

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO
EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS
DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR - UGEL 01 – 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORES:

Br. CELSO CHAMPI GUILLÉN

Br. BTMARÍA MINAYA PRADO

ASESORA:

Mg. ELIANA SOLEDAD CASTAÑEDA NÚÑEZ

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, y a nuestras familias que día a día nos acompañan en la gran tarea de ser cada día, mejores Maestros.

AGRADECIMIENTO

Al personal jerárquico, docente y administrativo; por su orientación y apoyo a lo largo de nuestra formación como maestristas, y en especial a la Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez, por su labor de acompañamiento para el desarrollo de la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presentamos la tesis titulada “Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador - UGEL 01 – 2012”, con la finalidad de determinar si el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio educativo en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Educación, con mención en Administración de la Educación.

El documento consta de cuatro capítulos:

Capítulo I, Problema de investigación, que comprende la problemática en estudio.

Capítulo II, Marco teórico, que comprende los planteamientos teóricos referentes a las variables.

Capítulo III, Marco metodológico, comprende, las hipótesis y variables, así como la metodología utilizada.

Capítulo IV, Resultados, comprende los hallazgos obtenidos y que permite elaborar las conclusiones.

Los Autores

ÍNDICE

| | |
|-------------------|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | ix |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| Introducción | xii |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 1.1 | Planteamiento de problema | 15 |
| 1.2. | Formulación del problema | 18 |
| | 1.2.1. Problema General | 18 |
| | 1.2.2. Problemas Específicos | 18 |
| 1.3. | Justificación | 19 |
| 1.4. | Limitaciones | 20 |
| 1.5 | Antecedentes | 21 |
| | 1.5.1 A nivel internacional | 21 |
| | 1.5.2 A nivel nacional | 22 |
| 1.6. | Objetivos | 26 |
| | 1.6.1. Objetivo General | 26 |
| | 1.6.2. Objetivos Específicos | 26 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | | |
|-----|---|----|
| 2.1 | Clima Organizacional | 28 |
| | 2.1.1 Definiciones | 28 |
| | 2.1.2 Características del clima organizacional | 30 |
| | 2.1.3 Rendimiento laboral | 32 |
| | 2.1.4 Desarrollo organizacional | 33 |
| | 2.1.5 Teoría del clima organizacional de Likert | 37 |
| | 2.1.6. Dimensiones del clima organizacional | 38 |
| | a. Relaciones interpersonales | 38 |
| | b. Estilo de dirección | 42 |

| | | |
|-------|--|----|
| c. | Ambiente laboral | 43 |
| d. | Recursos | 43 |
| 2.2 | Calidad del servicio educativo | 44 |
| 2.2.1 | Definición de servicio educativo | 44 |
| 2.2.2 | Calidad educativa | 46 |
| 2.2.3 | Mejora continua del servicio educativo | 50 |
| 2.2.4 | Elementos de la calidad educativa | 55 |
| 2.2.5 | Dimensiones de la calidad del servicio educativo | 57 |
| a. | Equidad | 57 |
| b. | Eficiencia | 58 |
| c. | Eficacia | 58 |
| d. | Interculturalidad | 59 |
| 2.3 | Definición de términos básicos | 60 |

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|--------|---|----|
| 3.1. | Hipótesis | 63 |
| 3.1.1. | Hipótesis General | 63 |
| 3.1.2. | Hipótesis específicos | 63 |
| 3.2. | Variables | 63 |
| 3.2.1. | Definición conceptual | 63 |
| 3.2.2. | Definición operacional | 64 |
| 3.3. | Metodología | 65 |
| 3.3.1 | Tipo de investigación | 65 |
| 3.3.2 | Diseño de Investigación | 66 |
| 3.4. | Población y muestra | 66 |
| 3.5 | Método de investigación | 67 |
| 3.6. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 67 |
| 3.6.1. | Técnicas | 67 |
| 3.6.2. | Instrumentos | 67 |
| 3.6.3. | Validez y confiabilidad | 69 |
| 3.7. | Métodos de análisis de datos | 70 |

CAPÍTULO IV RESULTADOS

| | | |
|---------|--------------------------------------|----|
| 4.1. | Descripción | 73 |
| 4.1.1 | Descripción del clima organizacional | 73 |
| 4.1.1.1 | Relaciones interpersonales | 73 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 4.1.1.2 | Estilos de dirección | 74 |
| 4.1.1.3 | Ambiente laboral | 75 |
| 4.1.1.4 | Uso de recursos | 76 |
| 4.1.1.5 | Clima organizacional | 77 |
| 4.1.2 | Descripción de la calidad del servicio educativo | 78 |
| 4.1.2.1 | Equidad | 78 |
| 4.1.2.2 | Eficiencia | 79 |
| 4.1.2.3 | Eficacia | 80 |
| 4.1.2.4 | Interculturalidad | 81 |
| 4.1.2.5 | Calidad del servicio educativo | 82 |
| 4.1.3 | Prueba y contraste de hipótesis | 83 |
| 4.1.3.1 | Clima organizacional y calidad del servicio educativo | 83 |
| 4.1.3.2 | Clima organizacional y equidad en la calidad del servicio educativo | 84 |
| 4.1.3.3 | Clima organizacional y eficiencia en la calidad del servicio educativo | 86 |
| 4.1.3.4 | Clima organizacional y eficacia en la calidad del servicio educativo | 87 |
| 4.1.3.5 | Clima organizacional e interculturalidad en la calidad del servicio educativo | 89 |
| 4.2 | Discusión | 91 |
| | Conclusiones | 94 |
| | Sugerencias | 95 |
| | Referencias Bibliográficas | 97 |
| | Anexos | |
| Anexo 1 | Matriz de consistencia | 103 |
| Anexo 2 | Operacionalización de variables | 106 |
| Anexo 3 | Instrumentos | 108 |
| Anexo 4 | Confiabilidad | 110 |
| Anexo 5 | Base de datos | 112 |
| Anexo 6 | Validaciones | 128 |
| Anexo 7 | Fotos | 135 |
| Anexo 8 | Documentos | 139 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | Página |
|----------|---|---------------|
| Tabla 1 | Variable 1: Clima organizacional | 64 |
| Tabla 2 | Variable 2: Calidad del servicio educativo | 65 |
| Tabla 3 | Población de estudio | 66 |
| Tabla 4 | Juicio de expertos | 69 |
| Tabla 5 | Confiabilidad | 70 |
| Tabla 6 | Distribución de frecuencias de las relaciones interpersonales entre los agentes educativos de las I.EP de Villa el salvador | 73 |
| Tabla 7 | Distribución de frecuencias de los estilos de dirección de los Directivos de las I.EP de Villa el salvador | 74 |
| Tabla 8 | Distribución de frecuencias del ambiente laboral en las I.EP de Villa el salvador | 75 |
| Tabla 9 | Distribución de frecuencias del uso de recursos en las I.EP de Villa el salvador | 76 |
| Tabla 10 | Distribución de frecuencias del clima organizacional en las I.EP de Villa el salvador | 77 |
| Tabla 11 | Distribución de frecuencias de la equidad en la calidad del Servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador | 78 |
| Tabla 12 | Distribución de frecuencias de la eficiencia en la calidad del Servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador | 79 |
| Tabla 13 | Distribución de frecuencias de la eficacia en la calidad del Servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador | 80 |
| Tabla 14 | Distribución de frecuencias de la interculturalidad en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador | 81 |
| Tabla 15 | Distribución de frecuencias de la calidad del servicio Educativo en las I.EP de Villa el salvador | 82 |
| Tabla 16 | Rho de Spearman entre clima organizacional y calidad de servicio Educativo | 83 |
| Tabla 17 | Rho de Spearman entre clima organizacional y la equidad | 84 |
| Tabla 18 | Rho de Spearman entre clima organizacional y eficiencia | 86 |
| Tabla 19 | Rho de Spearman entre clima organizacional y la eficacia | 88 |
| Tabla 20 | Rho de Spearman entre clima organizacional e interculturalidad | 89 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Página |
|---|---------------|
| Figura 1 Niveles de relaciones interpersonales entre los agentes educativos en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 73 |
| Figura 2 Niveles de estilos de dirección de los directivos en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 74 |
| Figura 3 Niveles de ambiente laboral en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 75 |
| Figura 4 Niveles del uso de recursos en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 76 |
| Figura 5 Niveles del clima organizacional en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 77 |
| Figura 6 Niveles de equidad en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 78 |
| Figura 7 Niveles de eficiencia en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 79 |
| Figura 8 Niveles de eficacia en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 80 |
| Figura 9 Niveles de interculturalidad en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 81 |
| Figura 10 Niveles de calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje | 82 |
| Figura 11 Relación entre clima organizacional y calidad del servicio educativo | 84 |
| Figura 12 Relación entre clima organizacional y la equidad | 85 |
| Figura 13 Relación entre clima organizacional y la eficiencia | 87 |
| Figura 14 Relación entre clima organizacional y la eficacia | 88 |
| Figura 15 Relación entre clima organizacional y la interculturalidad | 90 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador- UGEL 01 – 2012”, tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio educativo de los estudiantes y surge como respuesta a la problemática de la Institución Educativa descrita.

La investigación obedece a un tipo correlacional y diseño no experimental, transversal, habiéndose utilizado cuestionarios tipo Likert como instrumentos de recolección de datos a una muestra de 234 estudiantes.

Luego de haber realizado la descripción y discusión de resultados, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional sí se relaciona positivamente con la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas de Villa el Salvador - UGEL 01 – 2012”; habiendo obtenido un $Rho=0,407$ y un $p\text{-valor}=0.000$ en la correlación de Spearman.

Palabras clave: Clima organizacional y calidad de servicio educativo.

ABSTRACT

The present qualified investigation "Climate organizacional and quality of educational service in the Educational Public Institutions of the District of Villa The Salvador - UGEL 01 - 2012", has as aim determine the relation between the climate organizacional and quality of educational service of the students and arises as response to the problematics of the Educational described Institution.

The investigation obeys a type correlacional and not experimental, transverse design, having been in use questionnaires type Likert as instruments of compilation of information to a sample of 234 students.

After having realized the description and discussion of results, by means of the coefficient of Spearman's correlation, it came near to the following conclusion: The climate organizacional yes relates positively to the quality of educational service in the Educational Public Institutions of Villa the Salvador - UGEL 01 - 2012"; having obtained a $Rho=0,407$ and one $p\text{-valor}=0.000$ in Spearman's correlation.

Key words: Climate organizacional and quality of educational service.