



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad del servicio educativo en
las instituciones educativas públicas del nivel inicial del
distrito de Chancay, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Bach. Mariel Mardely Quinteros Fuentes Rivera

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2016

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Presidente

Mgtr. Gissela Rivera Arellano

Secretario

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Vocal

Dedicatoria

A Dios por su amor infinito y llevarme de la mano siempre, a mi familia mi gratitud eterna por su apoyo incondicional en todo este camino recorrido hasta ahora.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por las facilidades brindadas para así alcanzar este logro en mi carrera profesional. Asimismo una mención especial y agradecimiento particular a mi asesora, la doctora Gliria Susana Méndez Ilizarbe por su empeño y dedicación prestada a esta investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, Mariel Mardely Quinteros Fuentes Rivera, estudiante del Programa de Maestría en administración de la educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 15756485 con la tesis titulada: Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huaral 02 de octubre de 2016.

Bach. Mariel Mardely Quinteros Fuentes Rivera
DNI N° 15756485

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en administración de la educación, presento el trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, considera la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos; el capítulo II, está referido al marco metodológico que contiene las variables, la operacionalización de las variables, la metodología y el tipo de estudio, el diseño, la población y muestra censal, técnicas e instrumentos, el método de análisis de datos y el aspecto ético; el capítulo III, lo conforma los resultados descriptivos y la prueba de hipótesis de la investigación; el capítulo IV, la discusión de los resultados; el capítulo V, las conclusiones de la investigación, el capítulo VI, las recomendaciones, el capítulo VII, las referencias y finalmente se concluye con los apéndices.

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

La autora

Tabla de contenidos

	Pag.
Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Antecedentes	17
1.1.1. Antecedentes internacionales	17
1.1.2. Antecedentes nacionales	19
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1 Base teórica de la variable clima organizacional	21
1.2.2 Base teórica de la variable calidad del servicio educativo	29
1.3 Justificación	38
1.3.1. Justificación metodológica	38
1.3.2. Justificación legal	38
1.3.3. Justificación práctica	39
1.3.4. Justificación teórica	39
1.4 Problema	40

1.4.1. Realidad problemática	40
1.4.2. Formulación del problema	41
1.5 Hipótesis	42
1.5.1. Hipótesis general	42
1.5.2. Hipótesis específicas	42
1.6 Objetivos	43
1.6.1. Objetivo general	43
1.6.2. Objetivos específicos	43
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1 Variables de la investigación	46
2.1.1. Definición conceptual de las variables	46
2.1.2. Definición operacional de las variables	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	49
2.5 Diseño de investigación	49
2.6 Población	51
2.6.1. Población censal	51
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.7.1. Técnica	52
2.7.2. Instrumento de recolección de datos	53
2.7.3. El cuestionario	53
2.7.4. Validez del instrumento	55
2.7.5. Confiabilidad del instrumento	56

2.8	Método de análisis de datos	58
III.	RESULTADOS	59
3.1.	Resultados descriptivos	60
3.2.	Prueba de hipótesis	69
3.2.1.	Prueba de hipótesis general	69
3.2.2.	Prueba de hipótesis específicas	70
IV.	DISCUSIÓN	73
V.	CONCLUSIONES	79
VI.	RECOMENDACIONES	81
VII	REFERENCIAS	83
Apéndices		87
	Apéndice A: Matriz de operacionalización del variable clima organizacional	
	Apéndice B: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio educativo	
	Apéndice C: Matriz de consistencia	
	Apéndice D: Cuestionario sobre clima organizacional	
	Apéndice E: Cuestionario sobre calidad del servicio educativo	
	Apéndice F: Base de datos de la prueba piloto de la variable clima organizacional	
	Apéndice G: Base de datos de la prueba piloto de la calidad del servicio educativo	
	Apéndice H: Análisis de fiabilidad del instrumento clima organizacional	
	Apéndice I: Análisis de fiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo	
	Apéndice J: Base de datos originales	
	Apéndice K: Oficio para solicitar permiso para la aplicación de los instrumento	
	Apéndice L: Constancia de aplicación de instrumentos	
	Apéndice M: Certificados de validez del instrumento sobre clima institucional	
	Apéndice N: Certificados de validez del instrumento sobre calidad del servicio educativo	
	Apéndice Ñ: Artículo científico	

Lista de tablas

		Pag.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Clima organizacional	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo	48
Tabla 3	Población de docentes	52
Tabla 4	Validación del cuestionario clima organizacional	55
Tabla 5	Validación de instrumento calidad del servicio educativo	55
Tabla 6	Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional	57
Tabla 7	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio educativo	57
Tabla 8	Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman	58
Tabla 9	Nivel del clima organizacional en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	60
Tabla 10	Nivel del potencial humano en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	61
Tabla 11	Nivel del diseño organizacional en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	62
Tabla 12	Nivel de la cultura organizacional en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	63
Tabla 13	Nivel de la calidad del servicio educativo en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	64
Tabla 14	Nivel del producto educativo en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	65

Tabla 15	Nivel de la satisfacción de los alumnos en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	66
Tabla 16	Nivel de la satisfacción del personal del centro en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016.	67
Tabla 17	Nivel del efecto de impacto de la educación en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016	68
Tabla 18	Nivel de correlación y significación entre clima organizacional y la calidad del servicio educativo	69
Tabla 19	Nivel de correlación y significancia entre potencial humano y calidad de servicio educativo	70
Tabla 20	Nivel de correlación y significancia entre el diseño organizacional y calidad de servicio educativo	71
Tabla 21	Nivel de correlación y significancia entre cultura de la organizacional y calidad de servicio educativo	72

Lista de figuras

		Pag.
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	50
Figura 2	Nivel del clima organizacional	60
Figura 3	Nivel del potencial humano	61
Figura 4	Nivel del diseño organizacional	62
Figura 5	Nivel de la cultura organizacional	63
Figura 6	Nivel de la calidad del servicio educativo	64
Figura 7	Nivel del producto educativo	65
Figura 8	Nivel de satisfacción de los alumnos	66
Figura 9	Nivel de satisfacción del personal del centro	67
Figura 10	Nivel del efecto de impacto de la educación	68

Resumen

La investigación titulada “Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las I.E.P. del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016. La población estuvo conformada por 60 docentes del nivel inicial del distrito de Chancay, las cuales fueron consideradas como una población censal y en las cuales se aplicó las variables de estudio.

El método empleado fue el hipotético deductivo, esta investigación fue de diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal, que recogió la información en un momento determinado, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario sobre clima organizacional, formado por 30 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre calidad del servicio educativo, formado por 28 Ítems en la escala de Likert, los cuales brindaron información acerca de las variables de estudio, mediante la evaluación de sus diversas dimensiones.

De la misma manera, después de haber procesado la información al haber aplicado los instrumentos, se pasó al procesamiento estadístico de los datos y se llegó a la siguiente conclusión el clima organizacional se relaciona directamente ($Rho = 0,954$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$) con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016., comprobándose la hipótesis de la investigación.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad del servicio educativo

Abstract

The research entitled "Organizational climate and quality of educational services in the I.E.P. the initial level of the district of Chancay, 2016, had as general objective to determine the relationship between organizational climate and quality of education in public educational institutions the initial level in the district of Chancay, 2016. The study population consisted 60 teachers from the initial level of Chancay district, which were considered a census sample and which have been applied study variables.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research was non experimental design correlational level and cross-section, which collected information at a given time, which was developed by applying the instruments: questionnaire on organizational climate, formed by 30 items in Likert scale questionnaire and quality of educational services, consisting of 28 items in the Likert scale, which provided information about the study variables, by assessing its various dimensions.

Similarly, after processing the information to be applied instruments, it passed the statistical processing of the data and came to the following conclusion organizational climate is directly related ($Rho = 0.954$) and significantly ($p = 0,000 < 0.05$) with the quality of education in public educational institutions in the initial level of district Chancay, 2016, proving the hypothesis of the research.

Keywords: Organizational climate, quality of education.