

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCION DE POSGRADO DE EDUCACION Y
HUMANIDADES



**Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución
Educativa San Miguel-Piura-2021**

**Tesis para obtener el grado de Maestría en
Docencia Universitaria e Investigación
Pedagógica**

Autor:

Castillo Aguilar, Pastor

Asesora:

Zapata Periche, Isidora

Código ORCID: 0000-0001-9673-0435

Chimbote – Perú

2021

Índice

Índice	ii
Título de Investigación	
Resumen	iv
Abstrac
I. Introducción	6
II. Metodología	32
III. Resultados	35
IV. Análisis Y Discusión	40
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Referencias bibliográficas	44
Anexos y apéndice	55

Palabras Clave:

Clima organizacional, calidad del servicio educativo, Correlación

Líneas de Investigación

Líneas de investigación: Educación General

Área OCDE : Ciencias Sociales

Sub área : Ciencias de la educación

Disciplina : Ciencias Sociales, interdisciplinaria



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN MIGUEL PIURA-2021**" del (a) estudiante: **CASTILLO AGUILAR PASTOR**, identificado(a) con Código N° **2509100232**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **14%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 25 de abril de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Resumen

El estudio como fin determinar la relación entre clima institucional y calidad del servicio educativo de institución educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura. La población y muestra fueron 152 docentes, entre hombres y mujeres, el análisis fue de tipo descriptivo, no experimental con diseño correlacional. Se utilizaron los siguientes instrumentos, cuestionario de clima organizacional y cuestionario de calidad del servicio educativo. Para procesamiento de información se empleó la prueba estadística coeficiente de spearman. Luego de aplicada la prueba estadística se encontraron los siguientes resultados, el coeficiente de correlación es directo positivo con una valoración de 0.854, con grado de significancia $p < 0.05$, llegando a concluir que se manifiesta una vinculación entre variables de estudio, efectuando el rechazo de hipótesis nula.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the institutional climate and the quality of the educational service of the San Miguel educational institution in the district, province and department of Piura. The population and sample of this study were 152 teachers, between men and women, the study was descriptive, non-experimental with a correlational design. The following instruments were used: organizational climate questionnaire and educational service quality questionnaire. The spearman correlation coefficient statistical test was used for data processing. After applying the statistical test, the following results were found: the correlation coefficient is directly positive with a value of 0.854, with a significance level of $p < 0.05$, concluding that there is a correlation between the study variables, rejecting null hypothesis.

I. Introducción

A nivel internacional, existen varios estudios relevantes, entre ellos el realizado por Reyes (2019) en Ecuador, cuyo objetivo fue establecer la relación entre clima organizacional y la calidad de los servicios brindados por maestros en Unidad Educativa San Juan (UESJ). Este estudio tuvo un enfoque no experimental, con diseño correlacional de corte transversal, y se basó en una población de 57 maestros de la UESJ. La conclusión principal fue que se manifiesta una correlación significativa entre clima organizacional y calidad de servicios proporcionados por maestros en dicha institución.

Sotelo y Figueroa (2017) llevaron a cabo una investigación con el fin de establecer la vinculación entre clima organizacional y percepción de la calidad de servicio por parte de colaboradores en una entidad de nivel secundario superior, específicamente en dos I.E. de secundaria en el estado de Durango, México. Utilizaron un enfoque básico con diseño descriptivo correlacional, y la muestra fue 52 trabajadores. La conclusión principal fue que se manifiesta una correlación positiva entre variables, y modelo de regresión lineal cumple con supuestos para análisis en ciencias sociales.

Ghavifekr y Pillai (2016) efectuaron un análisis con el fin de explorar la vinculación entre clima organizacional de la escuela y satisfacción laboral de maestros. Emplearon diseño descriptivo correlacional, utilizando un método de encuesta cuantitativa con una muestra de 245 docentes de 6 escuelas secundarias gubernamentales en distrito de Penampang, Sabah, Malasia. Los hallazgos indicaron una vinculación positiva y significativa entre variables.

A nivel nacional, Ruesta (2019) efectuó un estudio con el fin de determinar las disparidades en nivel de calidad de servicio educativo conforme perspectiva de papás en I.E. Fe y Alegría N° 11 de Comas-2019. Para ello, efectuó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, un método hipotético-deductivo y descriptivo. La población total abarcó a 1000 papás, y la muestra, seleccionada de

manera no probabilística, consistió en 180 padres de familia distribuidos de forma equitativa conforme su género. Los hallazgos detallaron que se manifiestan diferencias significativas en calidad del servicio de educación en cada dimensión.

Espinoza y Chávez (2019) efectuaron un estudio con el fin de determinar si se manifiesta una correlación entre clima organizacional y calidad del servicio educativo en "unidad educativa Martín Luther King, periodo 2018", desde la perspectiva de educandos. La metodología utilizada fue cuantitativa, con diseño correlacional, y se efectuó una muestra de 671 educandos conseguida por medio de un muestreo aleatorio simple. La conclusión principal del estudio fue que se manifiesta una vinculación positiva de magnitud media entre variables.

Por otro lado, Meza Arquinigo (2019) efectuó un análisis con el fin de determinar la vinculación entre clima institucional y calidad del servicio educativo en I.E. N° 20091 San Martín de Porres, Picoy 2018. Se usó un método descriptivo correlacional, y la muestra consistió en 25 docentes. La conclusión principal fue que se manifiesta una vinculación significativa entre variables en dichas entidades.

Támara (2018) efectuó un análisis con el fin general de detallar la vinculación entre clima organizacional y calidad de servicio educativo de maestros en I.E.P. Augusto Salazar Bondy - Chancay en 2017. El estudio adoptó nivel correlacional, un diseño no experimental y de corte transversal, con población de 35 maestros considerados como una muestra censal. La conclusión principal del estudio fue que se manifiesta una vinculación directa además de significativa entre variables.

Por otro lado, Alberca y Valentín (2017) efectuó un análisis con el fin de examinar cómo el clima organizacional llega a influir en la calidad del servicio del colaborador administrativo en la sede central del Ministerio de Educación. Emplearon enfoque descriptivo, inductivo además de deductivo con un diseño no experimental. La población inicial consistió en 350 colaboradores de MINEDU, y la muestra finalmente se conformó con 184 personas. La conclusión principal fue que el se manifiesta una vinculación entre variables proporcionado por el colaborador administrativo en sede central del MINEDU.

Quinteros (2016) efectuó un análisis con el fin de examinar la vinculación entre clima organizacional y calidad del servicio educativo en I.E. públicas de nivel inicial en Chancay en 2016. Se utilizó el diseño fue no experimental, un enfoque hipotético-deductivo, de nivel correlacional y corte transversal. La población consistió en 60 maestros de inicial en Chancay, considerados como una población censal, a quienes se les aplicaron las variables de estudio. Los hallazgos indican que se manifiesta una vinculación directa además de significativa entre variables en I.E. públicas.

En el ámbito local, no se encontraron antecedentes con las variables de estudio.

Correspondiente a variable del clima organizacional, Munch (2009) sostuvo que las empresas buscan fomentar el desarrollo humano al permitir la autorrealización de miembros, especialmente en caso de servicios, donde la interacción juega un papel fundamental.

Por otro lado, Parsons (1996) detalló una teoría que considera a las entidades como un subsistema de la sociedad y resalta las complejas interconexiones institucionales entre entidades y la comunidad. Esta teoría aboga por la composición de personalidad, sistema social organizacional y niveles culturales mediante roles, estatus y expectativas, teniendo en cuenta los enfoques de personalidad además de normativas.

Según Parsons (1996), el clima organizacional, concebido como un sistema, representa el estilo de vida integral de una entidad. Mejorar el clima implica un aumento en el rendimiento de integrantes de la entidad. Desde un enfoque psicológico, el examen del clima organizacional se enfoca en dos niveles: las características del entorno laboral e influencia de percepción que este entorno ejerce sobre comportamiento de los integrantes. Las particularidades del entorno engloban fenómenos psicológicos grupales, como motivación y liderazgo, que están vinculados a esferas conativas, cognitivas además de afectivas de cada individuo. No obstante, el análisis de procesos psicológicos primordiales se lleva a cabo por

medio de dimensiones de clima organizacional y no mediante recursos conceptuales tradicionales.

La conducta de individuos juega un rol primordial en la formación del clima laboral y tiene un impacto significativo en la realización de actividades laborales. Desde el enfoque psicológico de entidades, la totalidad de funciones y actividades efectuadas por los integrantes de la organización son consideradas como conductas, y estas están intrínsecamente vinculadas a particularidades individuales de individuos.

Según Sotomayor (2013), el clima organizacional es una concepción sistémica en el que cada entidad se caracteriza por su cultura, tradiciones y métodos de acción. Estos elementos, en conjunto, conforman el clima organizacional, que desempeña un papel importante al afectar motivación, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

En palabras de Miranda y Bustos (2001), la concepción de Clima Organizacional presenta variadas particularidades características destacadas. El clima hace referencia particularidades del entorno de la entidad en el que sus integrantes operan, ya sean externas o internas. Los miembros perciben directa o indirectamente estas características, lo que influye en la configuración del clima organizacional, debido a que cada individuo posee una percepción única del entorno laboral en el que se genera.

La eficacia del sistema interdependiente, compuesto por el clima y los individuos que lo constituyen, se manifiesta a través de la interacción con las estructuras y características organizativas. La repercusión de cada empleado en el clima institucional se proyecta en la entidad; tal es el caso, si un individuo percibe de manera desfavorable el clima organizacional, es probable que adopte un comportamiento defensivo, sin importar la presencia de factores que lo configuran. Las experiencias subjetivas de bienestar, satisfacción salarial, relaciones con superiores o compañeros, entre otros, establecen el marco para las actitudes y comportamientos que los individuos adoptarán.

La coherencia entre Clima Organizacional y la configuración de la cultura organizacional en una estructura resulta crucial. La Cultura Organizacional se detalla como patrón general de comportamientos, creencias además de valores que comparte integrantes de una entidad. Dentro del Clima Organizacional, las percepciones y respuestas abarcan diversos elementos, como aquellos vinculados al liderazgo y actividades de dirección, como los estilos de control (autoritario, participativo, etc.). Diversos factores están asociados al sistema formal y a estructura organizativa, incluyendo el sistema de comunicaciones, las asociaciones de dependencia, promociones además de compensaciones, entre otros aspectos. Además, se consideran las consecuencias del desempeño laboral, como los sistemas de incentivos, el respaldo social y la interacción con demás integrantes (Bustos & Miranda, 2001).

El Clima Organizacional (CO) hace referencia a cualidad o característica del entorno organizacional que es experimentada o percibida por integrantes de estructura y que llega a influir en su conducta. De acuerdo con Chiang, Salazar y Núñez (2007), es crucial que un individuo se sienta bien consigo misma y con su entorno para desempeñarse eficientemente en el trabajo, comprendiendo el ambiente en el cual opera todo el personal. Tanto un Clima Organizacional positivo como uno negativo tienen consecuencias para la entidad, siendo las positivas aquellas como logro, baja rotación, poder, afiliación, adaptación, productividad, satisfacción e innovación, entre otras. Por otra parte, los efectos negativos comprenden inadaptación, elevada rotación, escasa innovación, ausentismo y escasa productividad, entre otras (Kolb, Rubín & Macintyre, 2001).

La Cultura Organizacional, según Likert (1961), se detalla como la forma particular de pensar y llevar a cabo acciones en una entidad, resultante de interacciones pasadas y presentes para adecuarse a situaciones del ambiente e internas tensiones. Involucra actividad colectiva a lo largo del tiempo, durante el cual se desarrollan acciones, políticas o decisiones, junto con el establecimiento gradual de procedimientos formales e informales. Este término implica la identificación de componentes que favorecen el crecimiento y fortalecimiento de la

cultura organizacional, como lenguajes específicos, símbolos, la transmisión oral de cuentos además de mitos, así como sistemas de premios, tanto no económicas como económicas. La cultura organizacional abarca conglomerado de valores, además de creencias significativas que son compartidos por los miembros de una entidad. Representa un sistema de significados en común que distingue a una entidad de otras.

Kolb, Rubín y McIntyre (2001) llevaron a cabo investigaciones significativas en el ámbito del comportamiento organizacional, centrándose en aspectos como liderazgo, motivación y clima laboral. Sus estudios destacan la relevancia de variables interrelacionadas, especialmente señalando una conexión directa entre clima laboral y liderazgo. Identificaron correlaciones entre tipos específicos de ambiente laboral y la motivación la labor, así como modificaciones en rasgos de personalidad que parecen ser estables. Estos descubrimientos han ayudado a desarrollar modelos de intervención destinados a mejorar procesos psicológicos en ámbito del comportamiento organizacional. Se enfocan en el diagnóstico de clima laboral y la motivación como factores a nivel psicológico cruciales para comprender el funcionamiento de entidades. Además, estos modelos se centran en la implementación de medidas preventivas y correctivas, estableciendo parámetros para optimización de servicio en contexto organizacional.

En síntesis, el Clima Organizacional desarrolla un rol primordial en una entidad al influir en la toma de decisiones tanto interna como externamente. Este factor posee un impacto significativo en desempeño y la percepción de individuos, tanto dentro de la entidad como durante la transición de una entidad a otra.

Siguiendo la teoría de sistemas de Likert (citado por Bruner 1987), se identifican varias clases de Clima Organizacional:

Clima Autoritario Explotador se particulariza por la escasez de confianza de la dirección en sus colaboradores, siendo la mayoría de decisiones y propósitos originados en la cúspide de la entidad y distribuyéndose de forma descendente. En este ambiente, los empleados laboran bajo un clima de amenazas, castigos, miedo,

y, esporádicamente, recompensas. La satisfacción de necesidades se centra principalmente en niveles a nivel psicológico además de seguridad. La comunicación de dirección con los colaboradores se limita a instrucciones y órdenes puntuales.

Clima Autoritario Paternalista: En esta clase de clima, la dirección muestra una confianza condescendiente hacia sus colaboradores, semejante a la vinculación entre un amo y su siervo. Aunque gran parte de decisiones se eligen en la cúspide, diversas decisiones se delegan a inferiores niveles. A pesar de este enfoque paternalista, se proyecta la impresión de laborar en un entorno firme además de estructurado.

Clima Participativo Consultivo se distingue por la elección de decisiones que generalmente se origina en la cúpula de la entidad, aunque se concede a los subordinados la facultad de tomar decisiones más puntuales en inferiores niveles. La dirección muestra confianza hacia sus colaboradores, y la comunicación se establece de manera descendente. Además, se implementan recompensas y, en ciertas ocasiones, sanciones, con el propósito de satisfacer requerimientos de prestigio además de estima.

Clima Participativo Grupal se particulariza por la descentralización de los procesos de elección de decisiones en la totalidad de la entidad, integrándose de manera efectiva en cada nivel. La dirección deposita confianza plena en los colaboradores, mejorando vinculaciones entre dirección además de personal. La comunicación no se limita únicamente a flujos ascendentes o descendentes, sino que también se lleva a cabo de manera lateral. Los colaboradores se sienten motivados por colaboración e implicación, así como por establecimiento de propósitos de rendimiento, y se fomenta una vinculación de amistad y confianza entre jefes con colaboradores.

Litwin & Stringer (1968) describieron nueve dimensiones para evaluar el clima organizacional en una entidad. Por ejemplo, la dimensión de Estructura simboliza la percepción de integrantes acerca de cantidad de reglas y restricciones en su labor,

considerando el énfasis de la entidad en la burocracia frente a un entorno de labores libre e informal. La dimensión de Responsabilidad (empowerment) refleja el sentimiento de autonomía de miembros en la toma de decisiones vinculadas con su labor y la supervisión general que reciben, evitando el doble control sobre sus labores.

Recompensa implica la comprensión que tienen los miembros acerca de cómo la organización reconoce y premia un desempeño destacado, resaltando la inclinación de la entidad hacia las recompensas en lugar de las sanciones.

Desafío hace referencia a percepción de colaboradores respecto a los desafíos inherentes al trabajo, centrándose en cómo la entidad fomenta la disposición a asumir riesgos estimados para conseguir los propósitos establecidos.

Relaciones: Es apreciación de integrantes de entidad sobre presencia de un entorno de labores agradable y relaciones sociales positivas entre integrantes de la entidad.

Cooperación hace referencia a percepción emocional de colaboradores correspondiente a la existencia de un entorno colaborativo tanto por parte de los directivos como de los colegas, resaltando el respaldo mutuo en todos los niveles jerárquicos.

Estándares aborda percepción que poseen integrantes de la entidad acerca de importancia que se concede a las normas y reglas en beneficio de la entidad.

Conflictos se relaciona con el grado en que los integrantes de la entidad admiten criterios divergentes y no temen abordar y resolver las problemáticas de manera inmediata.

Identidad representa la impresión de compartir propósitos individuales con los demás integrantes de la entidad.

La descripción del Clima Organizacional ofrece información retroalimentada sobre los factores que impactan en las conductas dentro de la organización. Esto posibilita la implementación de modificaciones planeadas en comportamientos además de actitudes de integrantes como en estructura organizacional o en uno o más de sus subsistemas. Es crucial destacar que, entre varios enfoques que existen sobre concepto de Clima Organizacional, el más efectivo es aquel que coloca como elemento central percepciones que los colaboradores poseen respecto a estructuras además de procesos en su entorno de labores. Este enfoque destaca que la conducta de un colaborador no es simplemente una respuesta mecánica a elementos organizacionales, sino que poseen dependencia de percepciones individuales, las cuales están influenciadas por las experiencias y actividades dentro de la entidad. En consecuencia, el Clima Organizacional representa la interacción entre particularidades individuales y las estructuras organizativas, donde los elementos y la organización del sistema generan un clima específico fundamentado en percepciones de integrantes.

Este clima organizacional actúa como una referencia constante para integrantes en términos de su participación en la entidad. El sistema organizacional, entendido como un sistema autopoiético de toma de decisiones, conforma el punto focal para las reflexiones que fundamentan la concepción del clima.

Varias teorías han clasificado diversos climas organizacionales que pueden surgir a partir de distintas configuraciones de variables que integran esta concepción. Primeramente, la teoría de Likert (1961) propone que la percepción del clima organizacional está influenciada por variables como la estructura organizacional, su administración, normativas, además de reglas y elección de decisiones, consideradas variables causales. Otro grupo de variables, las intervinientes, abarca comunicación, actitudes además de motivaciones. Likert también destaca las variables finales, dependientes de 2 anteriores, que hacen referencia a hallazgos conseguidos por la entidad, como productividad, ganancias además de pérdidas. Estas 3 clases de variables llegan a influir en percepción del clima por parte de integrantes de la entidad.

Es crucial destacar que Likert sostiene la relevancia de abordar percepción del clima en lugar del clima en sí mismo. Detalla que comportamientos y actitudes de individuos se derivan de percepciones del contexto, no de una realidad objetiva. Esta perspectiva se alinea con el teorema de Thomas, conocido por afirmar que "lo que individuos perciben como real se convierte en sus efectos". Asimismo, puede considerarse como un enfoque metodológico, ya que la experiencia de integrantes de la entidad es fundamental para definir qué constituye el clima organizacional. En este sentido, hablar de clima organizacional carecería de sentido si no se evaluara desde la perspectiva práctica de individuos que integran la entidad, ya que son ellas quienes, con sus acciones, dan vida a la organización, configuran un determinado clima y participan en sus prácticas.

Maslow (1982) afirmó que necesidades superiores surgen en la persona una vez que sus necesidades fisiológicas y de seguridad han sido satisfactoriamente atendidas. En la jerarquía de necesidades, las que siguen en la escala después de las relacionadas con la seguridad son las de pertenencia. Experimentar un sentido de pertenencia, de estar integrado en un grupo u organización, puede ser un fuerte motivador para un individuo que ha superado las preocupaciones relacionadas con la seguridad. Fomentar este sentido de pertenencia podría lograrse en una entidad que se preocupa por sostener a su colaborador informado acerca de decisiones tomadas en ella. De esta manera, cada integrante de la entidad podría percibirse como parte del sistema, satisfaciendo así su necesidad de pertenencia.

Una vez que se satisfacen adecuadamente las necesidades de pertenencia, conforme con Maslow, surgen necesidades de estima además de autoestima. Estas dos están interrelacionadas, ya que Mead ha demostrado que la percepción que un individuo posee de sí misma se forma partiendo de la valoración que los demás tienen de ella. Un individuo que recibe reconocimiento y aprecio de aquellos que lo rodean y que son significativos para él es más propenso a desarrollar una imagen positiva de sí mismo. Un sistema organizacional que permita y promueva reconocimiento de labor de sus integrantes podría cultivar estas necesidades de estima y autoestima. Este reconocimiento puede incorporarse tanto en un sistema

de recompensas como en un enfoque participativo y consultivo, donde cada individuo perciba que su contribución es significativa para la entidad a la que concierne. Los niveles de colaboración pueden concebirse de manera escalonada, siguiendo una secuencia similar a la planteada por Maslow para el surgimiento secuencial de las necesidades.

En resumen, el proceso comienza abordando las necesidades fisiológicas con un salario básico aceptable. Una vez satisfechas estas necesidades, surge la necesidad de seguridad laboral para garantizar la tranquilidad respecto al futuro cercano. En el ámbito de la estabilidad laboral, el individuo busca estar bien informado acerca de los acontecimientos en la organización y experimentar un sentido de pertenencia. Esto puede lograrse mediante la comunicación efectiva de información o la colaboración informativa. En situaciones en las que esta participación no se facilita, los rumores podrían surgir como una forma informal para que el grupo de trabajo se sienta conectado con datos organizacional. La participación consultiva aborda requerimientos de estima además de autoestima, manifestándose en sistemas organizativos que ofrecen información suficiente a sus integrantes. El sistema organizacional puede buscar obtener sugerencias valiosas una vez que ha compartido información con sus miembros. Asimismo, el personal puede sentir la necesidad de presentar sugerencias y expresar opiniones sobre cuestiones vinculadas con su labor. La colaboración en elección de decisiones puede manifestarse en varios niveles, desde una participación limitada hasta la autogestión laboral, a través de diversos esquemas que consideran la opción de involucrar a miembros en elección de decisiones. Este tipo de colaboración puede surgir como una solicitud de los miembros que desean tener una mayor influencia en las decisiones o puede ser el resultado de la estructura propia del sistema, donde se desea fomentar un elevado compromiso, responsabilidad e implicación de integrantes de la entidad, responsabilidades y futuro.

En relación con la dimensión de las relaciones interpersonales, esta esfera comprende una variedad de matices y enfoques teóricos, dada la diversidad de campos de estudio que abordan problemática, como medicina, psicología,

psiquiatría además de educación. Los elementos teóricos clave que respaldan el estudio incluyen las contribuciones de Rogers (1999), quien, en su "Teoría Humanista", ofreció variadas perspectivas basadas en su experiencia, primero en asesoría asimismo psicoterapia, y más tarde directamente en el ámbito educativo. Sus contribuciones más notables abarcan innovaciones en métodos de asesoría, filosofía de ciencia, teoría de personalidad, dinámicas de grupos además de investigación en psicoterapia

Rogers (1999) sostiene que la calidad de las relaciones interpersonales puede ser más productiva para fomentar el desarrollo personal y liberar la capacidad de la persona para abarcar y dirigir su vida cuando existe un clima psicológico favorable. En este contexto, destaca tres condiciones cruciales:

1. Autenticidad: Cuanto más auténtico sea el facilitador al mostrarse tal como es, superior es la posibilidad de que el otro individuo indague su autenticidad propia, lo que facilita el cambio y el crecimiento de forma constructiva.

Aceptación se refiere al reconocimiento o valoración del individuo como ser humano, teniendo en cuenta sus valores fundamentales sin tener en cuenta su condición, comportamiento o emociones, incluso cuando estos puedan parecer contradictorios en ciertos momentos. Por otro lado, Comprensión Empática implica entender los sentimientos y pensamientos de manera empática, sin realizar juicios ni evaluaciones. Esta actitud facilita que la persona pueda explorar libremente sus experiencias más profundas, a nivel inconsciente como consciente.

De acuerdo con la perspectiva de Ausubel, Novak y Hanesian (1983), las conexiones humanas adquieren más fuerza cuando tienen un significado, y esta relevancia se alcanza cuando hay intereses compartidos. Este principio se aplica de manera particular en el contexto organizacional, donde la conexión se intensifica al compartir valores u objetivos organizativos.

En relación a la comunicación, Lewin (1946) sostuvo que la capacidad para comunicarse no es innata, sino conseguida a través de un proceso de aprendizaje.

Su contribución incluyó la conceptualización de bloqueos y filtraciones en el proceso de composición de un grupo, así como la identificación de límites y separaciones psicológicas como sociales que pueden afectar la comunicación.

En lo que respecta a dimensión del estilo de dirección, se hace referencia a interacción entre un grupo de individuos y un administrador formalmente designado dentro de la estructura organizativa. El estilo de dirección presenta características complejas y múltiples determinantes que lo identifican en los roles internos y externos de la entidad. Sin importar el estilo específico, su impacto es significativo en todos los procesos organizativos, afectando comportamiento del personal, coordinación, definición del trabajo, así como planificación y supervisión. Según la descripción de Ball (1989), un estilo de dirección simboliza una interpretación del contexto y una versión propuesta o colocada de modos de interacción social entre líder además de seguidores.

En relación a dimensión del sentido de pertenencia, la búsqueda de una definición integral revela la falta de un concepto que aborde de manera completa los elementos que le dan forma y sus implicaciones. Aunque se asocia comúnmente a un "sentimiento" desarrollado por personas al formar parte de un conglomerado humano con cierta perdurabilidad en el tiempo, existen diversas perspectivas sobre su significado. Desde enfoque de teoría del comportamiento organizacional, la noción de sentido de pertenencia se percibe como un componente que evalúa el ambiente interno de una organización, aunque algunos lo asocian más estrechamente con la noción de comunidad y las consecuencias de ser parte de una colectividad más amplia que ofrece redes de apoyo.

Sin embargo, hay acuerdo en que el sentido de pertenencia está vinculado con la detección de individuos con diversos elementos del conjunto al que pertenecen. Este proceso implica una similitud y un compartir, al menos en parte, algún valor, creencia, interpretación o fin dentro de un equipo. Esto da lugar a que la identidad individual se convierta en identidad grupal, destacando la carga subjetiva y la

complejidad del concepto, determinada por la variabilidad de la subjetividad y la especificidad de cada conglomerado.

El sentido de pertenencia va más allá de simplemente formar parte de algo, enfocándose hacia un "sentirse parte de", lo que implica una carga subjetiva estrechamente ligada a varios elementos gestados en seno de entidad y actividad productiva. Se construye en relación con otros y se convierte en una expresión del vínculo entre individuo y entidad, asociado a elementos de modelos productivos y la cultura organizacional.

Dentro del ámbito de las relaciones laborales, la conexión entre la entidad y el colaborador puede ser analizada desde 2 dimensiones implícitas. En primer lugar, se encuentra el compromiso que el empleado adquiere con la organización, mientras que en segundo lugar, se halla el compromiso de la organización hacia el trabajador, manifestado a través del reconocimiento de su labor. Comprender los atributos del compromiso por parte de colaboradores y la percepción de la entidad sobre su compromiso con ellos proporciona claridad sobre los fundamentos que sustentan la conexión y los significados subyacentes en el sentido de pertenencia.

En relación al compromiso, hace referencia al proceso por medio del cual los integrantes de una entidad se detectan con sus propósitos, metas además de valores, deseando corresponder para favorecer en su consecución. Este compromiso se puede definir a través de elementos como la identificación, el involucramiento y la lealtad, destacando la fuerte creencia en propósitos y valores de entidad, el esfuerzo considerable en beneficio de la entidad y el deseo de seguir estableciendo parte de ella.

En relación a valores colectivos, se refieren a las ideas que una comunidad ha desarrollado y toma en consideración como positivas en un momento determinado. Estos ideales, de manera similar a cómo las personas tienen ideales en sus vidas, son compartidos por los pueblos. Las sociedades desean que todos sus miembros conozcan estos valores colectivos, educando de acuerdo con ellos para fortalecer identidad de comunidad y alcanzar un bien común.

Es relevante destacar que la noción de valores colectivos se relaciona con el concepto de sabiduría colectiva, como lo expone Sotomayor (2013) en su libro "Por qué los muchos son más inteligentes que los pocos y cómo la sabiduría colectiva da forma a los negocios, economía, sociedades y naciones". Este autor argumenta que la combinación de información en grupos conduce a decisiones que a menudo son superiores a las que podría haber tomado un solo individuo. Se ejemplifica este concepto con la anécdota de Francis Galton y la capacidad de una multitud para estimar con precisión el peso de un buey en comparación con las estimaciones individuales de sus miembros.

En cuanto a la responsabilidad laboral, se destaca como un factor fundamental en los valores colectivos. La asunción y delegación de responsabilidades en el entorno laboral son aspectos esenciales que impulsan el progreso del empleado. La jerarquía laboral tradicional se caracteriza por asignar mayores responsabilidades a medida que se asciende en la empresa. Sin embargo, en la actualidad, se valora cada vez más a todos los empleados por igual, fomentando un reparto equitativo de responsabilidades y promoviendo el trabajo en equipo para aprovechar al máximo las capacidades individuales.

En el ámbito de la calidad educativa, se entiende como la consecución de aprendizajes originados por un proceso efectivo y apropiado que se ajusta a requerimientos de la comunidad en un entorno económico, cultural además de político específico. La calidad educativa está condicionada por diversos factores, tales como la infraestructura, maestros, padres de familia, los estudiantes, mobiliario, los equipos, los libros, entre otros elementos. Además, se evalúa a través de los impactos tangibles y positivos que genera en los individuos involucrados en el proceso educativo, incluyendo aspiraciones, beneficios tanto individuales como sociales, y la consecución de metas como la equidad, relevancia, pertinencia además de eficacia.

Mortimore (2008) sostuvo que una "escuela de calidad" es aquella que incentiva el avance de educandos en diversas áreas de logro, tales como las

dimensiones sociales, intelectuales, morales además de emocionales, considerando factores como su nivel socioeconómico, entorno familiar y experiencia educativa previa. Un sistema escolar apropiado propaga capacidades de I.E. para lograr estos resultados, incorporando noción de "valor añadido" en eficacia escolar.

Este espacio de calidad cobra vida y halla un entorno propicio cuando el centro educativo comprende lo que hace, por qué lo hace y está comprometido a hacerlo de manera continua, buscando mejorar cada día.

Gento (1996) resaltó la presencia de dos categorías de elementos: identificadores (o indicadores) y predictores. Los identificadores abarcan aspectos como los resultados, tales como el producto educativo, satisfacción de educandos, la contentación de todos los miembros del centro y el resultado de efecto social. En cambio, los predictores engloban factores como los elementos materiales además de humanos, la planificación de estrategias, la gestión de recursos, la metodología asimismo el liderazgo educativo.

Los marcadores de calidad en las instituciones educativas son elementos que, vinculados al producto o servicio obtenido, la evaluación de dicho producto y los procedimientos operativos, facilitan la determinación de hasta qué punto la entidad alcanza niveles de calidad en sus resultados. La calidad se examina mediante la evaluación de procesos, productos y valoraciones, los cuales, en conjunto, producen resultados.

Los principales marcadores o elementos que evidencian la calidad de un establecimiento educativo son resultado educativo, la complacencia de educandos, satisfacción del colaborador y los efectos alcanzados por la educación. El producto educativo, concebido en términos de logros, guarda una relación estrecha con eficacia y eficiencia en la utilización de recursos y procedimientos para conseguir propósitos educacionales.

Gento (1996) estableció criterios para evaluar nivel de calidad del centro en vinculación con el producto educativo. Estos criterios incluyen la adaptación al

grado de desarrollo de los alumnos en aspectos físicos, intelectuales, sociales y morales, así como a sus necesidades, intereses y expectativas. También destaca el reconocimiento del producto educativo por parte de alumnos, papás, colaborador del centro y todos los individuos que recepcionen su impacto.

Otros factores significativos incluyen la duración o persistencia de producto y sus impactos en entorno social, excelencia o consecución perfecta en vinculación con propósitos del centro, la eficiencia en términos de costos de producción (comprendida no solo como presupuestos bajos, sino como la máxima utilización de recursos), la disponibilidad o accesibilidad que implica que el producto esté difundido, sea reconocido y las vías para obtenerlo sean asequibles, así como la cantidad de producción en relación con la cantidad de alumnos a los que llegan.

La producción educativa de la institución se manifiesta en la formación integral del individuo, reflejada en la inculcación de valores. La satisfacción de educandos se asimila a la satisfacción de clientes externos en el contexto empresarial, considerando además a los estudiantes como clientes internos al ser co-participantes en su propia educación. Esto implica abordar sus necesidades y potencialidades educativas, así como cumplir con las expectativas planteadas. La satisfacción de padres, puntualmente en fases tempranas, también se integra en este aspecto.

La medida de satisfacción de los estudiantes abarca diversos aspectos, como el acatamiento de necesidades fundamentales relacionadas con la habitabilidad del centro, la higiene de instalaciones, los espacios para la enseñanza y el recreo, el mobiliario, el transporte, entre otros.

La satisfacción se manifiesta en diversos aspectos vitales, incluyendo la seguridad del edificio, transporte, mobiliario, zonas de recreo, gimnasio, entre otros. Asimismo, se busca asegurar la seguridad económica para evitar discriminación por motivos económicos en tareas educativas, servicios complementarios, materiales didácticos, etc. La satisfacción emocional se relaciona con el afecto requerido para equilibrado desarrollo de la personalidad, reflejado en

el trato afectuoso por parte del director, docentes, colaboradores del centro y compañeros.

La afiliación al centro o grupo surge de la condición de ser parte integrante del colectivo, implicando la aceptación por parte de diversos integrantes de la comunidad de educación. El contentamiento con el sistema de labores comprende la metodología de enseñanza-aprendizaje, los disponibles recursos, el ingreso a biblioteca, la utilización de medios audiovisuales, la orientación tutorial, el enfoque metodológico, el sistema de evaluación y la colaboración.

El renombre o la apreciación del éxito individual se centra en la validación de los logros por parte de varios integrantes de la comunidad de educación. La autorrealización personal conlleva la libertad de acción, autonomía laboral, estimulación de la creatividad y participación en actividades artísticas.

Respecto a la complacencia del colaborador del centro como un indicador de calidad, abarca a todos los individuos que colaboran en el funcionamiento de institución, como profesores, colaborador administrativo y de mantenimiento.

Los elementos a considerar comprenden la complacencia por circunstancias condiciones materiales, como remuneraciones económicas, períodos de descanso, seguridad del edificio e higiene, salones además de espacios para el aprendizaje, mobiliario, elementos didácticos, horarios, entre otros. Además, la satisfacción por la seguridad laboral básica se vincula con la estabilidad en el empleo, posibilidades de progreso profesional dentro y fuera de la institución, y formación inicial y continua, entre otros aspectos. También se aprecia la complacencia por la estructura operativa institucional, que engloba la organización del centro, documentación organizada y el ambiente de labores.

La gratificación por los logros obtenidos abarca aspectos como valores cultivados, notas, saberes conseguidos, hábitos de estudio, comportamiento global, entre otros. Asimismo, la complacencia por el reconocimiento profesional engloba la aprobación social por parte de la sociedad, autoridades administrativas, el

reconocimiento interno de la institución, desarrollo formativo, práctica profesional, autonomía laboral, entre otros.

En lo que respecta al efecto de educación como indicador de calidad, se alude a la influencia que la formación de los estudiantes que han sido parte de la institución ha tenido y cómo se refleja en el entorno laboral en el que desempeñan sus funciones. Este impacto se examina en 4 dimensiones: familiar, social, académica, laboral.

En el ámbito académico, se evidencia que una instrucción sólida en una fase puntual beneficia el progreso en las siguientes. En el ámbito familiar, influye en el ambiente familiar. En el ámbito laboral, la condición del estudiante, especialmente durante la fase laboral, ya sea desempeñando un trabajo o combinando el trabajo con los estudios, impacta significativamente. Esto se refleja tanto en su rendimiento académico como en su situación laboral positiva. En el contexto social, los individuos educados en una institución ejercen influencia en su entorno social; un producto educativo de calidad puede generar efectos positivos, como comportamiento cívico, un ambiente de tolerancia social además de respeto, colaboración ciudadana, un nivel cultural más elevado, optimización del entorno, fomento de acciones físico-deportivas, entre otros.

En lo que respecta a los indicadores de calidad en I.E., la mayoría de las investigaciones sobre escuelas eficaces identifican elementos clave como un liderazgo educativo robusto, un entorno organizado además de seguro, la adquisición de habilidades fundamentales y las expectativas de educandos. No obstante, la eficacia de estos elementos está influida por contexto social además de cultural, estrategias institucionales, gestión de recursos materiales, humanos y funcionales, así como la metodología, entre otros aspectos. Para organizar los elementos motivadores de la calidad, se resaltan los siguientes, iniciando por aquellos internos a la propia institución educativa.

La anticipación de la calidad a través de disponibilidad de recursos materiales además de humanos abarca todos los elementos, tanto personales como materiales,

que constituyen el conjunto de activos con los que la institución lleva a cabo sus operaciones. Esto engloba los elementos materiales, el cuerpo docente, el personal no docente y los estudiantes. Aunque no hay evidencia empírica que demuestre una correlación directa entre efectos educativos y circunstancias físicas de centros, es innegable que instalaciones y recursos adecuados pueden optimizar procesos de enseñanza-aprendizaje y contribuir a un entorno laboral más favorable:

Edificios e instalaciones: Ajuste a las necesidades de usuarios, adaptación a tareas, uso compartido para maximizar la rentabilidad, adecuación a materiales utilizados, mobiliario, adaptación a instalaciones, adecuación a las características de educandos y alineación con tareas.

Materiales didácticos: Incluyen elementos de particularidad científico-técnico, libros, materiales informáticos, recursos audiovisuales, telemática y materiales creados tanto por docentes como por educandos, así como el acceso a la biblioteca.

Recursos económicos: Implican la disponibilidad de fondos y presupuestos para cubrir las necesidades y mejoras en la institución educativa.

El profesorado y otro personal docente: Se destaca como una ayuda básica para promoción de la calidad educativa. Variables como la formación inicial y continua, estabilidad laboral, nivel formativo, actitud hacia compromiso además de autodeterminación, salud laboral, liderazgo educativo, profesional, experiencia y satisfacción profesional influyen en calidad educativa.

Personal no docente: Incluye expertos que desempeñan tareas de ayuda educativo, como orientadores, logopedas, terapeutas, personal médico, psicólogos, asistentes sociales y colaborador administrativo además de servicios.

Los alumnos: Justifican la presencia del centro educativo. Factores como la proporción profesor/alumno, el perfil inicial (capacidad intelectual, aspiraciones, actitud hacia la educación, origen sociocultural) además de la asistencia escolar son considerados en este contexto.

La justificación científica de este análisis se fundamenta en modelos teóricos que destacan la importancia del "Clima organizacional" en entidades públicas del MINEDU, subrayando la necesidad de capital humano para cumplir con el objetivo de servir a al individuo, como establece la Constitución Política del 1993.

La justificación de esta investigación se fundamenta en criterios prácticos, ya que busca aportar a la solución del problema de calidad educativa, destacando que la calidad educativa no solo posee dependencia de inversiones económicas, sino también de las cualidades del director, que pueden marcar una gran diferencia.

Desde criterio de conveniencia, la investigación busca establecer además de validar un elemento que podría tener un impacto significativo en la calidad educativa a un bajo costo.

Este análisis posee como propósito ampliar el conocimiento teórico sobre ambas variables. En relación con el clima organizacional, se adopta la concepción de Litwin y Stringer (1968), quienes lo describen como percepciones que tienen individuos respecto al entorno laboral, subrayando que el clima organizacional no mide la realidad objetiva, sino cómo es percibida.

Correspondiente a la variable calidad de servicio, se considera enfoque de Rogers (1999), quien sostiene que enriquecimiento de un servicio de calidad beneficia a la totalidad de involucrados, generando una cadena de reacciones positivas para consumidores, empleados y gerentes.

La investigación resalta la importancia de que las instituciones trabajen colectivamente para ofrecer un servicio de calidad. La implicación del trabajador en la institución es esencial, y el clima organizacional juega un papel crucial en su satisfacción y desempeño laboral. La insatisfacción de maestros se vincula con el clima laboral, evidenciando su influencia en la satisfacción laboral y las relaciones humanas en la entidad.

Las instituciones educativas buscan proporcionar un servicio de calidad orientado al desarrollo de individuos, y para lograrlo, es necesario implementar planes de mejora centrados en el crecimiento de los individuos. Esto implica la adopción de un enfoque proactivo para generar cambios profesionales en el personal. Además, la interacción cordial y la atención a las necesidades de los trabajadores son esenciales para que estos sientan que los directivos se preocupan por ellos.

En términos metodológicos, la institución debe desarrollar instrumentos de investigación, como cuestionarios, que identifiquen las relaciones en la organización. El uso de técnicas como la encuesta puede ser fundamental en este proceso.

La capacidad de respuesta de la entidad es crucial para abordar trámites y necesidades de los usuarios de manera efectiva. Este proceso implica el trato cordial del colaborador, conocimiento de los requerimientos además de inquietudes de usuarios y generación de confianza en ellos.

Actualmente, conceptos como servicio al cliente, cultura de calidad, gestión de recursos humanos, clima laboral, al principio asociados al ámbito empresarial y de entidades, se han extendido al entorno de la educación. Las I.E. comparten dinámicas administrativas similares a las de las empresas y tienen metas y objetivos específicos que buscan alcanzar.

Koff (1993:46) define a una institución educativa como un centro dedicado a la instrucción, con particularidades propias que brinda servicios específicos.

A lo largo de la historia, las I.E. públicas en nuestra nación país han enfrentado persistentes deficiencias que rara vez se han resuelto debido a la falta de consideración de tendencias de gestión nuevas y modificaciones inherentes a la modernización en la educación. Conforme con Juárez Martínez (2006:65), el funcionamiento eficiente de un colegio involucra la implementación de estrategias adaptadas a requerimientos específicos de cada entidad educativa. Esto permite la

definición de objetivos, establecimiento de propósitos y generación de compromisos compartidos. La satisfacción además de productividad de entidades se refleja en calidad del servicio que ofrecen, la cual está determinada por el adecuado manejo de elementos como el liderazgo directivo, las relaciones interpersonales, la identidad y la dinámica institucional, elementos que constituyen el clima organizacional.

Un entorno organizacional beneficioso desempeña un papel crucial al influir en eficiencia y eficacia del colaborador en una entidad. Contribuye al acrecentamiento de niveles de productividad y fomenta un ambiente laboral armonioso, facilitando así una labor en equipo eficaz orientado hacia consecución de propósitos que promueven la prestación de un servicio de calidad.

Según Denison (1996:76), el clima organizacional aborda la percepción y caracterización del entorno por parte de los miembros de una organización, influyendo significativamente en la satisfacción, retención, eficacia institucional y éxito en el ámbito educativo.

En palabras de Chiavenato (1994:36), una entidad se materializa cuando 2 o más individuos se unen para colaborar y lograr propósitos comunes que no pueden conseguirse de forma individual.

Como docentes en I.E. Pública San Miguel en distrito, provincia y departamento de Piura, hemos constatado que la consecución de propósitos de la entidad ha experimentado una disminución año tras año. Esta circunstancia ha dado lugar a problemas como la deserción escolar, merma de propósitos de atención, bajo rendimiento académico, exceso de licencias docentes, problemáticas de conducta, aumento de educandos vinculados a pandillas y problemáticas con APAFA, entre otros.

Además, se nota que la carencia de identificación con la entidad, la ineficacia en la comunicación entre integrantes de la entidad, la aplicación de un liderazgo directivo vertical además de autoritario que fomenta la desconfianza, la

parcialización hacia diversos grupos de maestros y el resentimiento contribuyen a la ruptura de relaciones interpersonales. Esta situación obstaculiza coordinación en el trabajo en grupo y afecta la dinámica de la entidad.

Por otra parte, a pesar de los esfuerzos del MINEDU por implementar políticas que mejoren la gestión y desempeño de directores, adoptando un enfoque de liderazgo transformacional, aún no existen análisis que informen sobre el efecto de estas normativas en optimización de calidad educativa. Esta circunstancia nos ha motivado a llevar a cabo el estudio, la cual busca abordar los correspondientes ítems:

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?

Así mismo tenemos como problemáticas secundarias:

¿Cuál es el nivel de clima organizacional que se presenta en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que se presenta en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?

¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?

Para el presente estudio las variables se definen conceptualmente; teniendo que:

Clima Organizacional: Así, el clima organizacional se refiere al conjunto de emociones y actitudes que definen a colaboradores dentro de la entidad en el ámbito laboral, influyendo en cómo perciben su trabajo, sus relaciones, la organización en sí, así como su nivel de satisfacción, entre otros aspectos. Bustos y Miranda, (2001)

Calidad de Servicio Educativo: La calidad del servicio educativo se define como el resultado del aprendizaje, efecto de un proceso efectivo y adecuado que atiende a necesidades y expectativas de la comunidad en un entorno económico, político además de cultural específico. MINEDU, (2010).

Así mismo, las variables de estudio se definieron operacionalmente de la siguiente forma:

Clima Organizacional: Es la particularidad o cualidad de realidad susceptible de obtener diversos valores. Para el presente estudio se utilizará, le cuestionario de clima organizacional que abarca de 20 ítems además de 4 dimensiones.

Calidad de Servicio Educativo: Para medida de la calidad del servicio educativo en el presente estudio se utilizará, el cuestionario de calidad educativa que consta de 39 preguntas y seis dimensiones.

Para el estudio se estableció como hipótesis general:

Hg. Existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.

Ho. No Existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.

Por otro lado, como hipótesis específicas, las siguientes:

H1. En la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se presenta un nivel Bueno de clima institucional

Ho. En la Institución Pública, San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura no se presenta un nivel Bueno de clima institucional.

H2. En la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se presenta un nivel Bueno en la calidad de su servicio educativo.

Ho. En la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, no se presenta un nivel Bueno en la calidad de su servicio educativo.

H3. Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.

Ho. No existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.

Por ende, el propósito principal de este estudio fue determinar la vinculación entre clima organizacional y calidad del servicio educativo en I.E. San Miguel, ubicada en distrito, provincia y departamento de Piura. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: identificar el nivel de clima organizacional en la Institución Educativa Pública San Miguel; evaluar el nivel de calidad del servicio educativo en I.E. Pública San Miguel; y establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio educativo para estudiantes de I.E. Pública San Miguel en el distrito, provincia y departamento de Piura.

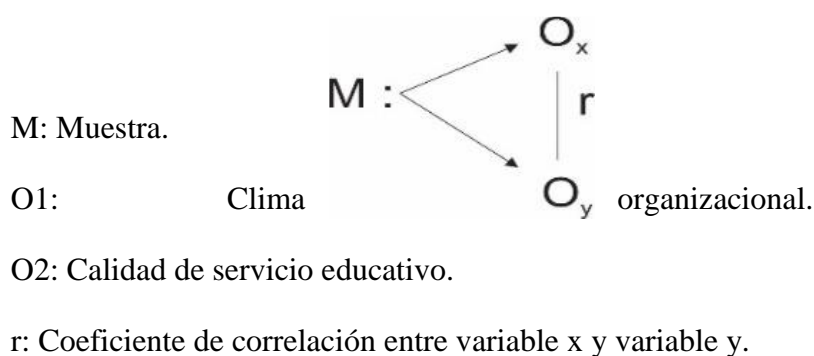
II. Metodología

2.1. Tipo y diseño de investigación

El análisis se clasifica como descriptiva, conforme la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80). El estudio descriptivo tiene como objetivo especificar propiedades, características y rasgos relevantes de cualquier evento analizado, detallando las tendencias de una población o grupo.

El diseño adoptado es no experimental y correlacional de corte transversal. Esto implica la búsqueda de asociaciones significativas entre variables, ubicada en distrito, provincia y departamento de Piura.

Diseño de estudio: Correlacional



2.2. Población y muestra

Población

Constituida por 152 maestros de secundaria de I.E. San Miguel de Piura, distrito, provincia y departamento de Piura.

Muestra

Es por conveniencia y constara de 152 maestros, considerándose como una muestra censal.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Para el estudio se empleará las correspondientes técnicas:

Técnica psicométrica, en medición que se empleará instrumentos de medida normalizados pertinentemente.

Análisis de documentos, se utilizarán fuentes primarias además de secundarias para efectuación del fundamento teórico del estudio.

Instrumentos

Así mismo, se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Cuestionario clima organizacional
- Cuestionario de calidad educativa

Validez

Ambos instrumentos han sido sometidos a validación de constructo a través del juicio de especialistas y a pruebas de confiabilidad por medio de encuesta piloto, logrando obtener un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0.7.

Confiabilidad

De las 10 pruebas efectuadas a modo piloto para evaluar confiabilidad del instrumento, se consiguió un índice Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.968$ ($\alpha > 0.70$) para instrumento que mide el CO. Asimismo, se obtuvo un índice Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.988$ ($\alpha > 0.70$) para instrumento que valora calidad del servicio educativo. Estos resultados indican que instrumentos destinados a medir el las variables son considerados confiables.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

En el estudio se empleará la Estadística descriptiva, así como la Estadística inferencial, así mismo se utilizará la prueba de Correlación de Pearson, para establecer vinculación entre variables, los datos obtenidos serán presentados en tablas de distribución y gráficos.

III. Resultados

Análisis descriptivo para objetivo general:

Tabla N°01

Distribución de Docentes según su Clima organizacional y Calidad Educativa.

		Calidad educativa			Total	
		ALTO	PROMEDIO	BAJO		
Clima Organizacional	BAJO	F	0	12	29	41
		%	0.0%	7.9%	19.1%	27.0%
	PROMEDIO	F	14	39	20	73
		%	9.2%	25.7%	13.2%	48.0%
	ALTO	F	33	5	0	38
		%	21.7%	3.3%	0.0%	25.0%
	Total	F	47	56	49	152
		%	30.9%	36.8%	32.2%	100.0%

Nota: conclusiones tras empleo de instrumentos de evaluación

Interpretación: En tabla se visualiza, que un 48% se halla en un nivel promedio de Clima Organizacional, de los cuales el 25.7% detalla un nivel medio de Calidad Educativa.

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe asociación significativa entre clima organizacional y calidad del servicio educativa en I.E. San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.

Tabla N°02
Resultados de prueba correlacionada bivariada de Spearman para
Variables Clima Organizacional y Calidad del servicio Educativo

			r	sig.
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,854**	0.000
	N	152	152	

** . Correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Nota: conclusiones tras empleo de instrumento de evaluación

Interpretación: Conforme tabla N°02, se visualiza una significancia de 0.000, el coeficiente de correlación es directo positivo con valor 0.854, es decir que, a mayor CO, elevada calidad del servicio Educativo, por lo tanto, se manifiesta correlación entre variables de estudio, rechazándose la hipótesis nula.

Prueba hipótesis del primer objetivo específico

H₁: En I.E. Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se presenta un nivel promedio de clima Organizacional.

Tabla N° 03
Distribución de Docentes según su Clima organizacional y dimensiones

	NIVEL	F	%
	BAJO	39	25.7
Relaciones Interpersonales	PROMEDIO	65	42.8
	ALTO	48	31.6
	BAJO	66	43.4
Estilo de Dirección	PROMEDIO	48	31.6
	ALTO	38	25.0
	BAJO	39	25.7
Sentido de Pertinencia	PROMEDIO	65	42.8
	ALTO	48	31.6
	BAJO	61	40.1
Valore Colectivos	PROMEDIO	37	24.3
	ALTO	54	35.5
	BAJO	41	27.0
Clima Organizacional	PROMEDIO	73	48.0
	ALTO	38	25.0
	Total	152	100.0

Nota: conclusiones tras empleo de instrumentos de evaluación

Interpretación: En tabla se visualiza, que un 48% se encuentra en un nivel promedio de Clima Organizacional. Así mismo se visualiza que en Dimensión Relaciones Interpersonales (42.8%) y Sentido de pertenencia (42.8%) predominan el nivel promedio y las dimensiones Estilos de Dirección (43.4%) y Valores Colectivos (40.1%) predominan el nivel Bajo. Según los resultados podemos decir que se efectúa aceptación de hipótesis específica y rechaza hipótesis nula.

Prueba de hipótesis del segundo objetivo específico

H₂: En I.E. Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se detalla un nivel promedio en calidad de su servicio educativo.

Tabla N°04
Distribución de Docentes según la Calidad del servicio Educativo y dimensiones

	NIVEL	F	%
Calidad del Docente	BAJO	39	25.7
	PROMEDIO	62	40.8
	ALTO	51	33.6
Calidad del Alumno	BAJO	54	35.5
	PROMEDIO	52	34.2
	ALTO	46	30.3
Calidad de la Institución	BAJO	54	35.5
	PROMEDIO	60	39.5
	ALTO	38	25.0
Calidad de la gestión	BAJO	56	36.8
	PROMEDIO	52	34.2
	ALTO	0	0.0
Desarrollo del Alumno	BAJO	64	42.1
	PROMEDIO	46	30.3
	ALTO	0	0.0
Eficiencia del Sistema	BAJO	54	35.5
	PROMEDIO	55	36.2
	ALTO	0	0.0
Calidad del servicio educativo	BAJO	49	32.2
	PROMEDIO	56	36.8
	ALTO	47	30.9
Total		152	100.0

Nota: conclusiones tras empleo de instrumentos de evaluación

Interpretación: En tabla se visualiza, que un 36.8% se encuentra en un nivel promedio de Calidad de servicio educativo. Así mismo se observa que en Dimensión calidad docente (40.8%), calidad de la Institución (39.5%) y Eficiencia del sistema (36.2%) predominan el nivel promedio y las dimensiones Calidad del alumno (43.4%) y calidad de gestión (36.8%) predominan el nivel Bajo. Según los resultados podemos decir que se efectúa aceptación de hipótesis específica y rechaza hipótesis nula.

Prueba de hipótesis del tercer objetivo específico

H₃: Existe relación significativa entre dimensiones del clima organizacional y dimensiones de calidad de servicio educativo en I.E. Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.

Table N°05

Hallazgos de prueba correlacionada bivariada de Spearman para dimensiones de Clima Organizacional y dimensiones de Calidad del servicio de educación

		Calidad docente		Calidad del alumno		Calidad de Institución		Calidad de Gestión		Desarrollo del Alumno		Eficiencia del Sistema	
		r	sig.	r	sig.	r	sig.	r	sig.	r	sig.	r	sig.
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	,945**	0.000	,725**	0.000	,469**	0.000	,893**	0.000	,764**	0.000	,510**	0.000
	Estilo de Dirección	,912**	0.000	,831**	0.000	,535**	0.000	,902**	0.000	,873**	0.000	,606**	0.000
	Sentido de Pertinencia	,697**	0.000	,895**	0.000	,435**	0.000	,669**	0.000	,704**	0.000	,637**	0.000
	Valores Colectivos	,629**	0.000	,766**	0.000	,418**	0.000	,634**	0.000	,588**	0.000	,605**	0.000

** . Correlación es significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Nota: conclusiones tras el empleo de instrumentos de evaluación

conforme la tabla N°05, se visualiza una significancia de 0.000 en la correlación de todas las variables, así mismo, se evidencia un coeficiente de correlación directo positivo siendo el valor mínimo de correlación entre las dimensiones 0.418 y el máximo 0.945, por lo tanto, existe correlación entre las dimensiones de variables de análisis, efectuándose rechazo de hipótesis nula.

IV. Análisis Y Discusión

En el estudio se estableció como propósito general determinar la relación entre clima institucional y la calidad del servicio educativo de I.E. San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura. Partiendo de los hallazgos en el estudio podemos manifestar que se manifiesta una vinculación entre variables en maestros de la I.E. San Miguel de Piura; se encontró una relación positiva directa con un valor de $\rho = 0.854$ y una significancia $p = 0.000$, lo que quiere decir que a superior clima organizacional elevada será la calidad del servicio educativo, estos hallazgos coinciden con los hallazgos de Reyes (2019), Bustamante (2019) y Sotelo y Figueroa (2017) quienes encontraron en sus estudios una vinculación positiva directa entre variables, con valores de significancia de $p = 0.000$. En tal sentido, Sotomayor (2013) Creo que el CO es un término sistémico, donde cada entidad es singular gracias a su cultura propia, tradiciones además de métodos de operación. En su conjunto, estos elementos forman el clima organizacional, el cual es crucial, ya que impacta en el rendimiento, motivación además de satisfacción laboral.

Posterior a la formulación de objetivo general se establecieron los objetivos específicos teniendo como primer objetivo detectar el grado de clima organizacional que se manifiesta en I.E. Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura. Encontrándose los siguientes resultados, que del 100% de maestros, un 48% se encuentra en un nivel promedio de Clima Organizacional. Así mismo se visualiza que en Dimensión Relaciones Interpersonales (42.8%) y Sentido de pertenencia (42.8%) predominan el nivel promedio y las dimensiones Estilos de Dirección (43.4%) y Valores Colectivos (40.1%) predominan el nivel Bajo. Como nos indica Ball (1989) Un estilo de liderazgo "representa una interpretación de la circunstancia, una formulación propuesta o posiblemente aplicada de las formas de interacción social entre líder y aquellos a quienes dirige". La dirección desempeña un papel fundamental, ya que su rendimiento impacta en la totalidad de procesos de entidad, incluyendo el comportamiento del colaborador, la interacción con clientes, la coordinación, definición de las tareas laborales, la planificación y la supervisión del personal. Por otro lado, valores grupales son concepciones que una comunidad ha desarrollado y

considera como positivas en un momento específico. Así como las personas tienen ideales en sus vidas, las organizaciones también tienen ideales. Las sociedades quieren que la totalidad de sus miembros posean conocimiento de estos valores colectivos, educando de acuerdo con ellos para fortalecer identidad de comunidad además de lograr un bien común. Basándonos en los resultados, se concluye que es necesario reforzar los estilos directivos y los valores colectivos en la institución educativa.

Como segundo objetivo específico se planteó detectar nivel de calidad de servicio educativo que se detalla en I.E. Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura. que del 100% de maestro, un 36.8% se encuentra en un nivel promedio de Calidad de servicio educativo. Así mismo se observa que en la Dimensión calidad docente (40.8%), calidad de la Institución (39.5%) y Eficiencia del sistema (36.2%) predominan el nivel promedio y las dimensiones Calidad del alumno (43.4%) y calidad de gestión (36.8%) predominan el nivel Bajo. Mortimore (2008) detalla que una "escuela de calidad" es la que impulsa el avance de educandos en diversos beneficios intelectuales, morales, sociales además de emocionales, considerando factores como su nivel socioeconómico, entorno familiar asimismo experiencia previa de aprendizaje. Destaca que un sistema escolar pertinente potencia capacidades de escuelas para lograr estos efectos, implicando la adopción del concepto de "valor añadido" en eficacia escolar. Con base en los resultados observados, se puede afirmar que existe un nivel medio de calidad en el servicio.

Finalmente, como tercer objetivo se tuvo establecer la vinculación entre dimensiones del clima organizacional y dimensiones de calidad del servicio educativo de educandos de I.E Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura. se encontró una significancia de 0.000 en la correlación de todas las dimensiones, así mismo, se evidencia un coeficiente de correlación directo positivo siendo el valor mínimo de correlación entre las dimensiones 0.418 y el máximo 0.945, por lo tanto, existe correlación entre las dimensiones de variables de análisis, rechazándose hipótesis nula.

V. Conclusiones

- Se confirma la hipótesis General, existe asociación significativa ($\rho=0.854$ y una significancia $p=0.000$) entre clima organizacional y calidad del servicio educativa en I.E. San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, rechazándose hipótesis nula.
- Se confirma la primera hipótesis específica, En I.E. pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se predomina un nivel promedio de clima organizacional, rechazándose hipótesis nula.
- Se confirma la segunda hipótesis específica, en I.E. pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se detalla un nivel promedio en calidad del servicio educativo, efectuándose rechazo de hipótesis nula.
- Se confirmo la tercera hipótesis, se manifiesta vinculación significativa entre dimensiones del clima institucional y dimensiones de calidad de servicio educativo en I.E. pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, efectuándose el rechazo de hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

- Aconsejamos a quienes realicen investigaciones sobre el tema, así como a los administradores e instructores de la institución investigada, que tengan en cuenta cómo afecta el entorno institucional a la calidad educativa en su quehacer profesional.
- Para identificar los puntos fuertes y construir sobre ellos, aconsejamos a los administradores de instituciones educativas que evalúen periódicamente el clima organizacional. A fin de proporcionar un entorno de clima positivo para la consecución de propósitos de la entidad, es crucial identificar los defectos de clima institucional para elaborar estrategias de reforma y hacer un seguimiento.
- Realizar análisis continuos para identificar cualquier deficiencia en la cultura corporativa y los estándares educativos; los resultados ayudarán a determinar el mejor curso de acción para el desarrollo.

Referencias bibliográficas

- Ausubel, Novak & Hanesian. (1983). *Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo* 2° Ed. Trillas México.
- Ball, S. (1989). *Micropolítica de la escuela: Hacia una teoría de la organización escolar*. Ediciones Paidós, Madrid.
- Berthoud, L., & López, A. M. (2013). *Clima y cultura, componentes de la calidad educativa*. Mar de Plata- Argentina: Universidad FASTA Ediciones, 2013. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/49223881.pdf>
- Birgin, A., & et al. (1999). *Los condicionantes de la calidad educativa*. Argentina: Novedades Educativas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=GpTQeyOn4_wC&printsec=frontcover&dq=calidad+educativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSs9Xk3LnhAhVMw1kKHx9bC-YQ6AEIMzAC#v=onepage&q=calidad%20educativa&f=false
- Bustos, P. & Miranda, M. (2001). *Clima Organizacional*. Santiago. Lautaro.
- Brunet I. (1999) *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstico y consecuencias*. Trillas. México
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa*. España: La Muralla S. A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=abRZcOA2ycMC&printsec=frontcover&dq=calidad+educativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSs9Xk3LnhAhVMw1kKHx9bC-YQ6AEILjAB#v=onepage&q=calidad%20educativa&f=false>
- Chiang, V., Salazar B., & Núñez A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I*. *Theoría*. 16(2): 61-76.
- Chiavenato, G. (2003). *Clima organizacional*. México, Mc Graw Hill.
- Clemente. D. (1996). *Planeación estratégica*. Pearson. México
- Cosío, L., & et al. (2013). *Perspectivas de la Calidad Educativa*. México: De la Vega. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=AezQAqAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana La Unión. Lima
- Esquivel, A. (2002). *Calidad educativa*. *Revista Voz Normalista*. México: año 7, número 26, Enero/marzo, pág. 22-23.

- Falcón, F., Gómez, J. Medina, D., Pérez, D, Sánchez, C. & Silva, A. (2005). *Trabajo de investigación sobre el clima organizacional en una escuela de secundaria ubicada en el área de Guadalupe en México*. Universidad Autónoma de México.
- Flores, J (1999) *La gestión de un programa de calidad, la autoevaluación y la acreditación*. Artículo publicado en el portal de la Pontificia Universidad Católica del Perú.Lima
- Ghavifekr, S., Pillai, NS (2016) *La relación entre el clima organizacional de la escuela y la satisfacción laboral del maestro: experiencia de Malasia*. Asia Pacifico Educ. Rev. 17, 87-106. <https://doi.org/10.1007/s12564-015-9411-8>
- Gento, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Revista Complutense de Educación, 45-79. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9696120288A>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Interamericana. México D.F
- Hidalgo, M. (2012) *El planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas secundarias de la Red 15 – Comas*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.Lima
- Kolb, D., Rubín, I. & McIntyre, J. (2001). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- Lewin, K. (1946). *Problemas psicológicos en la educación judía*.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Litwin, G. , & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University.
- López, E. (2003) *Influencia del clima laboral en el desempeño de los docentes de secundaria en el colegio Bautista de Masaya, Nicaragua*. Tesis de Maestría Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica.
- López, P. (2010). *Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa*. Scielo, 147-158. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807052010000100008&script=sci_arttext
- Martín, M. (2000). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. Educar, 103-117. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/educar/article/viewFile/20736/20576>
- Martínez V. & Otero, V. (2007) *.Cultura escolar y mejora de la educación*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

- Maslow, A. (1982). *La Teoría de la Motivación Humana*. Kairos. New Jersey.
- Medina, F (2012). *Calidad servicio educativo, caso de cambus 8 COBAQ*. Tesis Universidad Autónoma de Querétaro
- Mendoza, M. (2012). *Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una Institución Educativa de Ventanilla*. Lima-Perú: Tesis Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1189/1/2012_Mendoza_Clima%20organizacional%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20en%20estudiantes%20del%20tercero%20de%20secundaria%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla.pdf
- MINEDU. (2010). *Rutas hacia una educación de calidad*. Lima - Perú: Ministerio de Educación - Consejo Nacional de Educación. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3752/4%20rutas%20hacia%20una%20educaci%C3%B3n%20de%20calidad%20gu%C3%ADa%20para%20maestros%20y%20personal%20directivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mortimore, J. (2008). *Educación y sociedad*. España: Falcon Hive.
- Münch, L. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- Navarro, M. (2009). *Consentimiento informado, anonimato y confidencial en investigación social*. Buenos Aires - Argentina: Interamerica.
- Navarro, D & Vega, L. (2007) *El clima organizacional y la reforma académica 2003 en el CONALEP Querétaro*. Tesis Maestría en Políticas Públicas Comparadas. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Académica .México
- Oddó, C. (2000). *El vínculo entre empresa y trabajador*, tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.
- Palacios, J. (2009). *Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*. (Tesis de maestría). España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Parsons, T. (1996). *Estructura y Proceso en las Sociedades modernas*, Instituto de Estudios Políticos, Madrid.
- Pérez, et al. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Editorial Narcea. Madrid
- Pulido, C.(2003).*Clima Organizacional*. Athanos. Lima
- Rogers, C. (1999). *El profesor y la libertad de aprender*. En P. Juif y L. Legrand, *Grandes orientaciones de la pedagogía contemporánea (157-160)*. Madrid: Nárcea.

- Sánchez, H. & Reyes M. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Visión Universitaria. Lima
- Sotelo Asef, Jesús Guillermo, & Figueroa González, Ernesto Geovani (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(15) ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4981/498154006021>
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración – Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – Perú.
- Toro, F. (2001) Clima organizacional. Medellín: Cincel.
- Turmino, M., y Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. Reice. La Plata.
- UNESCO (2004b). *Informe. Mesa redonda de ministros sobre la calidad de la educación*, 32ª reunión de la Conferencia General. París: UNESCO.
- Valera, L. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao* (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima
- Venancio, A. (2007) *Clima Institucional Desempeño Docente en el Instituto superior Tecnológico simón bolívar del Callao*. UPG Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima
- Wienert, F. (1985). *Clima organizacional*. Prentice Hall. Madrid
- Zarate, R. (2009). *La gestión del cuidado de Enfermería*. Obtenido de scielo.iscni.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S11321296200400010009&Ing
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

Anexos y apéndice
MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

TITULO: Influencia del Clima Institucional en la Calidad del Servicio educativo de la institución educativa San Miguel –Piura

PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLES	OBJETIVOS
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima organizacional que se presenta en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que se presenta en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1. Existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p> <p>Ho. No Existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. En la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se presenta un nivel Bueno de clima institucional</p> <p>Ho. En la Institución Pública, San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura no</p>	<p>Variables de estudio</p> <p>Variables a Correlacionar</p> <p>V1 = Clima organizacional</p> <p>V2 = Calidad de Servicio Educativo</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo de la institución educativa San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel de clima institucional que se presenta en la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicio educativo que se presenta en la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p> <p>Establecer la relación entre el clima institucional y la calidad del servicio</p>

<p>San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura?</p>	<p>se presenta un nivel Bueno de clima institucional.</p> <p>H2. En la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, se presenta un nivel Bueno en la calidad de su servicio educativo.</p> <p>Ho. En la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura, no se presenta un nivel Bueno en la calidad de su servicio educativo.</p> <p>H3. Existe relación significativa en el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p> <p>Ho. No existe relación significativa en el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p>		<p>educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública San Miguel del distrito, provincia y departamento de Piura.</p>
--	---	--	---

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 docentes para determinar el Coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 25.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el clima organizacional “ α ” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ : Sumatoria

Confiabilidad general del Clima Organizacional:

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.9868	20

Fuente: resultados obtenidos de SPSS Vr. 25

Confiabilidad de las Dimensiones del Clima Organizacional:

Estadística de fiabilidad		
Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Relaciones Interpersonales	0.936	5
Estilo de Dirección	0.904	5
Sentido de Pertinencia	0.908	5
Valores colectivos	0.89	5

Fuente: resultados obtenidos de SPSS Vr. 25

Instrumento de clima organizacional

El Clima Organizacional: se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización. A continuación, usted encontrará una prueba que consta de 20 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable	Dimensiones	Ítems	TD	D	NAND	A	TA
Clima Organizacional	Relaciones Interpersonales	1. Los miembros del grupo tiene en cuenta mis opiniones					
		2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
		3. Los miembros del grupo son distantes conmigo					
		4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
		5. El grupo de trabajo valora mis aportes					
	Estilo de Dirección	6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
		7. El jefe es mal educado					
		8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
		9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
		10. El jefe desconfía del grupo de trabajo					
	Sentido de Pertinencia	11. Realmente me interesa el futuro de la Institución					
		12. Recomiendo a mis amigos la institución como sitio de trabajo					
		13. Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución					
		14. Sin remuneración no trabajo horas extras					
		15. Sería más feliz en otra empresa					
	Valores Colectivos	16. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
		17. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
		18. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
		19. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
		20. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 docentes para determinar el Coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 25.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el clima organizacional “α” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S²_i : Varianza de cada ítem

S²_t: Varianza del total de ítems

Σ: Sumatoria

Confiabilidad general de la Calidad del servicio Educativo:

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.988	39

Fuente: *resultados obtenidos de SPSS Vr. 25*

Confiabilidad de las Dimensiones de la Calidad del servicio Educativo:

Estadística de fiabilidad		
Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del Docente	0.934	8
Calidad del Alumno	0.916	5
Calidad de la Institución Escolar	0.949	10
Calidad de la gestión educativa	0.957	4
Desarrollo del Alumno	0.787	3
Eficiencia del sistema	0.951	9

Fuente: *resultados obtenidos de SPSS Vr. 25*

Cuestionario Calidad educativa

Ítems	Nada	Poco	Regular	Mucho
CALIDAD DEL DOCENTE				
1. Tiene dominio de los conocimientos que debe impartir.				
2. Contribuye a un adecuado clima de trabajo.				
3. Tiene adecuadas expectativas respecto al desarrollo de la personalidad de los alumnos.				
4. Tiene implicancia personal en la gestión educativa de la Escuela.				
5. Usa métodos activos de enseñanza.				
6. Tiene información actualizada sobre el estado d aprendizaje de sus alumnos.				
7. Realiza adecuadamente la distribución del tiempo de la clase.				
8. Tiene estabilidad en su escuela y en sus funciones.				
CALIDAD DEL ALUMNO				
9. Tiene un rendimiento aceptable				
10. Su estado nutricional y su salud en general es buena				
11. Tiene repitencia				
12. Cumple con sus principales deberes.				
13. Tiene implicancia personal en las actividades de la escuela.				
CALIDAD DE LA INSTITUCION ESCOLAR				
14. Existe estabilidad en la dirección.				
15. Existe ausentismo laboral.				
16. Existe condiciones materiales de la escuela.				
17. Existe condiciones de trabajo de los Maestros.				
18. Existe una adecuada organización escolar.				
19. Existe relación entre el alumno y el profesor.				
20. Existe un número adecuado de alumnos por aula.				
21. Existe un sistema de incentivos para el personal.				
22. Encuentras estilo de dirección.				
23. Existe un costo real por alumno.				
CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA				
24. Existe comunicación entre los miembros de la familia				
25. La familia guía, apoya y estimula a sus hijos.				
26. Existe aspiraciones o expectativas de los padres hacia sus hijos.				
27. Existe bienes y recursos culturales en el hogar.				
DESARROLLO DEL ALUMNO				
28. Participa la comunidad en el diseño y ejecución del currículum.				
29. Existe expectativas de la comunidad respecto a los resultados de su escuela.				
30. Apoyan a la gestión educativa de la escuela.				
EFICIENCIA DEL SISTEMA				
31. Logra los objetivos académicos.				
32. Conoce las principales áreas de aprendizaje.				
33. Diferencia sus habilidades intelectuales por grados.				

34. Tiene autoestima y afirmación.				
35. Se logra la escolarización.				
36. Existe un porcentaje de alumnos con retraso escolar.				
37. Existe estudiantes que abandonan el colegio				
38. Realiza planes para mejorar los resultados obtenidos.				
39. Conoces el porcentaje de repitencia de los alumnos.				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	CALIDAD DEL DOCENTE							
1	Tiene dominio de los conocimientos que debe impartir.	X		X		X		
2	Contribuye a un adecuado clima de trabajo.	X		X		X		
3	Tiene adecuadas expectativas respecto al desarrollo de la personalidad de los alumnos.	X		X		X		
4	Tiene implicancia personal en la gestión educativa de la Escuela.	X		X		X		
5	Usa métodos activos de enseñanza.	X		X		X		
6	Tiene información actualizada sobre el estado d aprendizaje de sus alumnos.							
7	Realiza adecuadamente la distribución del tiempo de la clase.	X		X		X		
8	Tiene estabilidad en su escuela y en sus funciones.	X		X		X		
	CALIDAD DEL ALUMNO	X		X		X		
9	Tiene un rendimiento aceptable	X		X		X		
10	Su estado nutricional y su salud en general es buena	X		X		X		
11	Tiene repitencia							
12	Cumple con sus principales deberes.	X		X		X		
13	Tiene implicancia personal en las actividades de la escuela.	X		X		X		
	CALIDAD DE LA INSTITUCION ESCOLAR	X		X		X		
14	Existe estabilidad en la dirección.	X		X		X		
15	Existe ausentismo laboral.	X		X		X		
16	Existe condiciones materiales de la escuela.							
17	Existe condiciones de trabajo de los Maestros.	X		X		X		
18	Existe una adecuada organización escolar.	X		X		X		
19	Existe relación entre el alumno y el profesor.	X		X		X		
20	Existe un número adecuado de alumnos por aula.	X		X		X		
21	Existe un sistema de incentivos para el personal.	X		X		X		
22	Encuentras estilo de dirección.	X		X		X		
23	Existe un costo real por alumno.	X		X		X		
	CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA							

24	Existe comunicación entre los miembros de la familia	X		X		X		
25	La familia guía, apoya y estimula a sus hijos.	X		X		X		
26	Existe aspiraciones o expectativas de los padres hacia sus hijos.	X		X		X		
27	Existe bienes y recursos culturales en el hogar.	X		X		X		
DESARROLLO DEL ALUMNO								
28	Participa la comunidad en el diseño y ejecución del Curriculum.	X		X		X		
29	Existe expectativas de la comunidad respecto a los resultados de su escuela.	X		X		X		
30	Apoyan a la gestión educativa de la escuela.	X		X		X		
EFICIENCIA DEL SISTEMA								
31	Logra los objetivos académicos.	X		X		X		
32	Conoce las principales áreas de aprendizaje.	X		X		X		
33	Diferencia sus habilidades intelectuales por grados.	X		X		X		
34	Tiene autoestima y afirmación.	X		X		X		
35	Se logra la escolarización.	X		X		X		
36	Existe un porcentaje de alumnos con retraso escolar.	X		X		X		
37	Existe estudiantes que abandonan el colegio	X		X		X		
38	Realiza planes para mejorar los resultados obtenidos.	X		X		X		
39	Conoces el porcentaje de repitencia de los alumnos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Su aplicación es aceptable y existe suficiencia para realizar una evaluación individual como grupal.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Silva Távora Álvaro **DNI:** 10204686

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Educativa
 Doctor en Psicología

Piura, 02 agosto del 2022



DR. ALVARO SILVA TAVARA
PSICÓLOGO - PSICOTERAPEUTA
C.Ps.P. N° 7425

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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 DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		
	DIMENSIÓN ESTILO DE DIRECCIÓN							
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		
7	El jefe es mal educado	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	X		X		X		
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN SENTIDO DE PERTINENCIA							
11	Realmente me interesa el futuro de la Institución	X		X		X		
12	Recomiendo a mis amigos la institución como sitio de trabajo	X		X		X		
13	Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución	X		X		X		
14	Sin remuneración no trabajo horas extras	X		X		X		
15	Sería más feliz en otra empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN VALORES COLECTIVOS							
16	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	X		X		X		
17	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	X		X		X		
18	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	X		X		X		
19	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	X		X		X		
20	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La aplicación es aceptable y existe suficiencia para realizar una evaluación individual como grupal.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Silva Távora Álvaro DNI: 10204686

Especialidad del validador: Maestro en Psicología Educativa
Doctor en Psicología

Piura, 02 agosto del 2022



DR. ALVARO SILVA TAVARA
PSICÓLOGO - PSICOTERAPEUTA
C.Ps.P. N° 7425

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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 DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	CALIDAD DEL DOCENTE							
1	Tiene dominio de los conocimientos que debe impartir.	X		X		X		
2	Contribuye a un adecuado clima de trabajo.	X		X		X		
3	Tiene adecuadas expectativas respecto al desarrollo de la personalidad de los alumnos.	X		X		X		
4	Tiene implicancia personal en la gestión educativa de la Escuela.	X		X		X		
5	Usa métodos activos de enseñanza.	X		X		X		
6	Tiene información actualizada sobre el estado d aprendizaje de sus alumnos.							
7	Realiza adecuadamente la distribución del tiempo de la clase.	X		X		X		
8	Tiene estabilidad en su escuela y en sus funciones.	X		X		X		
	CALIDAD DEL ALUMNO	X		X		X		
9	Tiene un rendimiento aceptable	X		X		X		
10	Su estado nutricional y su salud en general es buena	X		X		X		
11	Tiene repitencia							
12	Cumple con sus principales deberes.	X		X		X		
13	Tiene implicancia personal en las actividades de la escuela.	X		X		X		
	CALIDAD DE LA INSTITUCION ESCOLAR	X		X		X		
14	Existe estabilidad en la dirección.	X		X		X		
15	Existe ausentismo laboral.	X		X		X		
16	Existe condiciones materiales de la escuela.							
17	Existe condiciones de trabajo de los Maestros.	X		X		X		
18	Existe una adecuada organización escolar.	X		X		X		
19	Existe relación entre el alumno y el profesor.	X		X		X		
20	Existe un número adecuado de alumnos por aula.	X		X		X		
21	Existe un sistema de incentivos para el personal.	X		X		X		
22	Encuentras estilo de dirección.	X		X		X		
23	Existe un costo real por alumno.	X		X		X		
	CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA							


Arturo Olachea Tamayo
 LICENCIADO EN PSICOLOGIA
 C.P.P 22691

24	Existe comunicación entre los miembros de la familia	X	X	X	
25	La familia guía, apoya y estimula a sus hijos.	X	X	X	
26	Existe aspiraciones o expectativas de los padres hacia sus hijos.	X	X	X	
27	Existe bienes y recursos culturales en el hogar.	X	X	X	
DESARROLLO DEL ALUMNO					
28	Participa la comunidad en el diseño y ejecución del Curriculum.	X	X	X	
29	Existe expectativas de la comunidad respecto a los resultados de su escuela.	X	X	X	
30	Apoyan a la gestión educativa de la escuela.	X	X	X	
EFICIENCIA DEL SISTEMA					
31	Logra los objetivos académicos.	X	X	X	
32	Conoce las principales áreas de aprendizaje.	X	X	X	
33	Diferencia sus habilidades intelectuales por grados.	X	X	X	
34	Tiene autoestima y afirmación.	X	X	X	
35	Se logra la escolarización.	X	X	X	
36	Existe un porcentaje de alumnos con retraso escolar.	X	X	X	
37	Existe estudiantes que abandonan el colegio	X	X	X	
38	Realiza planes para mejorar los resultados obtenidos.	X	X	X	
39	Conoces el porcentaje de repitencia de los alumnos.	X	X	X	


 J. Arturo Olachea Tamay
 LICENCIADO EN PSICOLOGIA
 C.P.P 22691

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El tiempo aproximado de su aplicación es aceptable y propicio tanto para realizar una evaluación individual como grupal.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Olaechea Tamayo Javier Arturo **DNI:** 71087044

Especialidad del validador: Maestro en educación con mención en docencia universitaria e investigación

Piura, 02 agosto de 2022



J. Arturo Olaechea Tamayo
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
C.P.P 22691

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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 DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		
	DIMENSIÓN ESTILO DE DIRECCIÓN							
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		
7	El jefe es mal educado	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	X		X		X		
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN SENTIDO DE PERTINENCIA							
11	Realmente me interesa el futuro de la Institución	X		X		X		
12	Recomiendo a mis amigos la institución como sitio de trabajo	X		X		X		
13	Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución	X		X		X		
14	Sin remuneración no trabajo horas extras	X		X		X		
15	Sería más feliz en otra empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN VALORES COLECTIVOS							
16	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	X		X		X		
17	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	X		X		X		
18	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	X		X		X		
19	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	X		X		X		
20	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	X		X		X		


 Arturo Olachea Tamayo
 LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
 C.P.P. 22691

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El tiempo aproximado de su aplicación es aceptable y propicio tanto para realizar una evaluación individual como grupal.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Olaechea Tamayo Javier Arturo **DNI:** 71087044

Especialidad del validador: Maestro en educación con mención en docencia universitaria e investigación

Piura, 02 agosto de 2022



J. Arturo Olaechea Tamayo
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
C.P.P 22691

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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 DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	CALIDAD DEL DOCENTE							
1	Tiene dominio de los conocimientos que debe impartir.	X		X		X		
2	Contribuye a un adecuado clima de trabajo.	X		X		X		
3	Tiene adecuadas expectativas respecto al desarrollo de la personalidad de los alumnos.	X		X		X		
4	Tiene implicancia personal en la gestión educativa de la Escuela.	X		X		X		
5	Usa métodos activos de enseñanza.	X		X		X		
6	Tiene información actualizada sobre el estado d aprendizaje de sus alumnos.							
7	Realiza adecuadamente la distribución del tiempo de la clase.	X		X		X		
8	Tiene estabilidad en su escuela y en sus funciones.	X		X		X		
	CALIDAD DEL ALUMNO	X		X		X		
9	Tiene un rendimiento aceptable	X		X		X		
10	Su estado nutricional y su salud en general es buena	X		X		X		
11	Tiene repitencia							
12	Cumple con sus principales deberes.	X		X		X		
13	Tiene implicancia personal en las actividades de la escuela.	X		X		X		
	CALIDAD DE LA INSTITUCION ESCOLAR	X		X		X		
14	Existe estabilidad en la dirección.	X		X		X		
15	Existe ausentismo laboral.	X		X		X		
16	Existe condiciones materiales de la escuela.							
17	Existe condiciones de trabajo de los Maestros.	X		X		X		
18	Existe una adecuada organización escolar.	X		X		X		
19	Existe relación entre el alumno y el profesor.	X		X		X		
20	Existe un número adecuado de alumnos por aula.	X		X		X		
21	Existe un sistema de incentivos para el personal.	X		X		X		
22	Encuentras estilo de dirección.	X		X		X		
23	Existe un costo real por alumno.	X		X		X		
	CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA							

24	Existe comunicación entre los miembros de la familia	X		X		X	
25	La familia guía, apoya y estimula a sus hijos.	X		X		X	
26	Existe aspiraciones o expectativas de los padres hacia sus hijos.	X		X		X	
27	Existe bienes y recursos culturales en el hogar.	X		X		X	
DESARROLLO DEL ALUMNO							
28	Participa la comunidad en el diseño y ejecución del Currículum.	X		X		X	
29	Existe expectativas de la comunidad respecto a los resultados de su escuela.	X		X		X	
30	Apoyan a la gestión educativa de la escuela.	X		X		X	
EFICIENCIA DEL SISTEMA							
31	Logra los objetivos académicos.	X		X		X	
32	Conoce las principales áreas de aprendizaje.	X		X		X	
33	Diferencia sus habilidades intelectuales por grados.	X		X		X	
34	Tiene autoestima y afirmación.	X		X		X	
35	Se logra la escolarización.	X		X		X	
36	Existe un porcentaje de alumnos con retraso escolar.	X		X		X	
37	Existe estudiantes que abandonan el colegio	X		X		X	
38	Realiza planes para mejorar los resultados obtenidos.	X		X		X	
39	Conoces el porcentaje de repitencia de los alumnos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El tiempo aproximado de su aplicación es aceptable y propicio tanto para realizar una evaluación individual como grupal, asimismo, los ítems miden la variable propuesta.

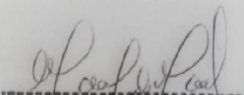
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ruiz Gallo de Maravi, María Yolanda

DNI: 09936470

Especialidad del validador: Maestro en Administración en la Educación

Piura, 02 agosto de 2022



Lic. María Y. Ruiz Gallo
PSICÓLOGA
C.Ps. P6206

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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 DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X		
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X		
	DIMENSIÓN ESTILO DE DIRECCIÓN							
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X		
7	El jefe es mal educado	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	X		X		X		
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN SENTIDO DE PERTINENCIA							
11	Realmente me interesa el futuro de la Institución	X		X		X		
12	Recomiendo a mis amigos la institución como sitio de trabajo	X		X		X		
13	Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución	X		X		X		
14	Sin remuneración no trabajo horas extras	X		X		X		
15	Sería más feliz en otra empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN VALORES COLECTIVOS							
16	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	X		X		X		
17	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	X		X		X		
18	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente	X		X		X		
19	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	X		X		X		
20	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El tiempo aproximado de su aplicación es aceptable y propicio tanto para realizar una evaluación individual como grupal, asimismo, los ítems miden la variable propuesta.

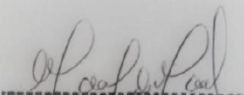
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ruiz Gallo de Maravi, María Yolanda

DNI: 09936470

Especialidad del validador: Maestro en Administración en la Educación

Piura, 02 agosto de 2022



Lic. María Y. Ruiz Gallo
PSICÓLOGA
C.Ps. P6206

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
CASTILLO AGUILAR, PASTOR		02880965	pastorcastillo@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/> Doctorado	
4. Título del Documento de Investigación			
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SAN MIGUEL -PIURA-2021"			
5. Programa Académico			
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ¹ (info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ² (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ³

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁴




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	26	05	2025

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 023-2014-SUMEDU-CO: Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 20035 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que, se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Resguardando siempre los derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2014-CDWCTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.3 que norman el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital
- Las Licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que posee a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra
- Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-REMATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital REMATI a través del Repositorio AUCM"

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, inciso 32.3).

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN MIGUEL PIURA-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	MANTILLA GARCIA RUBEN EDMUNDO. "DIA para la Instalación de una Estación de Servicios con Gasocentro de GLP, del Sr. Víctor Raúl Minaya Quintana-IGA0018667", R.D. N°	<1%

221-2021-/GOBIERNO REGIONAL PIURA-
420030-DR, 2022

Publicación

8	Submitted to Universidad de Oviedo Trabajo del estudiante	<1 %
9	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Maribel Rodríguez-Zapatero. "Mapa de la cultura organizativa de la empresa familiar: Un estudio de casos en la provincia de Córdoba", European Journal of Family Business, 2011 Publicación	<1 %
14	archive.org Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ucm.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1 %

17	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
18	Zhaoran Zhang, Dagmar Sternad. "The primacy of rhythm: how discrete actions merge into a stable rhythmic pattern", Journal of Neurophysiology, 2019 Publicación	<1 %
19	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
20	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.igobernanza.org Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	mailxmail.com Fuente de Internet	<1 %

28

repository.usta.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

29

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo