 23 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TANGIBLE	FIABILIDAD	CAPACIDAD	SEGURIDAD	EMPATIA	TANG
31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 32 de 32 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	CLIMA	E
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
54	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
55	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
56	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
57	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
58																											

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**  
**CUESTIONARIO PARA DOCENTES**  
**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO**

Estimado colaborador

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1= NUNCA

2= A VECES

3= SIEMPRE

<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Siempre (3)</b>
1	Los espacios de la unidad educativa se encuentran cómodos y limpios			
2	La unidad educativa cuenta con los recursos tecnológicos adecuados.			
3	Son adecuado y necesarios los elementos material que posee la unidad educativa.			
4	Se brinda la información necesaria al padre y estudiante cuanto lo solicitan.			
5	La institución cuenta con un personal capacitado.			
6	Considera que se realiza un trabajo eficaz tanto en el aula como en cada equipo de trabajo.			

7	El tiempo de atención ante un documento solicitado es el adecuado			
8	Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema			
9	Se brinda respuestas a las quejas o reclamos presentados			
10	El personal está capacitado para brindar soluciones oportunas			
11	Se brinda respuestas a las dudas de los usuarios			
12	Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida			
13	El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos			
14	Considera que se brinda un trato personalizado			
15	Se da a la atención necesaria a las necesidades de los usuarios			

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVOS:** Valorar el instrumento para acopiar información sobre el calidad de servicio de una Unidad Educativa

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** TAMARIZ NUNJAR, Hildegardo Oclides

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

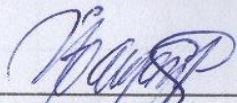
**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Jefe de Unidad de Investigación -IESPP "Piura"

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR:** - Investigador

- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado
- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN:**

Muy adecuado	<del>Adecuado</del>	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar**  
**EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVOS:** Valorar el instrumento para acopiar información sobre calidad de servicio de una Unidad Educativa

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ESPINOZA SALAZAR, Liliana Ivonne

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Docente de posgrado

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR:** - Investigador  
- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado  
- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN:**

Muy adecuado	<del>Adecuado</del>	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------

.....  
**Dr. Liliana Ivonne Espinoza Salazar**  
Evaluador



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**CUESTIONARIO PARA DOCENTES**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Estimado colaborador

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1= NUNCA

2= A VECES

3= SIEMPRE

	<b>ÍTEMS</b>	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1	Cree usted que en la institución educativa se tiene claro quién es el que lleva la dirección y la toma de decisiones.			
2	Considera usted. que las labores y responsabilidades que se encuentran bien definidas.			
3	El personal docente que trabaja en la institución educativa conoce con claridad las políticas de esta institución			
4	Considera que las reglas son aplicadas para todos los docentes de manera equitativa			
5	Cuando se presenta un problema tiene claro a quien debe direccionarlo			
6	Considera que los docentes cumplen con los horarios establecidos por la institución			

7	Considera Ud. Que el personal docente tiene un alto grado de responsabilidad y no se retiran de sus labores hasta no haberlas cumplido			
8	Cree Ud. que existe compromiso con las labores por parte de los docentes.			
9	Percibe Ud. De que la mayoría de los problemas que se dan dentro de la unidad educativa es porque el personal docente no asume sus responsabilidades.			
10	Considera que los directivos de la unidad educativa forman las comisiones de trabajo y la responsabilidad de su adecuado trabajo es de cada uno			
11	Entre los docentes que labora en la institución sobresale un ambiente amistoso.			
12	La institución se identifica por tener un clima laboral agradable y sin tensiones.			
13	Las relaciones entre los empleados, la planta docente y directiva son agradables.			
14	Se tiene el apoyo de los de los directivos cuando se necesita.			
15	Existe confianza entre compañeros de labores.			
16	.La institución educativa posee objetivos de rendimiento bastante altos.			
17	Los directivos de la institución piensan que si todas las personas están contentas tendrán un mejor desempeño.			
18	Observa que aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un excelente desempeño.			
19	En esta institución existe espíritu de trabajo en equipo.			
20	Los docentes saben reconocer cuando existen fallas y errores en la institución.			

21	La actitud que demuestran mis directivos es que el conflicto que se pueda generar puede ser saludable si es conducido adecuadamente.			
22	Lo más importante que se da en la institución es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.			
23	Considero que siempre puedo expresarme libremente, aunque no esté de acuerdo con mis directivos.			
24	Existe flexibilidad por parte de los directivos para poder desarrollarse académicamente.			
25	Se considera satisfecho con las socializaciones que realizan los directivos dentro de la institución.			

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVOS:** Valorar el instrumento para acopiar información sobre el clima organizacional de una Unidad Educativa

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ESPINOZA SALAZAR, Liliana Ivonne

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Docente de posgrado

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR:** - Investigador  
- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado  
- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN:**

Muy adecuado	<del>Adecuado</del>	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------

.....  
**Dr. Liliana Ivonne Espinoza Salazar**  
Evaluador

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVOS:** Valorar el instrumento para acopiar información sobre el clima organizacional de una Unidad Educativa

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** TAMARIZ NUNJAR, Hildegardo Oclides

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

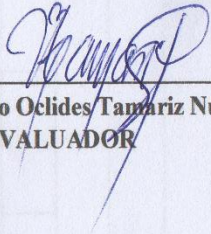
**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Jefe de Unidad de Investigación -IESPP "Piura"

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR:** - Investigador

- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado
- Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN:**

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado
--------------	----------	---------	------------

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar**  
**EVALUADOR**

### FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Valorar el instrumento para acopiar información sobre la calidad de servicio de una Unidad Educativa

**DIRIGIDO A:** Docentes de una Unidad Educativa

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ICAZA CANDO KARINA ROXANA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Docente de Bachillerato


**EXPERTICIA DEL EVALUADOR:** - Docente

- Supervisora educativa

-Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado

**VALORACIÓN:**

Muy Adecuado	<del>Adecuado</del>	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------

  
Ms. Karina Roxana Icaza Cando  
EVALUADOR

### FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Valorar el instrumento para acopiar información sobre el clima organizacional de una Unidad Educativa

**DIRIGIDO A:** Docentes de una Unidad Educativa

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ICAZA CANDO KARINA ROXANA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister


**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Docente de Bachillerato

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR:** - Docente

- Supervisora educativa
- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado

**VALORACIÓN:**

Muy Adecuado	<del>Adecuado</del>	Regular	Inadecuado
--------------	---------------------	---------	------------

  
Ms. Karina Roxana Icaza Cando  
EVALUADOR

### FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Valorar el instrumento para acopiar información sobre el clima organizacional de una Unidad Educativa

**DIRIGIDO A:** Docentes de una Unidad Educativa

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ICAZA CANDO KARINA ROXANA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Docente de Bachillerato

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR:** - Docente

- Supervisora educativa
- Asesoramiento de tesis de pregrado y posgrado

**VALORACIÓN:**

Muy Adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado
--------------	----------	---------	------------

  
Ms. Karina Roxana Icaza Cando  
EVALUADOR



San Juan, lunes 3 de junio del 2019

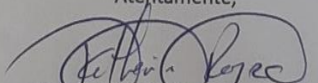
Lcdo. Julio De Loor  
**RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN JUAN**  
En su despacho.

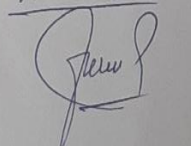
De mis consideraciones:

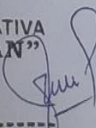
Por medio del presente, solicito a usted me permita realizar una encuesta en la unidad educativa que usted acertadamente dirige, la misma que me servirá para mi proyecto de tesis con el tema **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN JUAN 2019**, en la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO de PERÚ**

Por la atención que le dé a la presente le reitero mis agradecimientos de estima y consideración.

Atentamente,

  
Ing. Katherine Reyes Contreras  
**DOCENTE**

*Autorizado*  


UNIDAD EDUCATIVA  
"SAN JUAN"  
03 JUN 2019  
  
Lic. Julio De Loor  
RECTOR