



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

El clima organizacional y la calidad del servicio educativo que brinda
la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo-
Amotape- Sullana, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Girón Benites, Luz Cristina (ORCID: 0000-0002-5005-2445)

ASESOR:

Dr. Córdova Pintado, Manuel Jesús (ORCID: 0000-0001-5780-0912)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y calidad educativa.

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicamos la presente investigación a Dios por permitirnos mediante el don de la vida, hacer realidad nuestras metas para el bienestar de nuestros niños.

A mis padres y familiares, por brindarnos su apoyo y aliento en todo momento y ser el motivo de nuestra superación.

Agradecimiento

A Dios, por guiarnos en el apostolado de la enseñanza y estar al servicio de nuestra sociedad.

Al Doctor Asesor, a los estudiantes y padres de familia que apoyaron en la ejecución del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1.Tipo y diseño de investigación	13
3.2.Variables y operacionalización.....	14
3.3.Población (Criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..	15
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5.Procedimientos	17
3.6.Método de análisis de datos.....	18
3.7.Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Población de la investigación	15
Tabla 2 Relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo.....	19
Tabla 3 Relación entre <i>Clima organizacional y la dimensión confiabilidad</i>	21
Tabla 4 Relación entre <i>Clima organizacional y la dimensión responsabilidad.</i>	22
Tabla 5 Relación entre <i>Clima organizacional y la dimensión seguridad...</i>	23
Tabla 6 Relación entre <i>Clima organizacional y la dimensión empatía.....</i> ...	24
Tabla 7 Relación entre <i>Clima organizacional y la dimensión bienes y Materiales</i>	25
Tabla 8 Correlación entre <i>clima organizacional y calidad del servicio</i>	26
Tabla 9 Correlación entre <i>clima organizacional y dimensión confiabilidad</i>	27
Tabla 10 Correlación entre <i>clima organizacional y responsabilidad</i>	28
Tabla 11 Correlación entre clima organizacional y seguridad	29
Tabla 12 Correlación entre clima organizacional y empatía	30
Tabla 13 Correlación entre clima organizacional y bienes materiales.....	31

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1 Esquema del diseño	14
Figura 2 Relación: Clima organizacional	19
Figura 3 Relación: Calidad de servicio	20

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo que brinda la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana, 2017, desde la perspectiva de las alumnas y padres de familia; para ello, se analizó previamente el nivel de las variables clima organizacional y la calidad del servicio educativo.

La investigación siguió una metodología cuantitativa, el tipo de investigación fue No experimental, ya que no se manipularon las variables del estudio; con un diseño descriptivo, correlacional, la población estuvo conformada por 35 docentes, la muestra se seleccionó a través del muestreo no probabilístico intencionado y quedó conformada por los 35 docentes, para la recolección de los datos se aplicó dos instrumento que midió la variable clima organizacional y calidad del servicio, los instrumentos fueron validados a través de juicio de experto y pasó prueba piloto. Para el procesamiento para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico, SPSS v. 20, y para la comprobación de la hipótesis se usó la correlación de Spearman.

Los resultados son los siguientes: Existe una correlación moderada, positiva y altamente significativa ($\rho=0,550$, $P=0.004$) entre el clima organizacional y la calidad del servicio de la Institución Educativa, encontrándose además niveles regulares tanto de clima organizacional, 85.7% como la calidad del servicio 85%; asimismo se halló correlaciones significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de la calidad: confiabilidad, responsabilidad, seguridad y bienes materiales, no encontrándose correlación con la dimensión empatía.

Palabras clave: clima organizacional, calidad del servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between organizational climate and the quality of educational services provided by the educational institution no. 14749 of primary, the Tambo de Amotape, Sullana, 2017, from the perspective of students and parents; to do so, the level of the variables discussed previously organizational climate and the quality of the education service.

The research follows a quantitative methodology, the type of research was not experimental, since the variables of the study; is not manipulated a descriptive, correlational design, population was formed by 35 teachers, the sample was selected through the sampling non-probability intended and consisted of 35 teachers, for the collection of data was applied two instrument that He measured the variable organizational climate and quality of service, instruments were validated through expert judgment and became test pilot. For processing for data analysis was used the statistical package SPSS v. 20, and the Spearman correlation was used for testing the hypotheses.

The results are as follows: there is a moderate, positive and highly significant correlation ($\rho = 0,550$, $P = 0.004$) between the organizational climate and the quality of the service of the educational institution, found levels regular both climate organizational, 85.7% as 85% service quality; also found significant correlations between the organizational climate and the quality dimensions: reliability, responsibility, security, and material goods, not being correlated with the dimension of empathy.

Key words: organizational climate, quality of service, reliability, responsibility, security, empathy and material goods.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el tema de la calidad educativa ocupa un lugar interesante en el desarrollo del aspecto escolar y sus procesos. Según Chiavenato (1992) el clima organizacional conforma el medio al interior organizacional; en ese mismo sentido hace mención que el clima compromete un sinnúmero de procesos que priman en una estructura de índole institucional, donde las políticas, tecnologías, las metas operativas, el tipo de reglamento interno; además se tiene en cuenta otros aspectos sociales como la forma de comportamiento, las actitudes y valores

Para garantizar un servicio educativo de calidad, se debe contar con una óptima gestión en el desempeño teniendo en cuenta el Marco para la Buena Enseñanza, para lo cual se ha utilizado la observación de las clases y una frecuente evaluación.

La profesión docente ha tolerado y deteriorado por las deficientes políticas educativas que establecen cada gobierno, tratando de alcanzar resultados positivos, estos enfoques no han sido posibles, porque no se cuenta con estrategia sólida a largo plazo que encamine la labor pedagógica del maestro como profesión y se logre el mejoramiento del sistema educativo en el contexto escolar peruano. (Fuentes, 2011). Distintas investigaciones designadas a reconocer las características eficaces de las instituciones escolares; quedando claro que son todas las que contribuye a la formación de los educandos. “Es difícil tener directores con liderazgo, debido a que su función es la de lograr que sus trabajadores se incorporen al cambio, independiente de las decisiones de los mismos; incluyendo la labor administrativa que se debe cumplir” (Fuentes, 2011).

Con respecto Horn, Marfán (2010) expresa que estos años últimos en las escuelas se han dado casos problemáticos entre padres de familia y directores, problemas con docentes y alumnos en general, todo esto ha provocado ciertos modelos de comportamiento que afectan a los centros escolares, afectando la

convivencia, lo cual se ve reflejado en los saberes y quehacer pedagógico, generando la pérdida de la importancia del aprendizaje.

A través de la Ley General de Educación N° 28044 (MINEDU- 2003) menciona que “La calidad educativa es la forma óptima de preparación que deben lograr los sujetos para hacer frente a los retos” y en el Proyecto Educativo Nacional, el Objetivo Estratégico N° 2 está orientado al logro de la Calidad Educativa; sin embargo, el Ministerio de Educación no pone en ejecución políticas más efectivas sobre infraestructura y tecnología en el campo educativo, de tal manera que permita disminuir las dificultades y alcanzar los objetivos planteados. En la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana, en donde los maestros expresan que existen muchos factores que dificulta el logro de una mejor calidad del servicio educativo; en esta se observa la siguiente problemática: Conflictos- Se perciben enfrentamientos y desacuerdos entre los docentes del turno de la mañana y tarde, lo cual predispone negativamente al personal docente y administrativo para realización de actividades académicas en forma integrada; por tanto los esfuerzos no se alinean ni direccionan en un solo sentido, sino que existen grupos que muchas veces anteponen los intereses personales antes que los institucionales. Comunicación: El sistema de comunicación dentro de la institución es deficiente, no existen las facilidades suficientes para que las quejas u aportes del personal docente y administrativo sean escuchados por los directivos. Motivación: El sistema de motivación de la institución es deficiente, no se cuenta con procedimientos para dar reconocimiento a los docentes y administrativos por su desempeño laboral, lo cual crea descontento y desmotivación en el personal de la institución; y los niveles de “querer hacer” las actividades académicas lo mejor posible disminuyen. Identidad: El personal docente y administrativo no se identifica plenamente con la institución; es decir el sentimiento de pertenecer a la organización no alcanza el nivel suficiente para impartir los objetivos de las personas con los demás. Cooperación: la sensación de apoyo mutuo, de colaboración entre el personal, así como los directivos con el personal no alcanza

el nivel adecuado; lo que contribuye a que el trabajo en equipo sea limitado en el ejercicio para el avance de las actividades académicas de la I.E.

Para el planteamiento del problema se planteó ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativa en la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana?

Este estudio se justifica en función de los aspectos relevancia social, teórico, práctico y metodológico. Con relación a la relevancia, se debe contribuir en la mejora de los niveles de calidad del servicio, lo cual ha provocado preocupaciones permanentes en los centros escolares. En lo teórico, se conseguirá información científica segura y confiable, que sustenten las variables de estudio en el centro escolar N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana. En lo metodológico, se tiene la elaboración de instrumentos que permitirán evidenciar a través del estudio la validez y confiabilidad de los ítems, los cuales tuvieron una secuencia didáctica en base a las dimensiones e indicadores.

A continuación, se tiene el planteo de la Hipótesis General: H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio de la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana. H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio de la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

Respecto al planteamiento de las hipótesis específicas, estas han quedado redactadas de la siguiente manera: H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana. H2: Existe relación significativa entre el clima organizacional y dimensión responsabilidad de la calidad del servicio de la institución educativa N° 14749 nivel primario, el Tambo

Amotape- Sullana. H3: Existe relación significativa entre el clima organizacional y dimensión seguridad de la calidad del servicio de la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana. H4: Existe relación significativa entre el clima organizacional y dimensión empatía de la calidad del servicio de la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana. H5: Existe relación significativa entre el clima organizacional y dimensión bienes y materiales de la calidad del servicio de la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

El objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

Para los objetivos específicos se tiene:

Objetivo O1: Identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana

Objetivo O2: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión responsabilidad de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

Objetivo O3: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión seguridad de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

Objetivo O4: Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión empatía de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

Objetivo O5: Identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensión bienes y materiales de la calidad del servicio del centro escolar N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a los antecedentes, se tiene el trabajo de Morales (2011) Clima organizacional y calidad de servicio educativo de los docentes Universidad Venezuela. Diseño descriptivo correlacional. Obtuvo como conclusión: Al establecer los diversos factores de clima organizacional, se logró que las instalaciones físicas reúnan las condiciones para un trabajo adecuado en el departamento, por prevalecer el orden y se cuenta con los materiales indispensables para realizar el trabajo. De la misma forma, se logró que el líder incluye al personal en los procesos, para que las labores se realicen sin condiciones. Por otro lado, se alcanzó que la averiguación influye positivamente en cada uno de los niveles, los mensajes son notificados a todos.

Según el estudio de Herrera (2011) en su investigación Estrategias de calidad del servicio al cliente y el volumen de ventas- Universidad Técnica de Ambato- Ecuador. Se trabajó con una población de 300 personas usuarias; fue de diseño transversal correlacional; Como conclusión se tiene: en la comercializadora no se presentaron criterios de eficacia orientada al servicio del usuario. La empresa ha ejecutado el despacho oportuno y adecuado de las mercaderías en el instante que el cliente lo requiera formando molestia y desconfianza.

Del mismo modo tenemos a, Calvo (2014) Estrategia de gestión educativa para fortalecer el clima organizacional -Colombia, fue utilizado el cuestionario para el recojo de información, la población fue de 9 profesores, 2 personal de apoyo y 1 rectora y dueña. Concluyendo: los conocimientos que el profesor tiene sobre los componentes y estrategias relacionadas a talleres que han ocasionado, discusión y actividades deportivas. Se logró ejercitar la parte práctica y comportamientos que desarrolla los miembros de la organización para difundir espacios donde se promueva la comunicación, motivadores, de complacencia y perseverantes en el centro laboral.

En el estudio realizado por Rivas (2010), nombrado Clima organizacional y la misión de servicio de calidad de los docentes. Universidad - Venezuela, de tipo descriptivo correlacional, entre sus importantes conclusiones: Se extendió la capacidad de lider participativa en los directivos, dialogo entre sus participantes y decisión personal en la efectivización de su desempeño laboral. En relación al clima organizacional se colocó en un grado propicio en las II.EE. y esto conlleva a influir en los resultados laborales.

Corrales y Díaz (2015) con el tema Clima organizacional y desempeño de los docentes en la Universidad - Venezuela. Diseño descriptivo, se trabajó con una población de 311 maestros y 86 personas para la muestra. Concluyendo: la urgencia de modificar y adaptar el organigrama estructural a las funciones básicas del centro universitario. Se ha proporcionado acuerdos coordinados con los miembros de la entidad, los cuales han sido de su agrado.

Barriga (2016) presentó la tesis Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Meza"- Lima. UNMSan Marcos, Perú, utilizando el diseño no experimental explicativo, con la participación de 40 maestros, se utilizó el cuestionario correctamente con validez de expertos. Logró las conclusiones: El resultado encontrado fue la existencia de una relación positiva significativa entre las variables con una correlación de 0,755 calificada como buena, rechazando la hipótesis negativa.

En las Teorías relacionadas al tema, se tiene a la variable calidad del servicio educativo, donde según lo aportado por Crosby (1978): Calidad "Es cumplimiento de requisitos". Para Juran (2004): "Es la adecuación para la utilización satisfactoria a las necesidades del cliente". Feigenbaum A. (s/f): "Satisfacción de las expectativas del cliente".

Servicio: Basados en las definiciones de Stanton y Etzel (2004). De igual manera Lamb, Hair y Mc Daniel (2002) afirman: "Un servicio viene hacer el esfuerzo humano o mecánico. El servicio está referido a hechos, a desempeños,

a esfuerzos, que físicamente no permite asumirlos”. Por su parte Berry et al (1989): “Unservicio es una actividad o varias formas de prestación que la clientela debe recibir para alcanzar el nivel de satisfacción, y por consiguiente estos están dispuestos a ofertar y pagar un precio razonable.

Esto quiere decir que los servicios se diferencian y caracterizan por ser intangibles y diversos; además se destaca que el consumidor es parte de todo este proceso, que permite evaluar y determinar los requerimientos que necesita y estos respondan a sus expectativas.

Considera Lloréns (1996) cuando se presta un servicio se debe efectivizar las expectativas de los usuarios. En otras palabras, para que un servicio educativo mantenga calidad, tiene que primar ciertos estándares de satisfacción del cliente.

Para Owlia y Aspinwall (1996), los factores que favorecen la calidad del servicio educativo, básicamente son las siguientes:

Atención al usuario: Definido por las metas pres establecidos por el establecimiento educativo, sean éstas determinada por el nivel y grado. También se expresan por la atención a los miembros de la institución en lo que se busca fortalecer el desarrollo organizacional.

Eficiencia del servicio: Está dado por el logro de los objetivos y la consecución de la visión y la misión. Funcionamiento de la capacidad instalada: Comprendida como la posibilidad de albergar a una determinada población estudiantil acorde a los estándares internacionales establecidos para el desarrollo de la educación con calidad.

La capacidad también esta entendida como las instalaciones que permitan el desarrollo y el clima organizacional y armónico entre los miembros de la institución, las mismas que deben encontrarse en óptimas condiciones para el servicio educativo.

Farro (2001), considera al centro educativo como un microsistema y propone las mismas dimensiones que contiene el método CIPP que propone González (2000): Planeamiento o Contexto, insumos, procesos y resultados, tal se describen a continuación:

Planeamiento o contexto: Información Operativa: establecimiento de necesidades de información para un adecuado Planeamiento para la Institución educativa y conocimiento sobre resultados de actividades y de problemas presentados. Necesidades educativas: Conocimiento de

Recursos disponibles: Definición y cuantificación de recursos (Humanos, financieros, infraestructura, equipos, etc.) que la IE. Dispone. Metas Institucionales: Conocimiento de condiciones de funcionamiento en que se desarrolla la IE. y previsión de éstas a mediano plazo, Fijación de objetivos a mediano y largo plazo que la IE. deba alcanzar respecto a la enseñanza aprendizaje y sobre orientación y tutoría. Definición de políticas que normen el modelo de desarrollo del Centro educativo. Conocimiento de los objetivos generales y operativos por todos los agentes educativos de la IE. Revisión periódica de los objetivos generales de la institución y las leyes, reglamentos y otras normas jurídicas, académicas y administrativas que la rigen para actualizarla. Conocimiento sistemático y confiable del Consejo institucional de las condiciones en que opera la IE. en especial las fortalezas y debilidades de la organización; así como las oportunidades estratégicas y amenazas de su entorno. Conocimiento sobre si los objetivos y políticas son realistas y operantes.

Insumos: Población escolar: Determinación de la cantidad adecuada de alumnos para el equilibrio de la demanda y los objetivos de la IE., Establecimiento de requisitos mínimos de ingreso que aseguren el nivel académico de los alumnos, realización de evaluación previa para el ajuste de los alumnos con los requisitos mínimos. El establecimiento de programas de capacitación y desarrollo personal docente, conocimiento sobre la proporción de condiciones académicas y económicas favorables para atraer y conservar al personal docente. Se cuenta con detallados programas de estudio para todas las áreas y asignaturas,

establecimiento de programas curriculares por competencia, capacidades y habilidades, se cuenta con objetivos de mejoramiento de métodos y calidad de enseñanza; selección y desarrollo de textos básicos para las materias que se requieran, obtención y desarrollo de otro material (audiovisuales, prácticas, etc.) Idónea para cada materia, modificación de y ajuste de planes y programas de estudio de acuerdo a las necesidades establecidas. Materiales de enseñanza: establecimiento de necesidades de equipo didáctico de acuerdo a los requerimientos del proceso enseñanza aprendizaje, se tiene el material educativo necesario para la operación de la IE. Promoción educativa comunal: establecimiento de la promoción de valores autóctonos, la familia, la salud y la identidad nacional, recursos para promoción educativa comunal y establecimiento de los medios para promoción educativa comunal. Recursos financieros: Necesidades de fondos para alcanzar objetivos, determinación de fuentes para obtención de fondos y preparación de presupuestos de ingresos y egresos realistas y oportunos.

Procesos: vienen a ser los pasos que se tienen en cuenta durante el proceso de Enseñanza aprendizaje: Establecimiento y reglamentación de jerarquías y responsabilidades del personal docente y tutoría. Capacitación docente, asignación de recursos para satisfacer la demanda escolar, uso de horarios para mejor uso de capacidad instalada, supervisión de asistencia y cumplimiento de tareas del docente en el aula, servicio de biblioteca para el docente y alumno, verificación de programas de estudio, cumplimiento de calendarios escolares y disposiciones académicas y se reconoce y recompensa el esfuerzo de los profesores para cumplir sus metas. Proceso de Promoción educativa comunal: Supervisión de actividades programadas y de la promoción educativa comunal que llegue a los sectores que fue dirigida. Personal: Programas de capacitación para los trabajadores de la I,E., Las Compensaciones tienen nivel satisfactorio el personal académico, sistema de incentivos, adecuado ambiente de trabajo. Finanzas: Guarda de fondos en forma segura y confiable, Esfuerzos para incrementar fondos, cumplimiento oportuno con pagos a profesores y

trabajadores, pago de obligaciones, cobro de cuotas, presupuesto flexible. Relaciones: Mantenimiento de relaciones con la comunidad, con dependencias gubernamentales, canales de comunicación con padres de familia, relaciones con el personal. Gestión burocrática: determinación de responsabilidades, diseño de procedimientos administrativos, obtención del equipo de oficina adecuado para el desarrollo de las funciones.

Para los resultados se tiene: Enseñanza Impartida, enseñanza en forma cuali y cuantitativa, recursos adicionales para los alumnos adicionales, calidad de alumnos, porcentaje de asistencia, número de egresados en relación a ingresados. Eficacia administrativa: información periódica y confiable sobre resultados de la institución, cumplimiento de políticas para diversas funciones administrativas, aseguramiento de instalaciones y equipo para su uso, utilización de instalaciones y equipo satisfactoriamente, adquisición de equipos necesarios, capacitación y adiestramiento a profesores para desempeño de sus tareas. Eficacia Financiera: Comparaciones entre presupuesto y resultados, los ingresos de periodo se ejercieron de acuerdo al programa presupuestal, se contó con fondos cumplimiento pago a terceros, análisis y establecimiento de responsabilidades y aplicación de correctivas por desviación a los egresos presupuestados, egresos dentro de las políticas de la IE. Resultados de la Promoción: Realización de actividades educativas comunales según programa establecido, percepción de la promoción educativa y cultural en el cumplimiento de objetivos, relación entre el personal de la institución en una creación de buena imagen.

De acuerdo al aporte de Babakus y Boller (1992), la escala tiene cinco dimensiones y que permite evaluar la calidad de servicio organizacional: Confiabilidad, considerada como la habilidad de llevar a cabo el servicio ofrecido y coordinado. En el contexto educativo los usuarios esperan que la enseñanza que reciben sea confiable, además significa que se den respuestas acertadas a las preguntas, llegar a tiempo a clase, y no cometer errores al corregir exámenes y pruebas.

Responsabilidad, viene a ser la voluntad de apoyar a los usuarios y brindarles una buena atención rápida. Seguridad, entendido como los conocimientos de los trabajadores acerca de lo que desarrollan y su capacidad de generar confianza.

Empatía, Es una dimensión importante de la calidad de servicios en educación, definida como la estrategia de otorgar una eficiente atención de manera personal sus clientes. Asimismo, brindarles con trato amable y el respeto de los empleados, actitud positiva y cordial.

Bienes materiales o tangibles, tiene que ver con las instalaciones físicas, equipo informativo, y material de comunicación. Todo esto permite ofrecer un buen servicio en los procesos de aprendizaje y en la enseñanza, sino también en el momento de la evaluación de la calidad de servicios.

En la variable clima organizacional. Las definiciones desde el punto de vista perceptual son las siguientes: Para Hall (1996), el clima organizacional es definido como el grupo de fuerzas y factores del campo laboral, las mismas que son percibidas por los empleados como algo que influye en los comportamientos del trabajador.

El clima es reconocido como sinónimo del ambiente de una organización. Con estos criterios se apunta a los espacios físicos del ámbito laboral, y de igual forma en la estructura y política de recursos humanos que sobresalen o trascienden en la persona (Robbins, 2009). Asimismo, Brunet (2004) se refiere a la naturaleza multidimensional del clima, tomando la incidencia agregada del entorno y la actitud personal del sujeto determinada de su comportamiento.

Por otro lado, Goncalves (1997), se refiere al clima organizacional “Viene hacer el fenómeno que están inmersos entre los indicadores del aspecto organizacional, en la cual destacan el liderazgo, la estructura y la toma de decisiones, y la motivación que son parte esencial en el comportamiento que influyen en una

organización, principalmente en su productividad, satisfacción, etc.; De esta manera se puede evaluar y apreciar una organización.

Por otro lado, Martínez (1999) concibe al clima de una organización donde intervienen y se puede generar muchos factores y las tendencias motivacionales que se convierten en conductas con resultados organizativos sobre la productividad, entre otras. Por otro lado Rodríguez (2001), el clima organizacional en las instituciones escolares es “La percepción compartida por los integrantes de una entidad educativa, que está relacionada al trabajo, a las instalaciones o ambiente físico, a las relaciones interpersonales que se suscitan y afectan al entorno del trabajador”.

De igual manera la Teoría de Clima de Litwin y Stinger, que según Stinger (1978) menciona nueve dimensiones del clima organizacional, que a decir de Goncalves (2008) explican el clima existente en una determinada organización. Dichas dimensiones son las siguientes:

Estructura: Esta escala es la representación de lo que perciben los miembros sobre la normatividad, reglas, procesos, oposiciones y otras restricciones a que se ven encontrados en el desempeño de su labor. Responsabilidad: Es la percepción de parte de los trabajadores de una organización y la particularidad independiente en las decisiones tomadas acerca del trabajo. Recompensa: está referido a lo que perciben los sujetos con relación a los estímulos entregados por el desempeño bien realizado. En este caso se utiliza el premio en vez del maltrato. Este criterio puede suscitar un clima eficaz en un centro institucional y a desarrollar sus funciones adecuadas. Cooperación: Es el espíritu organizacional de sus integrantes y de ayuda por medio de los directivos y trabajadores. Prevalece el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal. Eficacia organizacional. Toda organización debe tener en cuenta lo que conlleva a la eficacia para el logro de sus objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

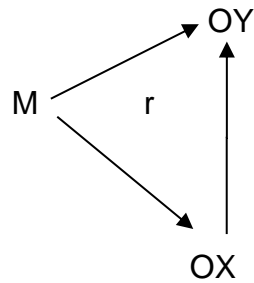
El tipo de estudio es no experimental trasversal descriptivo correlacional /causal Es descriptivo porque buscó medir y detallar las características del clima organizacional y de la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N°14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana; las investigaciones descriptivas miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”.

Así también es correlacional porque tuvo como objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo que se brinda en la Institución. Según Hernández (2012) El propósito principal de los estudios correlacionales, es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Según Hernández (2012), “los diseños transaccionales correlacionales /causales tienen como objetivo medir y describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado”, es como tomar una fotografía del momento.

Figura 1: Esquema del diseño



O x : Clima organizacional.

R : Relación entre ambas variables.

O y : Calidad del servicio educativo

M : Muestra del estudio. Docentes de la escuela N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana

3.2. Variables y operacionalización

V1: Clima Organizacional.

Definición conceptual: Rodríguez (2001), Es la percepción compartida por los integrantes de una organización educativa, con relación al trabajo ejecutado, teniendo en cuenta la infraestructura física en qué éste se desarrolla; asimismo se tiene en cuenta el entorno y las relaciones interpersonales que puedan afectar el clima institucional.

Definición operacional: respecto al clima organizacional que se viven en la institución educativa esta será evaluada a través de su instrumento, tomando como referencia sus dimensiones:

Estructura conflictiva

Identidad y atención

Responsabilidad y Desafío

Recompensa y Relaciones.

Cooperación en equipo

V2: Calidad de servicio.

Definición conceptual: Es la valoración de la calidad de bienes y servicios ofrecidos a los consumidores. Es el trabajo que desarrollan los empleados brindando efectividad en el cumplimiento de sus funciones en la institución (Parasuraman y Berry, 1993)

Definición operacional: La calidad del servicio que ofrece la institución, fue evaluada, para lo cual fue evaluada por medio de un cuestionario, el cual fue elaborado en base a sus dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes – materiales; la medición se hará en base a un instrumento.

3.3. Población: Se consideró al conjunto de personas que tienen similares características en común. Arias, Villasís y Miranda (2016) Afirman que la población es parte de un conglomerado de sujetos con particularidades parecidas, los cuales integran os elementos de la investigación.

En presente trabajo participaron los 35 docentes que trabajan en la intuición educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

Tabla 1: Población intuición educativa N° 14749

	H	M	Total
Docentes	15	20	35
Total	15	20	

Fuente: Archivo de la IE.

3.3.1. Muestra: es una pequeña parte correspondiente a la población, la cual debe ser representativa y tener ciertas condiciones y objetiva, que como unidades de análisis conlleve a consolidar los resultados encontrados. (Carrasco, 2013, pág.

237). Para la selección de la muestra fue necesario del muestreo no probabilístico intencionado dado que de manera intencional se ha trabajado con toda la población como muestra; es decir con los 35 docentes N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana.

Para el muestreo aplicado, los elementos fueron elegidos a criterio del investigador por lo tanto se consideró como criterios de inclusión a todos los docentes que trabajaron en la I.E. en consecuencia no dio lugar a criterios de exclusión, dado que todos los profesores se tomaron en cuenta en la aplicación de las encuestas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Las encuestas son un sinnúmero de interrogantes que se realizaron a diversas muestras de individuos para recabar información o para identificar los criterios públicos acerca de asuntos determinados (Escofet, Pilar y Palou, 2016). La técnica que se utilizó para el desarrollo de este trabajo investigativo fue la técnica de la encuesta referente al clima organizacional y calidad de servicio.

Instrumentos: Para Escofet, Folgueiras y Palou (2016) definen a los cuestionarios como un instrumento de evaluación que contiene varias interrogantes e indicaciones con el objetivo de recabar datos informativos relacionados al estudio. Se elaboró dos cuestionarios, que ayudaron a recabar la información de los docentes para las variables en estudio:

Validez: Para realizar el proceso de validez de los instrumentos se contó con el apoyo de tres especialistas en temas de metodología de la investigación científica, los mismos que emitieron su juicio respecto a la pertinencia de los instrumentos, tanto de criterio, constructo y contenido como se expresó en los anexos, los que se tomaron en cuenta para una mejor estructura y contenido de los cuestionarios.

La confiabilidad. Desde el enfoque conceptual de (Solano y Uzcátegui,2017) la fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se refiere al nivel de eficacia o precisión de la medición de la información a estudiar, considerando que los instrumentos puedan ser aplicados a cualquier individuo, obteniendo los mismos resultados. Para la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a tomar una muestra de 12 maestros de otro centro escolar con las mismas características. Se tomó en cuenta lo planteado por (George y Mallery,2015) que determinan que la fiabilidad puede ser aceptable cuando el valor es mayor a 0,5 y se acerca a 1. Después de haber aplicado la prueba piloto y los datos sometidos al programa SPSS v25 y a través del Alfa de Cronbach, se obtuvo la fiabilidad para el cuestionario clima organizacional 0,899 y 0,758 para calidad de servicio, con lo cual se comprueba que los instrumentos son confiables.

Se tomó en cuenta lo planteado por (George y Mallery,2015) que determinan que la fiabilidad puede ser aceptable cuando el valor es mayor a 0,5 y se acerca a 1. Después de haber aplicado la prueba piloto y los datos sometidos al programa SPSS v25 y a través del Alfa de Cronbach, se obtuvo la fiabilidad para el cuestionario clima organizacional 0,899 y 0,758 para calidad de servicio, con lo cual se comprueba que los instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Para este trabajo fue necesario identificar el problema que conllevó a la aproximación y planteamiento del tema de investigación. Luego se elaboraron los instrumentos para la recolección de datos; después se procedió a conseguir los expertos para el proceso de la validez de los cuestionarios; Para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 12 personas de otra escuela con similares características, con la finalidad de comprobar si son o no confiables, para lo cual se utilizó el Alfa de Cronbach a través del programa SPSSv25.

3.6. Métodos de análisis de datos

Es importante hacer mención que se partió del enfoque cuantitativo, reconociendo que en este estudio se utilizó el método deductivo. De la misma manera se cuantificaron los datos obtenidos de los cuestionarios de cada variable, evidenciándolos los resultados por medio de tablas y figuras. De igual forma se hizo uso de la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos: Primero consistió en realizar la coordinación y a la vez solicitar la autorización respectiva al director o autoridad responsable de la I.E. Asimismo se procedió a comunicar a los integrantes de la población y así contar con su apoyo en responder las encuestas y manejar la información obtenida con ética profesional. Mantener la reserva y fiabilidad de los datos encontrados. Finalmente se aplicó las Normas APA para las citas y referencias.

III. RESULTADOS

Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana

Tabla 2

Clima organizacional y calidad del servicio

		Calidad del servicio							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Clima organizacional	Favorable	1	2.9%	3	8.6%	0	0.0%	4	11.4%
	Regular	6	17.1%	24	68.6%	0	0.0%	30	85.7%
	Desfavorable	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Total	7	20.0%	28	80.1%	0	0.0	35	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes

Figura 2: Nivel del clima organizacional

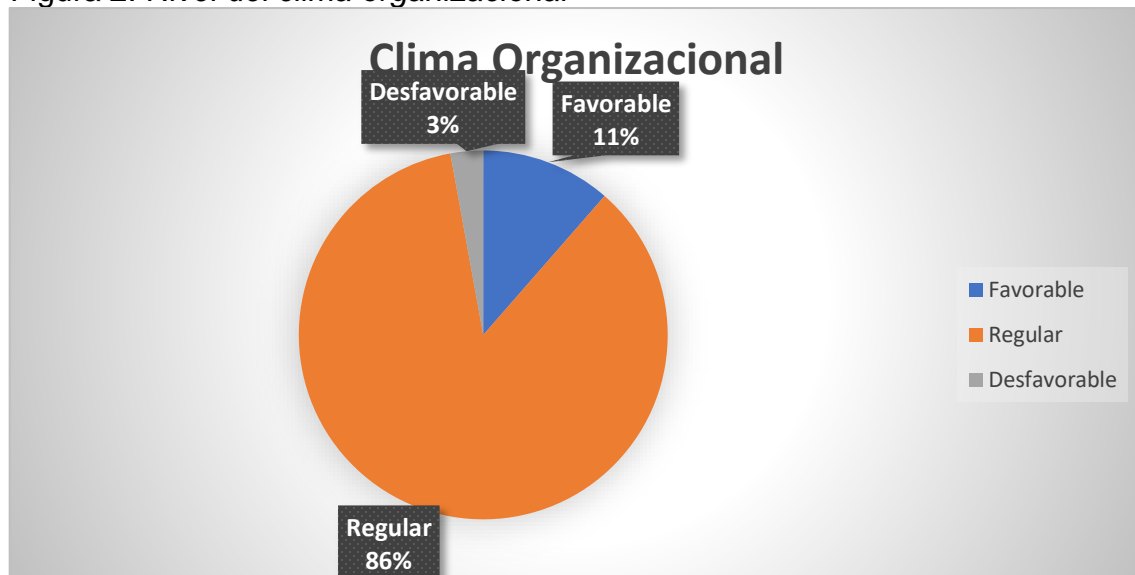
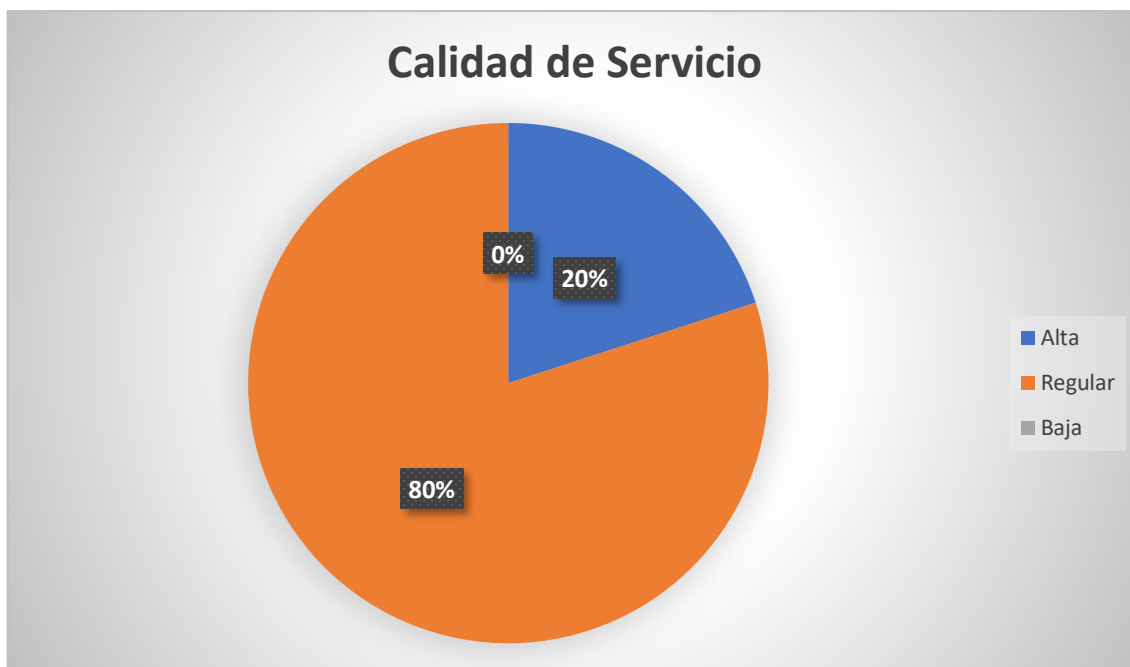


Figura 3: Nivel de Calidad de Servicio



Interpretación:

Tabla 02, se aprecia que este es calificado como regular, con 85.7% y la calidad del servicio según los docentes es regular con el 80%; respecto al grupo que considera como favorable el clima organizacional con el 11.4% y una percepción alta de la calidad del servicio del 20%.

Objetivos específicos

Objetivo O1:

Tabla 3

Clima organizacional y la dimensión confiabilidad

		Confiabilidad de la calidad del servicio							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Clima organizacional	Desfavorable	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Regular	7	20.0%	22	62.9%	1	2.9%	30	85.7%
	Favorable	1	2.9%	2	5.7%	1	2.9%	4	11.4%
	Total	8	22.9%	25	71.4%	2	5.7%	35	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los maestros de la IE.

Interpretación:

Según tabla 03, en esta se aprecia que la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio es evaluada con el 71.4% en el nivel regular, de estos se considera al clima organizacional en un nivel regular con el 62.9%; mientras que algunos evalúan como alta la confiabilidad con el 22.9% señala como regular el clima organizacional 20% y los evaluaron como baja la confiabilidad tienen una percepción regular y favorable el clima.

Objetivo O2:

Tabla 4

Clima organizacional y la dimensión responsabilidad

		Responsabilidad							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Clima organizacional	Desfavorable	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Regular	2	5.7%	22	62.9%	6	17.1%	30	85.7%
	Favorable	0	0.0%	4	11.4%	0	0.0%	4	11.4%
	Total	2	5.7%	27	77.1%	6	17.1%	35	100.0%

Fuente: cuestionario aplicado a docentes de la IE.

Interpretación:

Vista la tabla 04, se muestra que la dimensión responsabilidad de la calidad del servicio es considerada como regular, con el 77.1% y de este grupo considera que el clima organizacional es regular con el 62.9%.

Objetivo O3:

Tabla 5

Clima organizacional y la dimensión seguridad

		Seguridad							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
Clima organizacional	Desfavorable	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Regular	1	2.9%	25	71.4%	4	11.4%	30	85.7%
	Favorable	0	0.0%	4	11.4%	0	0.0%	4	11.4%
	Total	1	2.9%	30	85.7%	4	11.4%	35	100.0%

Fuente: Resultados obtenidos de los docentes de la IE.

Interpretación:

Tabla 05: se confirma en la dimensión seguridad de la calidad del servicio, es considerado como regular, con el 85.7% y de estos consideran al clima organizacional como regular con el 71.4%.

Objetivo O4:

Tabla 6

Clima organizacional y la dimensión empatía

		Empatía de la calidad del servicio							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
Clima organizacional	Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
	Regular	3	8.6%	21	60.0%	6	17.1%	30	85.7%
	Favorable	1	2.9%	1	2.9%	2	5.7%	4	11.4%
	Total	4	11.9%	22	62.9%	9	25.7%	35	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a profesores de la IE.

Interpretación:

Tabla 06, se observa que la dimensión empatía de la calidad del servicio se ha obtenido 62.9% como regular y de este grupo considera que el clima organizacional es regular con el 60%; en cuanto al grupo que evalúa como baja a la empatía 25.7%

Objetivo O5:

Tabla 7

Clima organizacional y la dimensión bienes y materiales

		Bienes y materiales de la calidad del servicio							
		Alta		Regular		Baja		Total	
		fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
Clima organizacional	Desfavorable	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
	Regular	15	42.9%	15	42.9%	0	0.0%	30	85.7%
	Favorable	3	8.6%	1	2.9%	0	5.7%	4	11.4%
	Total	18	51.4%	17	48.6%	0	25.7%	35	100.0%

Fuente: Resultados estadísticos obtenidos de los maestros de la IE

Interpretación:

Según la tabla 07, se muestra que la dimensión bienes y materiales fue aprobada como alta, con el 51.4% y de este grupo considera que el clima organizacional es regular con el 42.9%; en cuanto al grupo que evalúa como regular a los bienes y materiales 48.6% señala como regular 42.9% al clima.

COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

Hipótesis general:

H: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio de la I.E. N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana

Tabla 8

Correlaciones clima organizacional y calidad del servicio

			Clima organizacional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.550**
		Sig. (unilateral)	.	.004
		N	35	35

** . La correlación en el nivel 0,01 (unilateral).

Interpretación:

Esta tabla 8, muestra los resultados del estadístico de Spearman, en la que se aprecia que existe correlación moderada y significativa ($\rho=0,550$, $P=0.004 < 0.05$) entre el clima organizacional y la calidad del servicio.

HE1:

Tabla 9

Correlaciones clima organizacional y dimensión confiabilidad

		Clima organizacional	Confiabilidad
Rho de Spearman	Clima organizacional	1.000	.620**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (unilateral)	.	.001
	N	35	35

** . La correlación a nivel 0,01 (unilateral).

Análisis: Tabla 9, nos muestra los datos, en la que se evidencia una correlación moderada y significativa ($\rho=0,620$, $P=0.001 < 0.05$) entre el clima organizacional y la confiabilidad, se acepta la hipótesis alterna.

HE2:

Tabla 10

Correlaciones clima organizacional y dimensión responsabilidad

			Clima organizacional	Responsabilidad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.520**
		Sig. (unilateral)	.	.004
		N	35	35

** . La correlación en el nivel 0,01 (unilateral).

Tabla 10, En esta se aprecia resultados de una correlación positiva, moderada ($\rho=0,520$, $P=0.004 < 0.05$) entre el clima organizacional y la responsabilidad; es aceptada la hipótesis de investigación.

HE3:

Tabla 11

Correlaciones clima organizacional y dimensión seguridad

			Clima organizacional	Seguridad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.543*
		Sig. (unilateral)	.	.044
		N	35	35

** . Es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Análisis:

Tabla 11, da a conocer, que existe correlación positiva, moderada ($\rho=0,543$, $P=0.044<0.05$) entre el clima organizacional y la seguridad. Permite aceptar la hipótesis de Alterna.

HE4:

Tabla 12

Correlaciones clima organizacional y dimensión empatía

		Clima organizacional		Empatía
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.112
		Sig. (unilateral)	.	.260
		N	35	35

Tabla 12, se aprecian los datos en el que se observa que no existe correlación significativa ($\rho=0,112$, $P=0.260>0.05$) entre el clima organizacional y la empatía, se acepta la nula.

HE5:

Tabla 13

Correlaciones clima organizacional y dimensión bienes y materiales

			Clima organizacional	Bienes y materiales
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.510*
		Sig. (unilateral)	.	.040
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Interpretación:

Tabla 13, permite observar que existe correlación positiva ($\rho=0,510$, $P=0.044<0.05$) entre el clima organizacional y los bienes y materiales, esto permiten aceptar la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

El clima organizacional y la calidad del servicio son dos variables de suma importancia para toda empresa y las instituciones educativas no son ajenas a esto; son muchos los factores que tienen influencia, encontrándose estrecha relación entre ambas variables.

El objetivo general que se planteó relacionado al clima organizacional y la calidad del servicio de la I.E. N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape-Sullana, los resultados estadístico obtenidos nos muestran que el clima organización es regular con el 85.7% de los cuales el 68.8% tienen una regular calidad del servicio; asimismo se demuestra una correlación moderada, positiva ($\rho=0,550$, $P=0.004<0.05$) indicándonos que el clima organizacional en los diferentes aspectos se encuentran asociado a los niveles de calidad del servicio, comprendidos en los aspectos confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales. La calidad del servicio es entendida como los empleados valoran su trabajo y está de la mano a lo que la entidad le brinda como calidad para asumir sus diferentes roles. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993); dentro de los aspectos evaluados de calidad. Los resultados del presente estudio se ven reforzados por la Unicef (2005) indica que: “cuando el clima organizacional es positivo y hay confianza entre los profesores, éstos están asociados en favor de un objetivo común: la formación de los estudiantes y el logro de los objetivos establecidos por la institución. Similar resultado halló Calvo (2014) Calvo (2014) en su tesis Estrategia de gestión educativa para fortalecer el clima organizacional -Bogotá Colombia, fue utilizado el cuestionario para el recojo de información, la población fue de 9 profesores, 2 personal de apoyo y 1 rectora y dueña. Concluyendo el conocimiento que el maestro tiene sobre los componentes, que inciden en un adecuado clima organizacional y de estrategias implementadas apoyadas en talleres que han desarrollado. Se logró la motivación, la práctica y actitudes que desarrolla los miembros de la organización para promover espacios

donde se promueva la comunicación, motivadores, de complacencia y perseverantes en el centro laboral.

En cuanto al primer objetivo: Reconocer la relación entre el clima organizacional y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio del centro escolar N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana; los resultados nos muestran que los niveles regulares (71.4%) de calidad en su dimensión confiabilidad están relacionado con los niveles regulares de clima organizacional (62.9%), asimismo encontramos una correlación altamente significativa ($\rho=0,620$, $P=0.001$); esto pues nos indicar que ambas variables presentan una correlación positiva y en la medida de que el clima organizacional sea favorable en la institución los niveles de confiabilidad tendrán una tendencia a ser mejores. Los resultados respecto al clima son regulares demostrándose que de manera regular se innova, el proceso de toma de decisiones está concentrado en los directivos de la institución, los canales de comunicación son regulares, hay relaciones regulares entre el personal que labora, el personal esta regularmente motivado; esto produce igualmente niveles regulares de confiabilidad manifestados en una apreciación regular en situaciones como confianza en lo que se promete por parte de la dirección, existe regular información y regular manejo en los problemas. Los resultados concuerdan con lo encontrado Rivas (2010), concluyó que hay un liderazgo participativo en los directivos, dialogo y coordinación entre sus docentes y la decisión autónoma en el desarrollo de su trabajo. Igualmente, halló carencia de reconocer al profesor en su centro laboral. Por otro lado, los datos respecto al clima organizacional y confiabilidad concuerdan de manera parcial con lo señalado por Rodríguez (2001), quien señala que el clima organizacional en las instituciones educativas son la percepción compartida por los trabajadores de una organización educativa; es el adecuado genera niveles de calidad educativa favorables.

Para el segundo objetivo: Sobre la dimensión responsabilidad de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de

Amotape- Sullana, los resultados mostrados señalan que los niveles regulares (77.1%) de calidad en su dimensión responsabilidad están relacionado con los niveles regulares de clima organizacional (62.9%), asimismo encontramos una correlación altamente significativa ($\rho=0,520$, $P=0.004$); esto pues nos indica que ambas variables presentan una correlación positiva y en la medida de que el clima organizacional sea favorable en la institución los niveles de responsabilidad también serán mejores. Resultados parecidos encontró Herrera (2011) se obtuvo como conclusión que en la comercializadora no se han planteado estrategias de calidad orientada a mejorar el servicio, para tener en cuenta los requerimientos del cliente que obstaculiza cumplir con la expectativa del servicio que demanda la empresa, generando molestias y desconfianzas. Del mismo modo el compromiso apoyar y satisfacer las necesidades de los clientes de manera inmediata; esto quiere decir proporcionar el servicio con agilidad, cortesía y habilidad para mantener confianza al usuario (Parazuraman, Zeinhaml y Berry, 1985). Respecto al clima organizacional Davis y Newstrom (1999) dicen que interactúan varios aspectos tales como las actitudes de los sujetos; también la estructura y los métodos de organización, en el momento un clima favorable y satisfactorio en los miembros del grupo.

Con relación al tercer objetivo: Sobre la dimensión seguridad de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana, los datos estadísticos encontrados dan cuenta que el nivel regular (85.7%) encontrado en la dimensión responsabilidad de la calidad; está en relación al nivel regular del clima organizacional (71.4%); estos se confirma con la relación significativa ($\rho=0,543$, $P=0.044$); es decir que en la medida que el clima organizacional sea favorable existirá una mejora en los niveles de seguridad según la percepción del docente; los resultados pues nos indican que de manera regular los docentes tienen una percepción respecto al conocimiento de su directivo, regular capacidad de transmitir confianza y credibilidad y regular profesionalismo. Estos datos concuerdan con lo que señala Parazuraman, Zeinhaml y Berry, (1985); que confirman que es la forma de atender y los

conocimientos compartidos por los directores y la habilidades para generar confianza y credibilidad, que debe poseer todo aquel que tiene contacto directo con un cliente sea este interno o externo.

Con respecto al cuarto objetivo: Tiene que ver con la dimensión empatía de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana; los resultados encontrados dan cuenta que no existe una relación significativa ($\rho=0,112$, $P=0.260$); entre los dos aspectos evaluados datos que se confirman con los niveles regulares de clima organizacional (60%) y niveles regulares del empatía (62.9%), puesto podemos decir que la empatía que se vive en la institución educativa según la percepción de los docentes está relacionada con el clima organizacional existente. Parazuraman, Zeinhaml y Berry, (1985), hacen mención que se debe tener la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a quien lo requiera, de tal manera que se sienta que se le está atendiendo adecuadamente. Por su parte Robbins (2004) comenta que la empatía y el medio de comunicarse en las organizaciones, considerándose como uno de los temas principales en ámbito organizacional y de los procesos de aprendizaje.

Finalmente, para el objetivo quinto: Con la dimensión bienes y materiales de la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo de Amotape- Sullana, se encontró que el 51.4% considera que existe una alta calidad en los bienes y materiales con lo que cuenta la institución y que está relacionado los niveles regulares de clima organizacional; corroborándose esto con la relación moderada y significativa ($\rho=0,510$, $P=0.044$) encontrada. Esto nos indica que los ambientes físicos y las condiciones donde labora el docente y estudian los niños son considerados los adecuados por los docentes y que esto es producto de que los directivos tienen una orientación adecuada a los detalles dentro de la institución. estos resultados concuerdan con los encontrados por Morales (2011) en su trabajo sobre “Clima organizacional y calidad de servicio educativo de los docentes cuenta con las instalaciones físicas, que predomina el

orden, la repartición del espacio en las áreas de trabajo, también se cuenta con todos los materiales necesarios para ejecutar el trabajo, produciéndose niveles adecuados de calidad y clima organizacional. Los resultados coinciden con lo señalado por Robbins (2009); se incurre en las características físicas del espacio de trabajo, en estructura y las políticas de recursos humanos que sobresalen en la persona.

El autor explica que, saber lo que el cliente requiere, es el paso más crítico y preocupante para proporcionar un servicio de calidad.

V. CONCLUSIONES

1. Existe correlación moderada, positiva y significativa ($\rho=0,550$, $P=0.004$) entre el clima organizacional y la calidad del servicio, encontrándose además niveles regulares tanto del clima organizacional, 85.7% como la calidad del servicio 80.1%. Esto significa que los resultados confirman que el clima organizacional tiende a mejorar la calidad del servicio, lo cual evidencia confianza en la comunidad educativa.

2. Existe relación moderada y significativa ($\rho=0,620$, $P=0.001$) entre el clima organizacional y la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio; asimismo se encontró niveles regulares (71.4%) de calidad en su dimensión confiabilidad y clima organizacional (62.9%). Esto significa que los resultados contribuyen a mejorar la regular calidad del servicio en su dimensión confiabilidad, lo cual genera confianza en la comunidad educativa.

3. Existe relación moderada y significativa ($\rho=0,520$, $P=0.004$) entre el clima organizacional y la dimensión responsabilidad de la calidad del servicio de la Institución Educativa, encontrándose a demás niveles regulares (77.1%) de calidad en su dimensión responsabilidad y del clima organizacional (62.9%). Esto significa que los resultados contribuyen a mejorar la regular calidad del servicio en su dimensión responsabilidad, lo cual genera confianza en la comunidad educativa.

4. Existe relación positiva ($\rho=0,543$, $P=0.044$) entre el clima organizacional y la dimensión responsabilidad de la calidad del servicio del centro escolar; encontrándose a demás niveles regulares (85.7%) de calidad en su dimensión seguridad y niveles regulares de clima organizacional (71.4%). Esto significa que los resultados contribuyen a mejorar la regular calidad en su dimensión seguridad, lo cual genera confianza en la comunidad educativa.

5. Se encontró que no existe relación significativa ($\rho=0,112$, $P=0.260$) entre el clima organizacional y la empatía de la calidad del servicio; encontrándose de manera descriptiva nivel regular, con el 62.9% de empatía y un regular clima organizacional con el 60%. Esto significa que los resultados confirman acciones regulares para la mejora de la calidad en su dimensión empatía, lo cual evidencia confianza en la comunidad educativa.

6. Existe relación moderada y significativa ($\rho=0,510$, $P=0.044$) entre el clima organizacional y la dimensión bienes y materiales de la calidad del servicio; además el 51.4% considera que existe una alta calidad en los bienes y materiales con lo que cuenta la institución y niveles regulares de clima organizacional 42.9%. Esto significa que los resultados confirman un alto predominio de la calidad en su dimensión bienes y materiales, lo cual evidencia confianza en la comunidad educativa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al director de la institución educativa, fortalecer el liderazgo, la toma de decisiones y trabajar en equipo, de tal manera que los docentes se sientan involucrados en las diversas actividades, que permita fortalecer el clima organizacional y la mejora de la calidad del servicio educativo.
2. Que los directivos de la institución educativa planifiquen e implementen talleres de capacitación profesional, que promuevan la revaloración de las funciones de los trabajadores de la institución y contribuya a mejorar la calidad del servicio educativo.
3. A los directivos y docentes diseñen diversas estrategias en sus diversas dimensiones (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y bienes y servicios), que permita implementar un plan de trabajo coordinado para desarrollar acciones que fortalezcan el clima organizacional y por consiguiente al mejoramiento de la calidad y servicio educativo.
4. A la comunidad educativa revise y reformule los documentos de gestión de la Institución Educativa, considerando los aportes de la presente investigación, con el fin de mejorar los niveles de responsabilidad, identidad, relación y motivación; así como a prever y dar solución a los conflictos en la institución.

REFERENCIAS.

- Aguilar, K. E. y Jáuregui, A. (2004). *Trabajar con actitud de servicio*, México: Árbol Editorial.
- Alvarado, O. (1998). *Gestión Educativa. Enfoques y Procesos*, Lima-Perú: Editorial Fondo de Desarrollo Editorial.
- .Alvariño, C.; Arzola, S.; Joaquín, J.; Brunner, M.; Recart, O y Vizcarra, R, (2000). Gestión escolar: un estado del arte de la literatura. *Paideia*, 29, 15-43.
- Arenas, E. (1997). *La Administración en la Empresa Educativa*. Univ. Pontificia Bolivariana. Medellín 1989:86. Cita a Wilburg Castro Jiménez, s.r. Citado en Correa de Molina.
- Babakus, E. y Boller, G. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, Vol. 24. Pag's. 253-268.
- Barriga (2016). Realizó su tesis de maestría Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María-Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú.
- Begazo, D. (2006). ¿Cómo medimos el servicio?, Lima: Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para administración y Economía*. Editorial Printice Hall. Santa Fe de Bogotá Colombia 2000
- Berry, L., Bennet, y Brown, C. (1989). Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Brow, W. y Moberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Editorial Limusa.
- Bunet, L. (1999). *El clima de trabajo de las organizaciones: Diferencias, Diagnostico y consecuencias*. México: Editorial trillas.
- Calvo (2014) en su tesis de maestría de la Universidad Libre de Colombia, Estrategia de Gestión Educativa para fortalecer el clima organizacional de

la comunidad de docentes y administrativos, del Colegio Instituto Bogotá de ciudad Berna- Colombia.

- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación De la Torre F. Administración Hotelera 1, México: Trillas.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú. Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Edit. San Marcos.
- Castillo, E. (2005). Escala multidimensional SERVQUAL. Recopilación. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bio-Bio, Chile.
- Ceballos, M. (2005). Teorías y prácticas de la gestión directiva de las instituciones educativas. La Trama de las Instituciones Educativas y de su Gestión Directiva. Cap.1- Segunda Parte. Yammal Contenidos.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw – Hill Interamericana de México.
- Chiavenato, I. (1992). *El clima organizacional*. Panamá. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw – Hill. Interamericana, S.A.
- Comeche, M. (2004). *Una visión dinámica sobre el emprendedurismo colectivo*. Recuperado de <http://www.uv.es/motiva/libromotiva/67Comeche.pdf>.
- Cortés, M. (2007). Plan Estratégico para el Modelo de Franquicias (Un enfoque de calidad en el servicio al Franquiciatario). Estudio de Caso Instituto Politécnico Nacional.
- Corrales y Díaz (2015) tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA Universidad del Zulia”, Venezuela.

- Crosby, P. (1978). *Quality is Free o La Calidad No Cuesta*. Otro libro importante ha sido "Los Absolutos de la Calidad".
- Danardana, M. (1992). *La validación de la escala de los modelos de calidad De Servicio: Un Caso De Indonesia*, Indonesia: Ct's Jinding.
- Davis, K. y Newtrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
- Davis, K. y Newtrom, J. (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.
- Deming, E. (1990): "Out of the Crisis ". Colombia: Editorial Norma.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración: enfoques situacionales*. México: Prentice Hall.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento estratégico para instituciones de calidad*. Lima-Perú: 1º Edición, editorial UDEGRAF.
- Feigenbaum, A. (1995). *Control total de calidad*. México
- Flores, V. (2009). Tesis Factores del Clima Organizacional que se relacionan con el desempeño y la motivación del personal administrativo que labora en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura. UNP- Piura.
- Fuentes, A. (2011). *Liderazgo del director en la construcción de una escuela de calidad*, Puerto Rico: Universidad Metropolitana, tesis : Recuperado de [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/Adm_s_up_escolar_2011/AFuentes%209-12-2011%20\(Seguro\).pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/Adm_s_up_escolar_2011/AFuentes%209-12-2011%20(Seguro).pdf)
- Gallego, J. (2002). *Gestión educativa*, México.
- Genesi, M. y Suarez, F. (2010). *Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas Inteligentes*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences, 17 (6), 116-155. Recuperado de www.revistaorbis.org.ve.

- Goncalvez, A. (2009). Dimensiones de clima organizacional. España
- González, T.(2000). Evaluación y Gestión de la calidad educativa, Ediciones Aljibe., S.A.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications, European Journal of Marketing. Vol. 18, No. 4, pp. 36-44.
- Guzmán (2015), con su tesis doctoral Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en los I.S.T.P. Trujillo y Florencio de Mora. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú.
- Hall, RH. (1996). Organizaciones, estructuras, procesos y resultados. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Halpin, y Crofts. (1963). El clima organizacional de la escuela. México
- Hernandez, R., Fernández, & Baptista, P. (2010). *Metología de la investigación* (6° Edición). D.F. México: Mc Graw Hill Educación.
- Hernández, R. y otros (2012), Metodología de la Investigación, Editorial. Mexico: McGraw - HILL Interamericana de México, S.A.
- Hernández, G. (2003). Gestión y Administración Educativa (Antología). Centro de Extensión Universitaria y Proyección Social, UNMSM. Lima Perú.
- Herrera (2011). En su tesis Estrategias de calidad del servicio al cliente y su incidencia en el volumen de ventas de la Comercializadora e importadora grupo Canguro Cía. Ltda. Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.
- Horn, A. y Marfán, J. (2010). *Relación Entre Liderazgo Educativo y Desempeño Escolar*. Recuperado de:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718- /psicoperspectivas-Vol9-Issue2-fulltext-116.
- Juran, J. (2004). Architect of Quality: The Autobiography of Dr. Joseph M. Juran (1 edición), (p. 110). New York City. McGraw-Hill.
- Kotler, P., Bloom P. y Hayes, T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*, México: Editorial Paidós SAICF (pp. 9- 10).

- Lázaro, A. (1991). Clima institucional. Tesis Doctoral de la Universidad de Barcelona, España.
- Lamb, C. Hair J. y Mc Daniel, C. (2002). Marketing, Sexta Edición, de, International Thomson Editores (p. 344).
- Le Moigne, J. (1990). La modelisation des systems complexes. Paris, dunod. Collection Afcet Systeme.
- León, A. (2015). En su investigación: El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Lima. Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Lloréns, F. (1996). Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada, España.
- Linares, M. (2006). Calidad de la Gestión Educativa. Lima: Editorial Arteidea.
- Lujan, G. Roncal, A. y at el (2007). Estrategias para mejorar la calidad de los servicios de las I.E. de duración primaria y secundaria de menores del distrito de la esperanza. UCV- Trujillo.
- Mamani, M. (2006). Tesis: Clima Institucional y su influencia en la motivación del Instituto Superior Tecnológico “Francisco de Paula Gonzales Vigil de Tacna”.
- Manrique, (2011). *El modelo de gestión educativa estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Mejía, E. (2008). *Metodología de la Investigación en Educación*. Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
- Mendoza, R. (2013). *Asesoría e Investigación Social*. Wild_young@latinmail.com. Consultoría_[arroba]hotmail.com


- Morales, (2011). Tesis: Clima organizacional y calidad de servicio educativo de los docentes adscritos al Departamento de preescolar de Luz. Universidad del Zulia Facultad de Humanidades, Venezuela, estudio de tipo descriptivo correlacional.
- Owlia, M. y Aspinwall, E. (1996). A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, vol. 4,
- Palacios, J. (2008). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio, Artículo científico publicado en la Universidad Autónoma de Madrid
- Palacios, S. (1996). *Participación en la gestión educativa*. Editorial: Santillana Aula XXI.
- Panta (2015). Con la tesis Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo - Perú.
- Parasuraman, Z. y Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research- *Journal of marketing* ,Fall 49-50
- Pelaes, O. (2010). Tesis Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Reddin, W. (2003). Estudio Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad, publicada en los cuadernos de MANAGEMENT por una Dirección Eficaz. Argentina.
- Reyes, O. y Reyes, M. (2003). Calidad del servicio educativo: caso de la escuela de artes de la de la universidad Autónoma de Baja California (UABC). México.

- Rivas, V. (2010). Denominado Clima organizacional y la gestión de servicio de calidad de los docentes de las escuelas Zulianas avanzadas. Universidad Rafael Urdaneta- Venezuela.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. México: Pearson Education.
- Rodríguez, M. (2001). Una herramienta para evaluar el servicio: EISERVQUAL, ITESM Campus, Mazatlán, México.
- Rodríguez, D. (2004). Diagnóstico Organizacional: Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.
- Romero, F. y Urdaneta, E. (2004). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo de las universidades privadas. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE). Maracaibo. Estado Zulia de Venezuela.
- Ruiz, E. (2016) en su estudio denominado: Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la unidad de gestión educativa local – provincia de Ascope, 2014, en Trujillo- Perú
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*, Ed. Panapo, Caracas, 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Saracho, J. (2005). *Un Modelo General de Gestión por competencias*. Santiago, Chile: RIL Editores.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: (Ediciones Díaz de Santos).
- Stanton, E. y Etzel, M. (2004). Fundamentos de Marketing. México: Graw Hill, 13va. Edición, (pp. 333 – 334).
- Sverdlick, I. (s/f). Apuntes para debatir sobre la Gestión Escolar en clave política. Una mirada por la situación en Argentina” en Revista Iberoamericana sobre

- Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. 2006. Vol. 4, Nº 4e, pp. 65-84.
Madrid.
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. Psicología desde el Caribe, (12), 115-133.
- UNESCO (2000) Santiago, El derecho a una educación de calidad para todos en América Latina y el Caribe, Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (reice), vol. 5, núm. 3.
- UNESCO. (2004). Financiamiento y gestión de la educación en América Latina y el Caribe. San Juan de Puerto Rico: CEPAL. Pág. 81. (B. Publica de Lima). 371.206 C4 F2.
- UNICEF (2005). Gobierno de Chile, ¿Quién dijo que no se puede? – Clima organizacional para Escuelas efectivas en sectores de pobreza. Santiago de Chile.
- Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. México: Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

ANEXOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 18:00PM del día 30 DE ENERO DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 14749 DEL NIVEL PRIMARIO, EL TAMBO- AMOTAPE- SULLANA, 2017**, presentada/o por el /la bachiller **GIRON BENITES LUZ CRISTINA**.

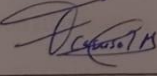
Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apta para recibir el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

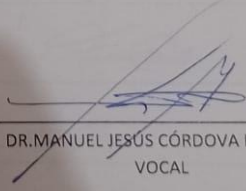
Piura, 30 DE ENERO DE 2019



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
PRESIDENTE



MG. FERNANDO ELÍAS MANUEL CASUSOL MORENO
SECRETARIO



DR. MANUEL JESÚS CÓRDOVA PINTADO
VOCAL

ANEXO 05

2.1.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala De Medición
Clima organizacional	Rodríguez (2001), son las percepciones compartidas por los miembros de una organización educativa respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”.	Son las percepciones de los docentes respecto al clima organizacional que se viven en la institución educativa en sus aspectos: Innovación y toma de riesgo, atención a los detalles, orientación hacia los resultados, orientación hacia las personas y orientación hacia el equipo; esta percepción será evaluada a través del instrumento de clima organizacional.	Estructura conflictiva	Ordinal
			Identidad y atención	
			Responsabilidad y Desafío	
			Recompensa y Relaciones.	
			Cooperación en equipo	
Calidad de servicio.	Es una función de la valoración de los trabajadores hacia su trabajo y está en	Es la percepción de los docentes respecto a la calidad del servicio que les ofrece la	Confiabilidad.	Ordinal
			Responsabilidad.	
			Seguridad.	
			Empatía.	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala De Medición
	<p>relación a lo que la institución le brinda como calidad para ejercer sus funciones. (Parasuraman y Berry, 1993)</p>	<p>institución para ejercer sus labores desde los aspectos confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes – materiales; la medición se hará en base a un instrumento.</p>	<p>Bienes Y Materiales</p>	

INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado Docente:

Este cuestionario tiene como objetivo realizar la evaluación del clima Organizacional al interior de la Institución Educativa; está basado en **la percepción** que tienen los docentes sobre los diferentes aspectos vinculados a la cultura que se vive al interior. Este cuestionario recoge valiosa información de la realidad, por lo tanto, se contesta en forma anónima para que sienta absoluta libertad de expresar sus percepciones personales. Su opinión será muy importante.

Elija uno de los cinco grupos que aparecen y marque con una X en el cuadro que usted elija:

1 = En total desacuerdo - 2 = En desacuerdo - 3 = Indiferente - 4 = De acuerdo - 5 = En total acuerdo

1. DIMENSIÓN: Estructura Conflictiva	
1.1 En la institución educativa se toma en cuenta las apreciaciones de los jerárquicos y docentes.	① ② ③ ④ ⑤
1.2 Los docentes de la institución tienen actitudes conflictivas con los alumnos.	① ② ③ ④ ⑤
1.3 Cree usted que esta institución ofrece un ambiente que estimula a los docentes y estudiantes a dar lo mejor de sí.	① ② ③ ④ ⑤
1.4 En la institución educativa se anima a los alumnos a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar sus aprendizajes.	① ② ③ ④ ⑤
1.5 En la institución educativa se fomenta el aprendizaje y la innovación en las actividades diarias que se realizan.	① ② ③ ④ ⑤
1.6 Se puede afirmar que la institución educativa está a la vanguardia y asume los riesgos necesarios.	① ② ③ ④ ⑤
1.7 Cada año la institución educativa presenta novedades interesantes y genera cambios acordes con la realidad.	① ② ③ ④ ⑤

2. DIMENSIÓN: identidad y atención	
2.1 La comunidad educativa puede expresar sus opiniones sin ser ignorados.	① ② ③ ④ ⑤
2.2 El personal que labora en la institución educativa hacen “hasta lo imposible” para dar lo mejor de sí en favor de sus alumnos.	① ② ③ ④ ⑤
2.3 Tengo la oportunidad de dar lo mejor de mí en las actividades.	① ② ③ ④ ⑤
2.4 La institución educativa me brinda muchas oportunidades para aprender y capacitarme cada vez más.	① ② ③ ④ ⑤
2.5 En la institución educativa se rescata lo positivo de sus estudiantes y maestros.	① ② ③ ④ ⑤
2.6 Se acostumbra estimular los logros de nuestros alumnos y alumnas, por muy pequeños que éstos sean.	① ② ③ ④ ⑤
2.7 En esta institución educativa se acostumbra reconocer los esfuerzos de los profesores en la tarea educativa.	① ② ③ ④ ⑤
3. DIMENSIÓN: Responsabilidad y Desafío	
3.1 Sé el procedimiento que debo seguir para presentar un reclamo, realizar una solicitud, iniciar un trámite, ...	① ② ③ ④ ⑤
3.2 Sé lo que la institución educativa quiere lograr y me esfuerzo en ello.	① ② ③ ④ ⑤
3.3 Aquí se refuerzan, periódica y formalmente, todas aquellas ideas que rompen las antiguas prácticas educativas.	① ② ③ ④ ⑤
3.4 El director controla que todos los docentes de la institución educativa logren las metas planteadas.	① ② ③ ④ ⑤
3.5 Se evalúa cada cierto tiempo el logro de los resultados.	① ② ③ ④ ⑤
3.6 El trabajo que se realiza es planificado, nunca improvisado.	① ② ③ ④ ⑤
3.7 Se informa periódicamente a los padres de familia sobre los resultados de los alumnos.	① ② ③ ④ ⑤

4. Dimensión: Recompensa Relaciones	
4.1 Existe buen trato entre los docentes, directivos y estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
4.2 Cuando presento alguna dificultad o problema me siento satisfecho con la atención que recibo.	① ② ③ ④ ⑤
4.3 Cuando alguien tiene alguna dificultad, siente el apoyo de los demás.	① ② ③ ④ ⑤
4.4 Aquí existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todo el personal.	① ② ③ ④ ⑤
4.5 El lenguaje, entre directivos y profesores, es claro y directo, lo que facilita las tareas y deberes	① ② ③ ④ ⑤
4.6 Cuando alguien cumple años es saludado(a) y felicitado(a) por todos	① ② ③ ④ ⑤
4.7 El ambiente que se genera es de mucho respeto y cercanía.	① ② ③ ④ ⑤
5. Dimensión: Cooperación en equipo	
5.1 La institución educativa invita a padres de familia, estudiantes y docentes para planificar el trabajo anual.	① ② ③ ④ ⑤
5.2 En la institución educativa se fomenta constantemente el trabajo en equipo.	① ② ③ ④ ⑤
5.3 Todas las actividades son lideradas por equipos responsables.	① ② ③ ④ ⑤
5.4 Me siento cómodo con mi equipo de trabajo.	① ② ③ ④ ⑤
5.5 Las actividades buscan la participación de equipos organizados de padres de familia, docentes y estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
5.6 La gran mayoría está contenta por el trabajo en equipo que demuestra la institución educativa.	① ② ③ ④ ⑤
5.7 Las reuniones de equipo nos resultan productivas puesto que nos permiten organizar mejor las actividades.	① ② ③ ④ ⑤

PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	35

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala el elemento se ha suprimido	Varianza de esca si el elemento se ha suprimido	Correlación tota de elementos corregida	Alfa de Cronbac si el elemento se ha suprimido
VAR00001	110,428	332,84	,10	,90
VAR00002	110,942	323,35	,29	,89
VAR00003	110,942	325,93	,23	,90
VAR00004	111,628	316,06	,44	,89
VAR00005	111,428	316,31	,56	,89
VAR00006	111,714	325,68	,24	,90
VAR00007	111,457	316,19	,51	,89
VAR00008	111,971	314,97	,58	,89
VAR00009	111,657	318,17	,44	,89
VAR00010	111,428	322,19	,31	,89
VAR00011	111,942	312,87	,69	,89
VAR00012	111,428	324,01	,28	,89
VAR00013	111,371	321,65	,38	,89
VAR00014	111,542	320,13	,38	,89
VAR00015	111,485	313,84	,51	,89
VAR00016	111,228	320,24	,34	,89
VAR00017	111,428	318,66	,44	,89
VAR00018	111,571	324,25	,33	,89
VAR00019	111,400	314,60	,52	,89
VAR00020	111,685	317,28	,41	,89
VAR00021	111,200	313,22	,49	,89
VAR00022	111,400	319,77	,45	,89
VAR00023	111,628	319,47	,37	,89
VAR00024	111,628	314,53	,55	,89
VAR00025	111,257	324,19	,34	,89
VAR00026	111,342	306,29	,67	,89
VAR00027	111,800	315,28	,51	,89

VAR00028	111,628	321,00	,36	,89
VAR00029	111,400	310,95	,56	,89
VAR00030	111,514	320,31	,34	,89
VAR00031	111,600	308,60	,57	,89
VAR00032	111,228	312,82	,48	,89
VAR00033	111,400	313,65	,53	,89
VAR00034	111,085	317,02	,33	,89
VAR00035	110,514	323,25	,30	,89

INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO (DOCENTE)

Estimado Docente:

Este cuestionario tiene como objetivo realizar la calidad del servicio que ofrece la Institución educativa; está basado en **la percepción** que tienen los docentes sobre los diferentes aspectos vinculados a la calidad. Este cuestionario recoge valiosa información de la realidad, por lo tanto, se contesta en forma anónima para que sienta absoluta libertad de expresar sus percepciones personales. Su opinión será muy importante.

Elija uno de los cinco grupos que aparecen y marque con una X en el cuadro que usted determine:

1 = En total desacuerdo - 2 = En desacuerdo - 3 = Indiferente - 4 = De acuerdo - 5 = En total acuerdo

ESCALA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

1 DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD	
1.1 Cuando el directivo de la institución educativa promete hacer algo, lo cumple.	① ② ③ ④ ⑤
1.2 Cuando el director manifiesta su parecer sobre algo que sucede en la institución educativa, se cree en su palabra.	① ② ③ ④ ⑤
1.3 Cuando usted tiene problemas siente que el director es comprensiva y colaboradora para ayudarle	① ② ③ ④ ⑤
1.4 La institución educativa le brinda respuesta a las solicitudes que usted ha presentado de manera inmediata y sin errores.	① ② ③ ④ ⑤
1.5 Nada es de improviso, tanto docentes, padres de familia como estudiantes son informados oportunamente sobre cualquier actividad o evento.	① ② ③ ④ ⑤

2 DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD	
2.1 Los docentes desempeñan su trabajo con notable dedicación.	① ② ③ ④ ⑤
2.2 Los docentes siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
2.3 Los estudiantes presentan sus tareas y trabajos a tiempo.	① ② ③ ④ ⑤
2.4 Las actuaciones, academias y eventos se realizan siempre puntualmente.	① ② ③ ④ ⑤
2.5 Frente a un hecho fortuito la institución educativa se responsabiliza según se espera.	① ② ③ ④ ⑤
3 DIMENSIÓN: SEGURIDAD	
3.1 Le inspiran confianza su director y los docentes que laboran con usted.	① ② ③ ④ ⑤
3.2 Se respira un clima de seguridad y confianza entre todos.	① ② ③ ④ ⑤
3.3 Se toman las medidas oportunas para evitar accidentes al interior de la institución	① ② ③ ④ ⑤
3.4. existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes	① ② ③ ④ ⑤
3.5 Los docentes y trabajadores se tratan siempre con cortesía.	① ② ③ ④ ⑤
3.6 Los docentes están bien preparados para responder las preguntas de los alumnos y de los padres de familia.	① ② ③ ④ ⑤
4 DIMENSIÓN: EMPATÍA	
4.1 Cuando doy a conocer mis problemas, me siento escuchado.	① ② ③ ④ ⑤
4.2 Personalmente, estoy contento(a) con la atención que recibo, cubre mis expectativas.	① ② ③ ④ ⑤

4.3 El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.	① ② ③ ④ ⑤
4.4 Se nota claramente que la institución educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
4.5 Los docentes entienden las necesidades específicas de sus alumnos.	① ② ③ ④ ⑤
5 DIMENSIÓN: BIENES MATERIALES	
5.1 Los muebles y equipos son modernos.	① ② ③ ④ ⑤
5.2 Los ambientes e infraestructura son atractivos.	① ② ③ ④ ⑤
5.3 El personal docente y administrativo mantienen una buena presentación personal.	① ② ③ ④ ⑤
5.4 Los materiales utilizados para la enseñanza son atractivos.	① ② ③ ④ ⑤
5.5 Los baños higiénicos son limpios.	① ② ③ ④ ⑤

PREUBA PILOTO ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL
SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala el elemento se ha suprimido	Varianza de esca si el elemento se ha suprimido	Correlación tota de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,4857	81,669	,224	,754
VAR00002	76,4857	84,434	-,005	,773
VAR00003	76,0286	77,734	,351	,747
VAR00004	76,6000	82,541	,141	,759
VAR00005	76,4286	78,782	,319	,749
VAR00006	76,5429	76,491	,484	,738
VAR00007	76,5429	81,432	,191	,757
VAR00008	76,8286	82,911	,155	,758
VAR00009	76,6000	79,953	,313	,750
VAR00010	76,8286	79,676	,366	,747
VAR00011	76,8571	84,244	,048	,764
VAR00012	76,6286	77,476	,396	,744
VAR00013	76,5429	80,726	,254	,753
VAR00014	76,6286	79,240	,320	,749
VAR00015	76,6286	85,182	-,003	,766
VAR00016	76,6571	77,173	,379	,745
VAR00017	76,3143	77,222	,462	,740
VAR00018	76,8286	80,676	,254	,753
VAR00019	76,7714	77,299	,462	,740
VAR00020	76,8286	78,029	,419	,743
VAR00021	76,6000	76,071	,505	,737
VAR00022	76,7714	78,946	,435	,744
VAR00023	76,4857	79,551	,350	,747
VAR00024	76,2286	79,476	,245	,754
VAR00025	76,0000	79,765	,265	,753
VAR00026	76,8286	80,676	,254	,753

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MARKETING INSTITUCIONAL

	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Marketing estratégico							
1.	Considera usted importante la evaluación del desempeño del director	X		X		X		
2.	Considera usted importante acceder a cargo directivo por concurso público	X		X		X		
3.	Considera usted que el costo-beneficio del servicio educativo se relaciona con la calidad del servicio educativo	X		X		X		
4.	Considera usted que el marketing boca a boca se relaciona con la calidad de la gestión pedagógica	X		X		X		
5.	Considera usted que los medios de publicidad como la radio, periódico, lapiceros, llaveros, gigantografías, volantes, afiches se relaciona con la calidad del servicio educativo	X		X		X		
6.	Considera usted que la satisfacción del estudiante con el servicio educativo se relaciona con la calidad de la gestión pedagógica	X		X		X		
7.	¿Considera importante la elaboración del plan anual de trabajo PAT como instrumento de gestión en las instituciones educativas?	X		X		X		
8.	¿Considera importante la elaboración de proyectos innovadores?	X		X		X		
9.	Considera importante el monitoreo a los docentes y personal administrativo	X		X		X		
10.	Considera usted que la difusión del servicio educativo es muy importante	X		X		X		
	Marketing educativo							
11.	Considera usted necesario tener aulas equipadas con proyector multimedia	X		X		X		
12.	Considera usted que el plan de estudio de EBR (matemática, comunicación, CTA, etc.) propuesto por el ministerio de educación tenga relación con la calidad de servicio educativo	X		X		X		
13.	Considera usted importante que los docentes estén actualizados permanentemente	X		X		X		
14.	Considera usted que la satisfacción del estudiante con el servicio educativo se relaciona con la calidad de los aprendizajes	X		X		X		

15.	Considera usted importante la elaboración del proyecto curricular de centro, como instrumento de gestión en para la mejora de los aprendizajes	X		X		X		
16.	¿Considera usted importante la evaluación cuantitativa y cualitativa del estudiante del nivel secundario?	X		X		X		
17.	¿Considera usted importante que los directivos tengan mínimamente una maestría?	X		X		X		
18.	¿Considera usted importante el uso de las TIC por los profesores?	X		X		X		
19.	¿Considera usted que los estudiantes reciben aprendizajes de calidad?	X		X		X		
	Marketing operacional							
20.	Considera importante el cobro de cuotas o aportes económicos a los padres de familia	X		X		X		
21.	¿Considera usted que los recursos son manejados transparentemente y eficientemente?	X		X		X		
22.	Considera usted que el uso de la página Web como medio de información a alumnos, padres de familia y público en general se relaciona con la calidad de la gestión pedagógica	X		X		X		
23.	¿Considera usted importante la elaboración del reglamento interno RI como instrumento de gestión en las instituciones educativas?	X		X		X		
24.	¿Considera usted importante la conformación del CONEI en la institución es educativa	X		X		X		
25.	¿Considera usted importante la elaboración del Proyecto Educativo Institucional PEI como instrumento de gestión para mejorar la calidad de servicio educativo?	X		X		X		
26.	El personal docente, está capacitado para ser competitivo en el desarrollo de su trabajo	X		X		X		
27.	Considera garantizada su seguridad física y de aprendizaje.	X		X		X		
28.	Considera usted importante la evaluación del desempeño de los docentes	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *Dioses Cruz Silva* DNI. *03474257*

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *Docencia del Nivel Inicial*

Paita 30 de Marzo del 2021



Silvia Dioses Cruz
DIRECTORA (E)
Mgtr. /Dr.

- (4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: PERCEPCIÓN FÍSICA							
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (talleres, salas de informática, laboratorios y baños)	X		X		X		
2.	El campus de la institución educativa es suficiente para desarrollar las diferentes actividades pedagógicas e institucionales.	X		X		X		
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	X		X		X		
4.	Las aulas donde se imparten clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados.	X		X		X		
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	X		X		X		
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
8.	Le satisface la modernidad de los equipos educativos (computadoras, proyector multimedia, equipos de laboratorio, etc.) de la institución educativa	X		X		X		
9.	Le satisface la calidad y disponibilidad de los materiales educativos (libros, separatas, videos, etc.) de la institución educativa	X		X		X		
10.	Le satisface la calidad y operatividad de mobiliario escolar de la institución educativa	X		X		X		
	DIMENSION: PRESTACION DE SERVICIO	X		X		X		
11.	¿Le satisface como se desarrolla las actividades académicas en la institución educativa?	X		X		X		
12.	¿Observa motivado a su hija para asistir a la (sesiones de aprendizaje de la) institución educativa?	X		X		X		
13.	¿Le satisface los progresos educativos de su hija?	X		X		X		
14.	¿Te satisface los informes académicos que la institución le brinda sobre el desarrollo de las actividades académicas y el rendimiento académico de su hija?	X		X		X		
15.	¿Le satisface la forma como se realizan las actividades administrativas en la institución?	X		X		X		
16.	¿Le satisface la forma como se desarrollan las actividades académicas en la institución?	X		X		X		
17.	¿Le satisface la disponibilidad (computadoras, proyectores multimedia, internet, instalaciones, etc) para el uso de las Tic en la institución?	X		X		X		
18.	¿Le satisface el uso de las Tic (computadoras, televisor, grabadoras, internet, etc) por parte de los docentes en el desarrollo de las actividades académicas?	X		X		X		
19.	¿Le satisface las innovaciones que realizan los docentes para mejorar la enseñanza- aprendizaje de su hija?	X		X		X		
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA	X		X		X		
20.	¿Le satisface la rapidez y predisposición de los Directivos para resolver los problemas académicos en la institución educativa?	X		X		X		
21.	¿Le satisface la rapidez y predisposición de los Directivos para resolver los problemas administrativos en la institución educativa?	X		X		X		
22.	¿Le satisface la capacidad de los directivos de la institución para tomar decisiones para mejorar el servicio educativo?	X		X		X		
23.	¿Le satisface la capacidad de los docentes de la institución para tomar decisiones para mejorar la enseñanza- aprendizaje de su hijo(a)?	X		X		X		
24.	¿Le satisface el sistema de comunicación que tiene la institución educativa para escuchar e informar al padre de familia?	X		X		X		
	DIMENSION: SEGURIDAD							
25.	Le satisface la cordialidad con que los docentes tratan a los padres de familia	X		X		X		

26.	¿Le satisface la cordialidad con que el personal administrativo trata a los padres de familia?	X		X		X	
27.	¿Le satisface la capacidad de los docentes para transmitir confianza a los padres de familia?	X		X		X	
28.	¿Le satisface la capacidad del personal administrativo para transmitir confianza a los padres de familia?	X		X		X	
DIMENSION: EMPATIA							
29.	¿Le satisface la atención que los docentes de la institución educativa brindan a los padres de familia?	X		X		X	
30.	¿Le satisface la atención que el personal administrativo de la institución educativa brinda a los padres de familia?	X		X		X	
31.	¿Le satisface la preocupación que tienen los docentes de la institución educativa por satisfacer las exigencias de los padres de familia?	X		X		X	
32.	¿Le satisface la preocupación que tiene el personal administrativo de la institución educativa por satisfacer las exigencias de los padres de familia?	X		X		X	



OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones consideradas en el instrumento.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Delmi Benites Cardoza

DNI : 03647223

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Psicopedagogía Cognitiva

09 de Febrero de 2021

Mgtr. Delmi Benites Cardoza

(4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
(5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
(6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión