FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:
Bach. Guerrero Pacheco Fiorela Jaquilin
https://orcid.org/0000-0003-3002-4946

Asesor:
Dr. García Yovera Abraham Jose
https://orcid.org/0000-0002-5851-1239

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2022

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS
CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020

Asesor (a) : Dr. García Yovera Abraham José

Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko

Nombre Completo Firma

Vocal (a) : Dr. Córdova Chirinos José William

Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

A Dios por haberme brindado la fuerza y salud necesaria para poder culminar mi tesis.

A mis padres, siendo lo más importante en mi vida, motivándome constantemente para alcanzar mis metas, incluyendo este.

A mi abuelita Casimira, que ya no está conmigo físicamente y nos cuida desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento a Dios, que permitió concluir con éxitos mi carrera profesional.

A mi docente de investigación II, por su enseñanza y orientación para el desarrollo de mi investigación.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se orientó a establecer la relación el clima organizacional si se relaciona con la calidad educativa en la I.E Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz,2020. La población y muestra de estudio fue de 30 colaboradores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento con escala de respuesta Likert, conformado por dos cuestionarios para la variable Clima Organizacional y Calidad Educativa respectivamente, para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de SPSS 25, que se utilizó para el análisis descriptivo y para medir la relación de ambas variables. Los resultados indican que el Clima Organizacional, según la percepción de los colaboradores encuestados, expresa una fuerte influencia significativa hacia la variable Calidad Educativa. Asimismo, predomina un grado de correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones de ambas variables. También, los objetivos e hipótesis fueron confirmados durante la investigación, donde la variable Clima Organizacional tiene un grado de relación directa con la Calidad educativa en la institución educativa.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, calidad educativa y calidad de servicio

ABSTRACT

This research work will be oriented to establish the relationship between the organizational climate if it is related to educational quality at I.E Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso in the José Leonardo Ortiz district for the year 2020. The population and study sample was 30 collaborators, for the data collection the survey technique with the instrument with Likert response scale is required, consisting of two questionnaires for the variable Organizational Climate and Educational Quality respectively, for the data process the SPSS statistic was applied 25, which is modified for descriptive analysis and to measure the relationship of both variables. The results indicate that the Organizational Climate, according to the perception of the collaborators surveyed, expresses a strong significant influence towards the variable Educational Quality. Likewise, a statistically significant degree of correlation between the dimensions of both variables predominates. Also, the objectives and hypotheses were confirmed during the investigation, where the Organizational Climate variable has a degree of direct relationship with Educational Quality in the educational institution.

KEYWORD: Organizational climate, educational quality and quality of service

ÍNDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
INDICE DE TABLAS viii
INDICE DE FIGURAS viii
I. INTRODUCCIÓN 9
1.1. Realidad problemática 10
1.2. Trabajos Previos 14
1.3. Teorías relacionadas al tema 19
1.4. Formulación del Problema 27
1.5. Justificación e importancia del estudio. 27
1.6. Hipótesis. 28
1.7. Objetivos 28
1.7.1 Objetivo general 28
1.7.2. Objetivos específicos 28
II. MATERIAL Y MÉTODO 29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. 29
2.2. Población y muestra 30
2.3. Variables, Operacionalización 30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 33
2.5. Procedimientos de análisis de datos 34
2.6. Aspectos éticos 35
2.7. Criterios de Rigor Científico 35
III. RESULTADOS 36
3.1. Tablas y figuras 36
3.2. Discusión de resultados 47
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 51
REFERENCIAS
ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente.....31
Tabla 2. Variable dependiente 32
Tabla 3. Fiabilidad Alfa De Cronbach: Clima Organizacional 34
Tabla 4. Fiabilidad Alfa de Cronbach: Calidad de Servicio Educativa.....34
Tabla 5. Clima Organizacional- Dimensión: Autorrealización 36
Tabla 6. Clima Organizacional- Dimensión: Involucramiento Laboral.....37
Tabla 7. Clima Organizacional- Dimensión: Supervisión 38
Tabla 8. Clima Organizacional- Dimensión: Comunicación 39
Tabla 9. Clima Organizacional- Dimensión: Condiciones Laborales.....40
Tabla 10. Clima Organizacional 41
Tabla 11.Calidad de Servicio Educativa- Dimensión: Habilidades Personales 42
Tabla 12. Calidad de Servicio Educativa- Dimensión: Capacidades Técnicas 43
Tabla 13. Calidad de Servicio Educativa- Dimensión: Planificación 44
Tabla 14. Calidad de Servicio Educativa.....45
Tabla 15. Pruebas de chi-cuadrado 46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clima Organizacional- Dimensión: Autorrealización 36
Figura 2:Clima Organizacional- Dimensión: Involucramiento Laboral.....37
Figura 3:Clima Organizacional- Dimensión: Supervisión.....38
Figura 4:Clima Organizacional- Dimensión: Comunicación.....39
Figura 5: Clima Organizacional- Dimensión: Condiciones Laborales 40
Figura 6: Clima Organizacional 41
Figura 7:Calidad de Servicio Educativa - Dimensión: Habilidades Personales.....42
Figura 8: Calidad de Servicio Educativa - Dimensión: Capacidades Técnicas 43
Figura 9: Calidad de Servicio Educativa - Dimensión: Planificación 44
Figura 10: Calidad de Servicio Educativa.....45
Figura 11: Aplicación de encuestas.....82
Figura 12: Aplicación de encuestas.....83
Figura 13 :Aplicación de encuestas.....83
Figura 14: Aplicación de encuestas.....84
Figura 15: Aplicación de encuestas.....84

I. INTRODUCCIÓN

La investigación explica la importancia del clima organizacional dentro de la organización, el cual se genera a través de los comportamientos y actitudes de las personas que forman parte de ella; asimismo, estas acciones son fundamentales para crear el ambiente organizacional y sobre todo que este ayude a cumplir con los objetivos organizacionales y también a ofrecer un servicio de calidad, pero si el ambiente organizacional no es el adecuado, sucede todo lo contrario, es decir, habrá deficiencias para cumplir con los objetivos planteados por la organización y el servicio ofrecido también puede verse afectado. Por otro lado, la calidad educativa es un constructo esencial en cualquier institución, ya que se logra cuando se satisfacen las necesidades de la sociedad en general o de un individuo en particular. Todo esto se obtiene siempre y cuando se cuente con los recursos suficientes y además se utilicen de manera adecuada para que haya una educación efectiva y equitativa.

La interrogante del problema es el siguiente, ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020?. Además, el estudio está compuesto de la siguiente manera:

Capítulo I: Comprende la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Esta conformado por el tipo y diseño investigativo, variables y Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos, procedimiento de análisis de datos, criterios éticos y criterios de rigor científico.

Capitulo III: Se encuentra comprendido por los resultados y discusión.

Capítulo IV: Comprende las conclusiones y recomendaciones.

1.1. Realidad problemática

Internacional

García y Rodríguez (2018) refieren que en México muchas organizaciones presentan deficiencias en el clima organizacional, lo cual se ve reflejado en el rendimiento o en las actividades que los empleados desarrollan dentro de su ámbito laboral, cabe precisar que los principales factores o elementos que causan o generan deficiencias en la organización son los propios comportamientos de los colaboradores, sin embargo, también hay otros elementos como la falta de herramientas o equipos que el personal debe tener para su óptimo desempeño.

Hinojosa (2017) descubrió que, de acuerdo con estudios nacionales e internacionales sobre el tema, los problemas de educación de México se reflejan en el índice de baja calidad, lo que hace que los maestros sean el centro de debate porque son considerados como la causa del bajo rendimiento de los estudiantes. Los resultados de estos estudiantes se obtuvieron de la prueba PISA. La prueba mostró que más del 50% de los estudiantes evaluados no tenían las habilidades y destrezas para analizar y resolver problemas y sobre todo poder afrontar circunstancias difíciles que ocurrirán en la vida adulta, así como las situaciones que requieren tales habilidades, también dependen del impacto climático dentro de la organización.

Moreira (2016) refiere que en Ecuador, muchas organizaciones desarrollan estudios con el fin de determinar las principales deficiencias dentro de la organización; esta acción lo desarrollan, puesto que han descubierto que el clima laboral es un factor fundamental para lograr un alto índice de calidad, ya que al mantener un ambiente confortable, los colaboradores podrán desarrollar sus funciones con la plena comodidad y esto se verá reflejado en su rendimiento laboral. Sin embargo, el autor precisa, que esta acción mayormente se realiza en organizaciones grandes y sobre todo del sector privado, a diferencia de las pequeñas empresas que no tienen el interés suficiente de mejorar sus deficiencias o porque consideran que invertir en ello es un gasto que no genera ningún resultado favorable, sin embargo, en la realidad es todo

lo contrario un clima adecuado ayuda a mantener satisfechos al cliente interno y este ayudará a satisfacer al cliente externo.

Bernal, Martínez y Parra (2015) señalaron que frente a la calidad de la educación, los problemas en el entorno institucional son obvios, la implementación del sistema de gestión y evaluación es insuficiente, el sistema educativo enfatiza diferentes métodos y existen obstáculos de pronunciación en el sistema educativo. La educación es rígida y existe un problema de cobertura a nivel estudiantil. También se debe tener en cuenta que la calidad insuficiente es el resultado de factores como la falta de recursos en las instituciones educativas, la evaluación deficiente y la rendición de cuentas.

Castro (2015) Se observó que el principal interés en desarrollar de esta investigación por parte del autor fue identificar cual era el ambiente laboral que existe en la institución el cual permitirá establecer mejoras así también el tener una visión clara de la calidad de servicio total que se imparte para ello se realizó la investigación a través de técnicas e instrumentos que muestran que una vez analizados los resultados deduce que el clima de la organización incide en la eficiencia del personal que vincula la productividad y compromiso de trabajo el cual los directores tienen que dar las indicaciones debidas para lograr un desarrollo óptimo de estas dos variables es necesario la participación directiva y así como mejorar un ambiente más favorable para que motiven el desarrollo de sus funciones y servicio que se brindan.

Nacional

Chuquiyaure y Pinela (2019) señalaron que la institución donde realizaron la investigación no estuvo ajena a esta realidad problemática, lo cual se vio reflejada en la deficiente comunicación entre los colaboradores administrativos, los docentes y también las autoridades responsables de dicho centro, además, el clima dentro la institución también evidenció ciertas deficientes, lo cual conllevo a aportar que este debe manejarse con todas las acciones correspondientes, de lo contrario el personal no tendrá la comodidad necesaria para desarrollar sus actividades y esto se verá reflejado al brindar el servicio hacia los alumnos para un mejor desarrollo de las clases

por parte de los docentes que brindan este servicio y así tener un mejor ambiente de calidad tomando en cuentas las medidas educativas que se requieran.

Coronado y Coronado (2018) manifestaron que el entorno laboral y las relaciones que se desarrollan entre colegas de trabajo no son las apropiadas, las cuales, conllevan no solamente a reducir el nivel de rendimiento, sino que también generan conflictos entre equipos de trabajo y por ende se genera un clima inadecuado, además, los resultados que espera la organización no serán favorables, ya que el personal gozara de un ambiente desagradable y no podrá brindar un servicio de calidad y por ende esto afectaría a la satisfacción del alumno y definitivamente se genera una percepción negativa no del personal sino de toda la organización.

Berrocal (2017) afirmó que los elementos del clima de la organización no era gestionada de manera correcta, lo cual conllevaba a generar ciertas debilidades dentro de la compañía y sobre todo los afectados eran los estudiantes quienes reciben el servicio en las condiciones no adecuadas, de la misma, manera las diversas condiciones o las herramientas con las que labora el personal, genera ciertas deficiencias si estas no son las adecuadas, ya que el empleado necesita una debida atención para el cumplimiento de sus actividades para ello se observó que el clima organizacional es débil con el desempeño de los docentes dando lugar a una calidad educativa carente que se le importe los estudiantes que conforman la institución educativa para esto se tomara medidas para una mejora continua como talleres , capacitaciones a los docente así también como el mantenimiento de una infraestructura más agradable donde se sienta una ambiente más motivador para los que integran la institución y el alumnado para englobar una mejor calidad.

Centeno (2016) señaló la importancia del cambio para mejorar la educación: la gente espera que las organizaciones educativas sean las mejores en términos de ambiente organizacional y brinden servicios de calidad para beneficiar a los estudiantes que estudian en las escuelas. En las instituciones educativas, los maestros creen que están dispuestos a tomar ciertas acciones en el proceso de integración entre la facultad y el director de acuerdo con los propósitos futuros de la organización.

Olivera y Ramírez (2014) señalo que los estándares que deben cumplir las Instituciones educativas deben ser la idóneas para el correcto gestionamiento de un ambiente laboral siendo esto un problema que por ende repercutirán en el cumplimiento del de un servicio de excelencia dentro de la institución educativa “Pedro Ruiz Gallo” en este sentido de la calidad educativa en la actualidad se ha convertido en una exigencia hoy en día por los cambios que se están dando en el sistema educativo por lo tanto para las propias instituciones como para los gobiernos de ser de suma importancia para ello a través de esta investigación se comprobó que las acciones favorables del clima dentro de la organización generan una mejora significativa a la gestión de calidad, lo cual también permite cumplir con los objetivos trazados.

Local

La Institución Educativa N.º 11010 Mariano Melgar Valdivieso, desarrolla sus actividades con el propósito de brindar una educación integral al estudiante. Sin embargo, al momento de realizar un breve diagnostico se logró evidenciar que la institución presenta ciertas deficiencias en el clima organizacional, ya que muchos colaboradores no demuestran la suficiente iniciativa en el desarrollo de sus actividades, la coordinación entre docentes no se desarrolla adecuadamente, las relaciones interpersonales no son manejadas en forma correcta; lo cual conlleva a genera un clima inapropiado dentro de la institución, mejorar con las condiciones laborales y que el reconocimiento e incentivos se de más frecuente, todo esto se ve reflejado en la calidad educativa de la institución.

En tal sentido, es necesario que la institución tome las acciones necesarias, de lo contrario no se cumplirá su propósito principal que es brindar una educación integral a los estudiantes.

Por lo tanto, la investigación tiene como finalidad conocer si el clima organizacional se asocia con la calidad educativa y en base a dichos resultados se

podrá conocer los resultados existentes, los mismos que servirán para la toma de decisiones respecto a dicha problemática.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

González (2019) realizó su tesis con la finalidad de fortalecer la gestión de calidad a través de un programa de clima organizacional dentro de una institución de Guayaquil, el tipo de investigación utilizado es modo básico sustantivo de grado descriptivo correlacional explicativo, con una perspectiva cuantitativa; no experimental, estuvo constituida por 50 personas pertenecientes a la institución educativa de Guayaquil se llegó a la conclusión que las relaciones sociales entre directores y docentes se hallaron de evidencia un disgusto laboral, esto se da por la razón que no existe un monitoreo general por parte de los directivos el cual determina percepciones que muestran la sensación de disgusto laboral por tal razón que, no obtienen ningún tipo de reconocimiento sea económico o meritorio por su labor docente realizada de acuerdo con esto están desalentados y este clima no favorece para el desempeño laboral y organizacional siendo así que ambas variables se relacionan para ver el fin conductual de la institución educativa.

Campos (2019) desarrolló su investigación en Guayaquil con el propósito de conocer la posible asociación entre clima laboral y calidad del desempeño docente pues de ello va a depender que se tenga un entorno más amigable en donde se desarrollan las actividades escolares que se brindaran para que tenga un servicio de calidad que son brindado a los alumnos siendo base fundamental para lograr con éxito las jornadas diarias, además, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, además se tomó a 10 docentes como muestra para la recolección de la información requerida, finalmente llegó a la conclusión que existe relación en las dos variables para que se pueda dar una mejor solución al problema presentado por parte de la investigación y llegar a una mejora continua.

Barco (2019) realizó su estudio con la finalidad de conocer si el clima organizacional posee relación con la calidad del servicio de una institución pública de Guayaquil y para su cumplimiento, desarrollo metodológicamente el estudio descriptivo correlacional obteniendo como resultado que existe relación en la variables mencionadas, esto nos permite decir como conclusión que a través de capacitaciones, motivación y comunicación se podrá solucionar los problemas que presenta la institución pública generando un clima y calidad acorde a la necesidad requerida poniendo así a la institución ofrecer un mejor servicio.

León (2018) realizó su estudio con el propósito de determinar si el clima organizacional es una variable que se asocia con la gestión administrativa de los docentes de una Unidad educativa de Ecuador, para ello se consideró a un total de 20 personas los cuales conformaron la población y los datos se obtuvieron bajo el diseño correlacional y utilizando un cuestionario. Finalmente aportó como conclusión que no hay una buena relación entre estas variables el cual se debe mejorar los canales de comunicación contribuyendo con la información que se brindara a los alumnos de una manera más motivacional involucrando tanto a los docentes para una mejor enseñanza y aprendizaje por parte de los alumnos.

Nacional

Borda (2018) Realizó su estudio para determinar si el clima organizacional es una variable que se relaciona con la calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda de Cañete; el autor desarrolló el trabajo para determinar también las exigencias de un mejor desempeño y por ende adaptarse a las clases del docente de acuerdo a la curricular impartida por la institución; el estudio fue de nivel correlacional, como muestra consideró a los propios colaboradores de la institución estudiada, a los cuales se les aplicó una encuesta para obtener la información de estudio; finalmente el autor llegó a la conclusión que ambas variables se relacionan de manera directa, además, la calidad de educación que recibe el estudiante depende de la información que le transmita el docente, por ello es fundamental que primero se desarrolle las capacidades y habilidades del mismo.

Por otro lado, Alberca y Valentín (2017) en su estudio se planteó como objetivo establecer la relación entre clima organizacional y calidad del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación, además también se tuvo el interés de conocer si la capacitación, incentivos y tecnología logran un desarrollo positivo en el afianzamiento del desarrollo educativo en la sede central de ministerio de educación, brindar estrategias para que puedan establecer y priorizar acciones que les permitan ser cada vez más competitivos para mantener un personal idóneo que cambie la percepción del usuario por una de satisfacción. El tipo de investigación corresponde a la metodología descriptiva, además, fue de corte transversal, donde se consideró a 184 personas como muestra representativa, los datos fueron recolectados a través del cuestionario y finalmente logró concluir que el clima organizacional, la capacitación, los incentivos, entre otros intervienen en forma positiva en el desempeño de los trabajadores dando como respuesta a la eficacia de atención de los usuario, a fin de su óptimo funcionamiento para seguir prestando un servicio de calidad.

Echegaray (2015) en su investigación buscó determinar si el clima institucional y la calidad de servicio educativo poseen una asociación positiva, el estudio fue desarrollado en la universidad nacional amazónica de Madre de Dios, para su cumplimiento el autor preciso un estudio descriptivo y además fue correlacional, los participantes sometidos a la aplicación del cuestionario fueron todos los estudiantes de la especialidad antes mencionada. Los resultados permitieron que el autor llegó a concluir que la asociación entre variables es positiva, además evidencian un valor significativo menor a lo esperado 0.05, lo cual también añadió que la calidad de servicio es un tema fundamental para la satisfacción del estudiante, el mismo que puede ser fortalecido haciendo uso de las acciones del clima dentro de la institución.

Hurtado (2015) en su investigación estableció como finalidad la relación entre clima organizacional y la calidad educativa en la escuela de infantería del ejército, para ello le fue necesario utilizar un estudio bajo las pautas descriptivas y por su propia naturaleza correlacional, la información fue recopilada a través del cuestionario, el mismo que se aplicó a una población de 96 personas. Finalmente como conclusión

principal, el autor testifico que los fenómenos se asocian positivamente, lo cual indica que los indicadores pertenecientes al clima organizacional ayudan a tener un efecto positivo sobre la calidad educativa. En tal sentido también señalaron que las condiciones de trabajo y las relaciones que puedan fomentarse dentro de la institución también influyen en los docentes, es decir, permite que estos trasmitan una información optima a sus respectivos estudiantes.

Chavarry (2015) en su estudio tuvo como principal propósito conocer si la variable clima organizacional se asocia con la calidad educativa de la I.E. Pedro Ruiz Gallo. El autor concluyó que las variables se relacionan de forma positiva con un coeficiente de 0.861, además su nivel de significancia es de 0.000, cabe mencionar que lo más relevante de la investigación precisa que el clima que se gestiona dentro de la institución, debe ser el mas optimo posible, puesto que de ello depende ciertamente la calidad educativa, por lo que es necesario que si la institución busca mejorar la calidad educativa, es necesario que esta mantenga un clima calidad, que no solo permita tener un mejor rendimiento, sino que también conlleve a las relaciones entre colaboradores sea las mas apropiada, de lo contrario los resultados no pueden ser los esperados, tanto para la institución como también para los docentes.

Local

Quintana y Seclén (2016) desarrollaron su estudio con la finalidad de conocer la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la dirección universitaria de bienestar universitario de la UNPRG de Lambayeque, el estudio se desarrolló bajo los lineamientos de un estudio descriptivo, además utilizó el cuestionario para ser aplicado a 23 colaboradores, los cuales brindaron la información requerida para el estudio. Los autores lograron concluir que el clima si influye en la calidad de servicio, puesto que los colaboradores que gozan de un excelente clima tienden a desarrollar sus actividades con mayor satisfacción y por ende esto contribuye a que la calidad de servicio se fortalezca, finalmente señalaron que la organización constantemente debe mejorar su entorno laboral con el fin de mantener su equipo de trabajo satisfecho.

Flores (2016) en su tesis tuvo como finalidad determinar si el clima escolar y su relación con la calidad educativa en la institución educativa “huaca blanca” – Chongoyape – Chiclayo, para ello se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, tomando como población a los miembros de dicha institución, según los resultados principales, se determinó que las variables poseen relación significativa, además, indica que a mayor clima, mejor es los niveles de calidad educativa, así mismo, señaló que la calidad educativa se sitúa en nivel alto con 56%, por lo tanto añade que es necesario que toda organización debe desarrollar acciones direccionadas a mejorar el clima laboral, ya que esto permite mejorar en forma significativa los indicares de la calidad educativa.

Mori (2016) en el desarrollo de su tesis estableció como objetivo conocer en que medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de las docentes del C.E.P “Santa María Reina”, el problema objeto de estudio, es que en la Institución se aprecia un ambiente inadecuado, situación que afecta el desarrollo de los docentes, ello se refleja la interacción de los directivos y docentes que luego se transmite al alumnado en el desarrollo de sus actividades para ello se utilizó el estudio descriptivo con una muestra de 25 personas utilizando como instrumento la encuesta, se concluyó que el clima organizacional obtuvo un nivel medio con 45%, además aporta estimular el desarrollo de capacidades de interrelación, mediante cursos talleres, para mejorar el clima organizacional a nivel de instituciones educativas y de esta manera cualificar el desarrollo docente y la calidad de que se pueda brindar.

Nieto (2015) en su tesis estableció conocer el grado de asociación entre clima organizacional y atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Motupe Lambayeque, para ello se tomó como población a un total de 78 trabajadores, según la contrastación de los resultados se demostró que los trabajadores calificaron el nivel de atención como aceptable para desarrollo de las funciones que se realizan dentro de la entidad para luego dar como resultado que el estudió logró demostrar que los fenómenos estudiados lograron alcanzar una relación positiva considerable, lo cual

indica que las acciones de atención son predictores de los elementos relacionados con el clima organizacional.

Panta (2015) buscó determinar la asociación entre las variables clima organizacional y la variable desempeño laboral en la plana docente del consorcio educativo "Talentos" de Chiclayo” él estudió surgió por los problemas que presenta la educación hoy en día el cual requiere atención por parte de los directores y personal que participan en la institución educativa para ello el clima organizacional que se da en el ambiente laboral será de mucha importancia, para esta investigación realizada demostró la falta de preocupación por las directoras para que exista un buen clima es decir la plana docente no trabaja adecuadamente para ello no se debe obstaculizar las relaciones humanas e impidan realizar mejoras en busca de la calidad educativa, esto se pudo determinar a través de las encuestas y entrevistas que se utilizaron como métodos para recopilar información de los miembros de la organización, El tipo de estudio es cuantitativo descriptivo con 25 personas de muestra, utilizando como instrumento la encuesta, se llegó a la conclusión que es de mucha importancia que la comunicación de las directoras y los docentes debe dar lugar a las relaciones sólidas, respetuosas y solidarias para que así puedan realizar su trabajo de la mejor manera en la institución educativa el cual conlleva a dar un buen servicio estudiantil.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima organizacional

1.3.1.1 Definición.

Chiavenato (2009) argumenta que el clima organizacional es conceptualizado como un estudio de todas las personas que componen la organización, es decir, se genera por los comportamientos y actitudes que cultivan dentro de la organización. Por otro lado, implica determinar el impacto de la empresa en los trabajadores y de los trabajadores sobre la empresa. Por lo tanto, se puede decir que esta es una interacción constantemente entre la organización y el personal. Además, es necesario saber que

el ambiente organizacional puede proporcionar una excelente calidad de servicio y la realización de los objetivos organizacionales.

Guillén y Aduna (2008) Señalan que es aquel ambiente que surge a través de los comportamientos desarrollados, tanto de los colaboradores como de la misma empresa, así mismo, señala que es importante conocer que las relaciones existentes se ven reflejadas en el entorno laboral.

Vázquez y Guadarrama (2001) es precisamente el entorno creado por una serie de factores objetivos y subjetivos que aparecen en la organización, que producen una variedad de actitudes, comportamientos y reacciones entre las personas de la organización y que pueden ir desde la determinación completa hasta la frustración y la destrucción del desarrollo organizacional (p. 2).

1.3.1.2 Características del clima organizacional

Según el autor Pintado (2014), afirma que los principales elementos que buscan caracterizar al clima organizacional son:

a. El impacto sobre el comportamiento de las personas en la organización.

b. El efecto negativo de la identificación y compromiso del colaborador con la organización.

c. Es fruto de las actitudes y comportamientos de la organización.

d. Las deficiencias que presenta a través de las normativas o lineamientos, acciones o procesos de despido o contratación.

e. La rotación excesiva y el ausentismo son resultados de las acciones deficientes del clima organizacional, y también incluyen falta de liderazgo, competencia y falta de control, llegar tarde al trabajo, ser abandonado etc.

1.3.1.3 Factores Del Clima Organizacional

El autor Pintado (2014) afirma lo siguiente:

Los parámetros que guardan una estrecha relación con los procesos organizacionales, la estructura empresarial y la tecnología.

El orden jerárquico de las personas dentro de la organización y la remuneración que este percibe a cambio del trabajo que desarrolla.

Los elementos de la personalidad y las diversas actividades que generar un grado de satisfacción.

Las opiniones de los subordinados, superiores y toda la organización sobre la atmósfera organizacional.

1.3.1.4 Tipos de clima organizacional

Martínez (2012) propuso los siguientes tipos de ambiente organizacional causados por la interacción entre variables causales, variables intermedias y variables finales, que se describirán a continuación:

a. Sistema I. Autoritarismo Explotador:

En este caso, la gerencia no tiene la suficiente confianza en los colaboradores o personas que están involucradas con la organización. La gran cantidad de las decisiones y el establecimiento de propósitos son gestionados en el ámbito superior de la compañía y los mismos son distribuidos considerando las tareas desde arriba hacia la parte baja. Los recursos humanos deben desarrollar sus actividades dentro de un entorno favorable para demostrar resultados que realmente favorezcan a la empresa, de lo contrario si gozan de un ambiente inadecuado o reciben mas sanciones que premios lógicamente no demostraran los resultados que la empresa busca obtener. Por lo tanto, este tipo de clima proporciona un ambiente estable donde las coordinaciones y comunicación es realizada solo en momentos específicos o particulares.

b. Sistema II. Autoritarismo paternalista:

La confianza de la administración es generosa sobre los participantes de la organización. Es importante recalcar que en este sistema la gran mayoría de decisiones son tomadas en la parte inferior, así como también en la parte superior de la administración. Así mismo, los castigos en varias ocasiones son considerado como una estrategia de motivar a los empleados en el desarrollo de sus tareas.

c. Sistema III consultivo:

Un equipo de gestión que se desarrolla en un entorno consultivo tiene total confianza en sus empleados. Por lo general, las políticas y decisiones se toman desde arriba, pero también es importante precisar que también se pueden tomar decisiones desde el aspecto inferior, es decir, los empleados también tienen la autoridad de tomar una u otra decisión, así mismo, en este sistema se suelen usar reconocimientos, premios o castigos con la finalidad de fomentar la motivación en el colaborador. Esto también está relacionado con su logro de prestigio y respeto y los niveles moderadamente altos de interacciones subordinadas generalmente tienen la suficiente confianza.

d. Sistema IV. Participación en grupo:

La gerencia confía en sus empleados. El proceso de toma de decisiones está definido en toda la organización y está bien integrado en todos los niveles. La comunicación no solo es gradual, sino también horizontal. Los empleados están sujetos a zonificación y participación, estableciendo metas de desempeño, mejorando su forma de trabajar y motivando el desempeño a sus metas, además, existe cierto grado de amistad entre las autoridades y los colaboradores. Además, en ciertas ocasiones se manifiesta que las empresas que desarrollan sus actividades de manera informal o formal son consideradas como iguales. En general se puede precisar que todos los funcionarios y trabajadores o empleados forman un equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales establecidos en forma de planes estratégicos.

1.3.1.5. Importancia de clima organizacional

La importancia que tiene esta, es porque le da un valor inductivo y motivacional que tiene el clima organizacional para cualquier entidad. Aun que muchas veces esta como algo irrelevante por ser subjetivo y sutil, porque no ser parte de la estructura. El clima organización siempre estará presente, así no lo veamos, pero nos damos cuenta por las consecuencias que tiene, se hace notar cuando hay fallas en la productividad y compromiso con una empresa. Pero en la actualidad las empresas innovadoras ya le ponen atención porque saben las consecuencias que esta trae si se pasa desapercibido, además que de ello depende la eficiencia del desempeño laboral (Flores, 2014).

1.3.1.6. Dimensiones

Palma (2004) señala el autor los siguientes elementos que son los siguientes:

a. Autorrealización:

Es la posibilidad de la preferencia de los empleados por el entorno laboral, el desarrollo personal de los colaboradores y sus puntos de vista sobre el futuro les permite progresar y sentirse satisfechos, lo cual es una apreciación de los trabajadores. Las personas de hoy buscan desarrollar habilidades, destrezas, desarrollo personal y participación laboral.

b. Involucramiento laboral:

Es el sentido de identidad del empleado, así como el compromiso con la organización y el desarrollo, lo que ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa y lograr un mejor rendimiento y calidad en el desarrollo de las tareas asignadas.

c. Supervisión:

Su propósito es guiar y monitorear a los subordinados en el flujo de trabajo, y la supervisión también es un factor que determina el éxito y el fracaso de los proyectos dentro de la empresa. Los supervisores enfrentan no solo problemas técnicos, sino también conflictos causados por la interacción humana.

d. Comunicación:

Significa que la comunicación es la percepción de la liquidez, claridad, consistencia y precisión de la información, que está relacionada con las operaciones internas de la compañía y el servicio al cliente y los usuarios.

e. Condiciones laborales:

Son todas las acciones que la empresa desarrolla dentro del entorno laboral, además, hace referencia a la facilitación de los equipos o materiales necesarios para que el empleado cumpla correctamente con sus actividades.

1.3.2 Calidad Educativa

1.3.2.1 Definición

Palladino (2005) define la calidad educativa como una expresión universal o general llamada composición de valores complejos, basada en la consideración de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia, expresión de un sistema de coherencias múltiples entre los componentes básicos de los sistemas y centros educativos (p.39).

1.3.2.2. Categoría de la calidad

Según kotler (2002) nos habla de 5 categorías:

Bien tangible puro: El producto es donde se proporciona el objeto tangible, lo que significa que el producto no es paralelo a ningún tipo de servicio. Por ejemplo: cepillo de dientes.

Bien tangible con servicios anexos: Entre dichos productos, la oferta incluye bienes tangibles y uno o más servicios. Por ejemplo: una empresa que brinda servicios de reparación, mantenimiento y garantía de teléfonos móviles y equipos.

Híbrido: Este tipo de producto se refiere a una cotización que proporciona la misma cantidad de bienes y servicios. Por ejemplo, un restaurante donde la gente disfruta de la comida y los servicios prestados en el mismo restaurante.

Servicio principal con bienes y servicios secundarios anexos: La cotización incluye un servicio principal, que tiene servicios o productos auxiliares o de apoyo. Por ejemplo, además del alojamiento, los servicios prestados por el hotel también ofrecen desayuno gratuito.

Servicio puro: Se refiere a la cotización o oferta para un solo servicio. Por ejemplo, servicios de psicoterapia.

1.3.2.3. Gestión de calidad de servicio

Según Amstrong y Kotler (2013)

Afirma que una organización dedicada al servicio debe proporcionar calidad de una manera relevante diferente de sus competidores. Al igual que los fabricantes, la mayoría de las industrias de servicios también se han unido a campañas de calidad orientadas al cliente. Al igual que los vendedores de productos, los proveedores de servicios también deben corroborar las perspectivas de los clientes objetivo para lograr una mejor calidad en los servicios brindados.

1.3.2.4. Importancia

Solórzano y Aceves (2015) Es importante el hecho de que la calidad del servicio es elemental en las decisiones de compra por dos razones. El producto ofrecido abarca desde consumidores que prefieren productos de bajo costo disponibles hasta un público más selectivo que se mantiene más informado y puede decidir entre una

variedad de diferentes ofertas y servicios. Las actitudes de los clientes hacia la calidad del servicio cambian a medida que se familiarizan mejor con los productos y el nivel de vida. Al principio, generalmente es más barato porque básicamente está satisfecho con el producto base y no se brinda ningún servicio. Poco a poco, sus demandas de calidad aumentan hasta que quieren lo mejor. Algunas compañías fallaron porque no entendieron este hecho y se dieron cuenta de que era demasiado tarde para subsanar dichos errores.

1.3.2.5. Dimensiones

Gómez (2009) señala el autor los siguientes elementos que son los siguientes:

a. Habilidades personales:

Siendo la comunicación interpersonal fundamental para poder llegar a un mejor entendimiento por parte de los colaboradores que se encuentran en una organización y para trabajar en equipo para llevar a cabo las funciones de una forma más eficiente con las habilidades que cuente cada trabajador que será de suma importancia para llegar a los objetivos que se tengan establecidos.

b. Capacidades técnicas:

Con este fin, se han desarrollado métodos operativos para mejorar y administrar continuamente las herramientas utilizadas para analizar y resolver problemas, y para resolver mejor los problemas que puedan surgir dentro de la organización.

c. La planificación:

Se entiende como la elaboración de planes con acciones de mejora para llegar a un mejor desarrollo de las actividades que tengan y dar un mejor alcance más elaborado de un objetivo que se tenga pendiente u a desarrollar para mejoras de la organización. Siendo así un beneficio que se debe aprovechar para lograr un mejor alcance de las funciones que se tienen establecidas.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) firman que la investigación puede justificarse en modo teórico, metodológico y social.

Hoy en día el clima organizacional es fundamental en cualquier organización, dado que permite mantener un equipo de trabajo satisfecho con su entorno laboral donde pueda desarrollar cómodamente sus actividades, así mismo, la calidad de servicio también es un tema muy importante, ya que de ello depende la satisfacción del cliente o usuario y sobre todo ayuda a mejorar la competitividad de la organización; es por ello, que en el estudio se busca conocer si el clima organizacional guarda relación con la calidad educativa y en base a ello se pueda establecer acciones de mejora para beneficio de la propia institución y para los estudiantes de la misma.

Tiene justificación teórica, dado que se basó en autores confiables que ayudaron a profundizar las variables de estudio, en el caso del clima organizacional se consideró al autor Chiavenato (2009) y para la calidad educativa al autor Palladino (2005); ambos autores ayudaron a conceptualizar cada una de las variables.

Tiene justificación metodológica, puesto que de acuerdo a la objetividad de la investigación fue necesario seguir un tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental, además, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual permitió obtener la información requerida para el desarrollo del estudio.

Además, tiene justificación social ya que los resultados obtenidos ayudaron a determinar el grado de asociación entre las variables de estudio y a través de ello establecer las sugerencias direccionadas a dar solución a la problemática de la

institución y sobre todo despertar el interés de mantener un ambiente confortable no solo para mejorar el rendimiento de los colaboradores, sino para que se sientan satisfechos y así puedan brindar un servicio de alta calidad.

La importancia del estudio está en los propios resultados que se alcanzaron, dado que será proporcionados a los responsables de la institución para que conozcan la realidad que experimentan los colaboradores y en base a ello puedan establecer estrategias de intervención.

1.6. Hipótesis.

H1: El clima organizacional si se relaciona con la calidad educativa en la I.E Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020

H0: El clima organizacional no se relaciona con la calidad educativa de la I.E Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020.

Identificar el nivel de calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020.

Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.

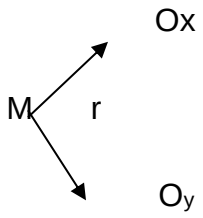
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Según la profundidad de la investigación es de enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que los estudios que se desarrollan bajo los enfoques cuantitativos, son con la finalidad de medir una o más variables de forma numérica. Por lo tanto, el estudio se basa en este enfoque, dado que las variables serán medidas a través de un cuestionario.

La investigación se desarrolló bajo los lineamientos del diseño no experimental, puesto que no se manipuló en ninguna circunstancia las variables de estudio, es decir, solo se buscó la relación entre clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso, además, fue transversal, y que la información recolectada solo se realizó en un momento único.

La presentación del diseño fue:



M = Muestra

Ox = Clima organizacional.

Oy = Calidad educativa.

r = Relación de variables.

2.2. Población y muestra

Población

La población del estudio estuvo comprendida por un total de 30 colaboradores pertenecientes a la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso.

Muestra

Al contar con una población pequeña no es necesario aplicar fórmula para extraer una muestra, en tal sentido se considerará el total de la población para ser estudiada, ya que se también se tiene la facilidad de acceso al total de la población.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable dependiente:

Calidad educativa

Variable independiente:

Clima organizacional

Tabla 1
Variable independiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento de Recolección
Clima organizacional	Autorrealización	Logros	1	Encuesta/Cuestionario
		Nivel de desarrollo	2,3,4	
	Involucramiento Laboral	Compromiso	5	
		Desempeño	6,7,8,9	
	Supervisión	Competencias	10	
		Productividad	11,12	
	Comunicación	Clima de trabajo	13	
		Claridad	14,15	
	Condiciones laborales	Reconocimiento	16,17,18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Variable dependiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento de Recolección
Calidad de servicio educativa	Habilidades personales	Desarrollo personal	1,2	Encuesta/Cuestionario
		Cumplimiento de objetivos	3	
		Aprendizaje democrático	4,5,6	
	Capacidades técnicas	Participación	7	
		Estrategias	8	
		Objetivos institucionales	9,10	
		Información	11	
		Métodos	12,13	
		Resultados	14,15	
	Planificación	Programación de actividades	16,17,18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la investigación se utilizó como técnica la encuesta ya que esta demuestra efectividad para poder obtener información relevante acerca de las variables que se buscan estudiar, en este caso información respecto a la variable clima organizacional y también de la calidad de servicio educativa, dicha información proporcionara la población de estudio.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, el mismo que estuvo desarrollado de acuerdo a la descomposición de cada variable, es decir de acuerdo a la operacionalización y también de acuerdo a la problemática de estudio, este estará compuesto por 40 reactivos, los cuales serán aplicados a los colaboradores de la institución en estudio, con el fin de recopilar información relevante para las variables mencionadas.

El cuestionario fue sometido a la validez de juicio de expertos, los cuales bajo su trayectoria y su experiencia en el campo investigativo dieron la conformidad o sugerencias necesarias para que el instrumento sea aplicado.

Para poder encontrar la confiabilidad de los instrumentos, se empleó el coeficiente el alfa de Cronbach, para lo cual se utilizó la población de 30 personas. Esta prueba piloto se aplicó al instrumento “cuestionario” en la Institución Educativa Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso, es decir, se aprovechó el cuestionario de las dos variables a los 30 trabajadores de dicha institución.

Según Hernández et al., (2014) refieren que la confiabilidad es el método que permite determinar la consistencia y coherencia de los ítems de un instrumento. Mientras el resultado mas se aproxima a la unidad, el cuestionario demuestra mayor consistencia para ser aplicado.

Niveles de fiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable.
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad.
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad.
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad.
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad.

Fuente: Adaptado de Hernández et al (2014).

Tabla 3
Fiabilidad Alfa De Cronbach: Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	20

Fuente: Exportado del SPSS

Tabla 4
Fiabilidad Alfa de Cronbach: Calidad Educativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	20

Fuente: Exportado del SPSS

El coeficiente alcanzado para el cuestionario clima organizacional fue de 0.781 y calidad de servicio educativa fue de 0.809 con lo que se señala que si hubo una fuerte confiabilidad.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

El procedimiento se dará por medio de la encuesta, donde va estructurado un cuestionario para recolectar la información de las personas que se irán a encuestar, para posteriormente ser procesado por medio de un software estadístico (spss) y luego ser analizadas por medio de tablas y gráficos, donde nos ayudarán a definir la relación entre las variables y brindar las sugerencias respectivas.

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento informado: Para obtener la información, la investigadora tendrá la responsabilidad de brindar la información necesaria a todos los participantes con la finalidad de dar a entender cuál es la finalidad de la aplicación del instrumento, además, debe quedar en claro que la participación es totalmente voluntaria y el participante se puede retirar al momento que sea necesario.

Confidencialidad: El cuestionario será aplicado en calidad anónima, puesto que no se solicitará en ningún momento los datos personales de ningún participante, además, la información solo será para fines académicos y no será proporcionada a terceras personas sin contar una autorización.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Los criterios de rigor científico se complicarán, ya que el cuestionario de recolección de la información será sometido a la validez de jueces expertos, además se evidenciará la confiabilidad del mismo, para la veracidad dichos resultados se mostrarán en los anexos de la presente investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 5

Clima Organizacional- Dimensión: Autorrealización

	n	%
Nivel Bajo	9	30,0
Nivel Medio	14	46,7
Nivel Alto	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

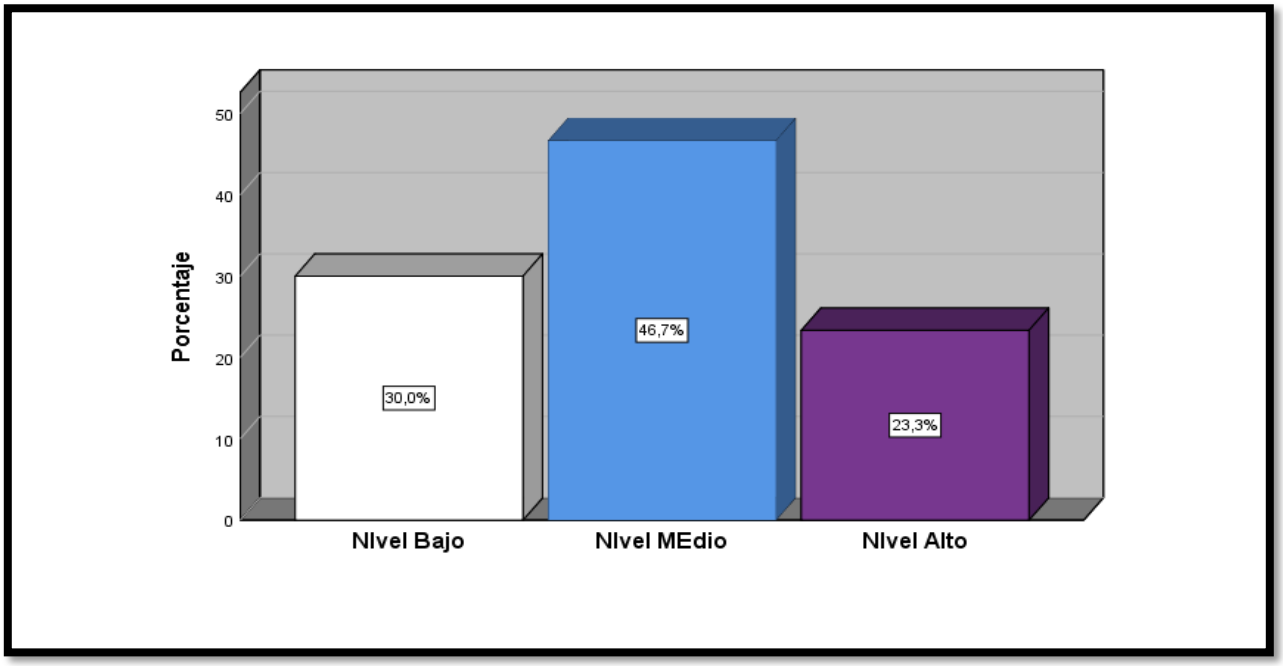


Figura 1: Clima Organizacional- Dimensión: Autorrealización

Fuente: Tabla N° 05

Los resultados muestran que la dimensión autorrealización se sitúa en el nivel medio con el 46.7%, esto indica que la mayoría del personal encuestado, le falta la iniciativa necesaria para realizar sus actividades, además, el 30% se sitúa ene l nivel bajo y solo el 23.3% alcanzo un nivel alto.

Tabla 6

Clima Organizacional- Dimensión: Involucramiento Laboral

	n	%
Nivel Bajo	8	26,7
Nivel Medio	19	63,3
Nivel Alto	3	10,0
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

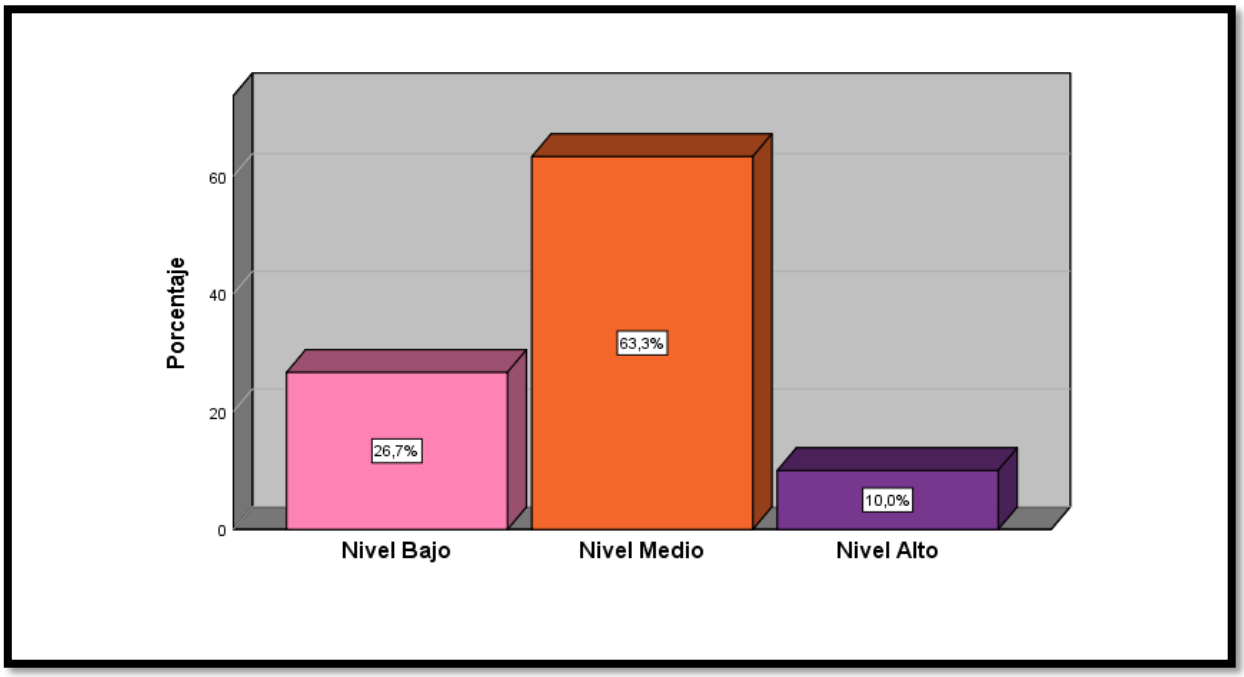


*Figura 2:*Clima Organizacional- Dimensión: Involucramiento Laboral

Fuente: Tabla N° 06

Los datos de la figura muestran que el 63.3% de los trabajadores de la Institución Educativa Mariano Melgar Valdivieso, consideran el nivel de Clima Organizacional en base a la dimensión Involucramiento como nivel Medio; el 26.7% en un Nivel Bajo; y el 10% Nivel Alto, esto indica que la coordinación en la institución es regular.

Tabla 7

Clima Organizacional- Dimensión: Supervisión

	n	%
Nivel Bajo	7	23,3
Nivel Medio	17	56,7
Nivel Alto	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

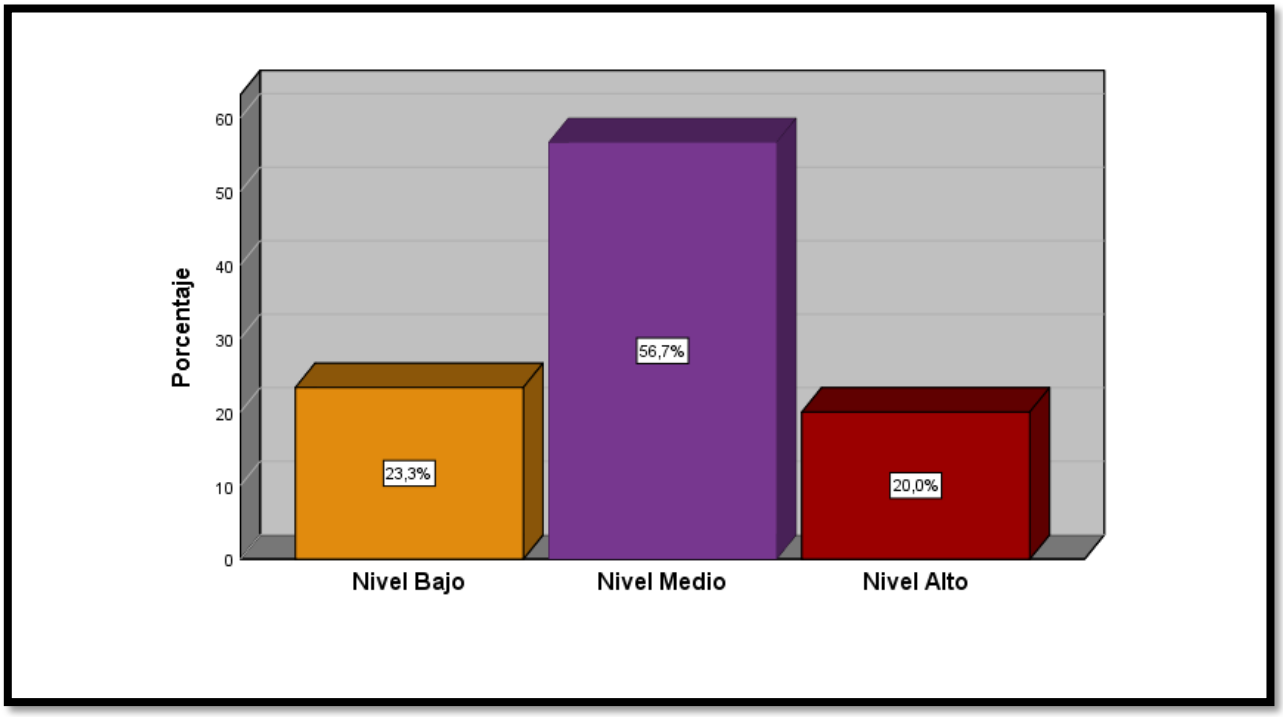


*Figura 3:*Clima Organizacional- Dimensión: Supervisión

Fuente: Tabla N° 07

Apreciamos que el 56.7% de los trabajadores, consideran el nivel de clima organizacional en base a la dimensión supervisión se encuentra en la categoría media; el 23.3% en un nivel bajo; y el 20% nivel alto. por lo tanto, esto quiere decir que las acciones concernientes a la supervisión no son desarrolladas en forma regular.

Tabla 8

Clima Organizacional- Dimensión: Comunicación

	n	%
Nivel Bajo	13	43,3
Nivel Medio	8	26,7
Nivel Alto	9	30,0
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

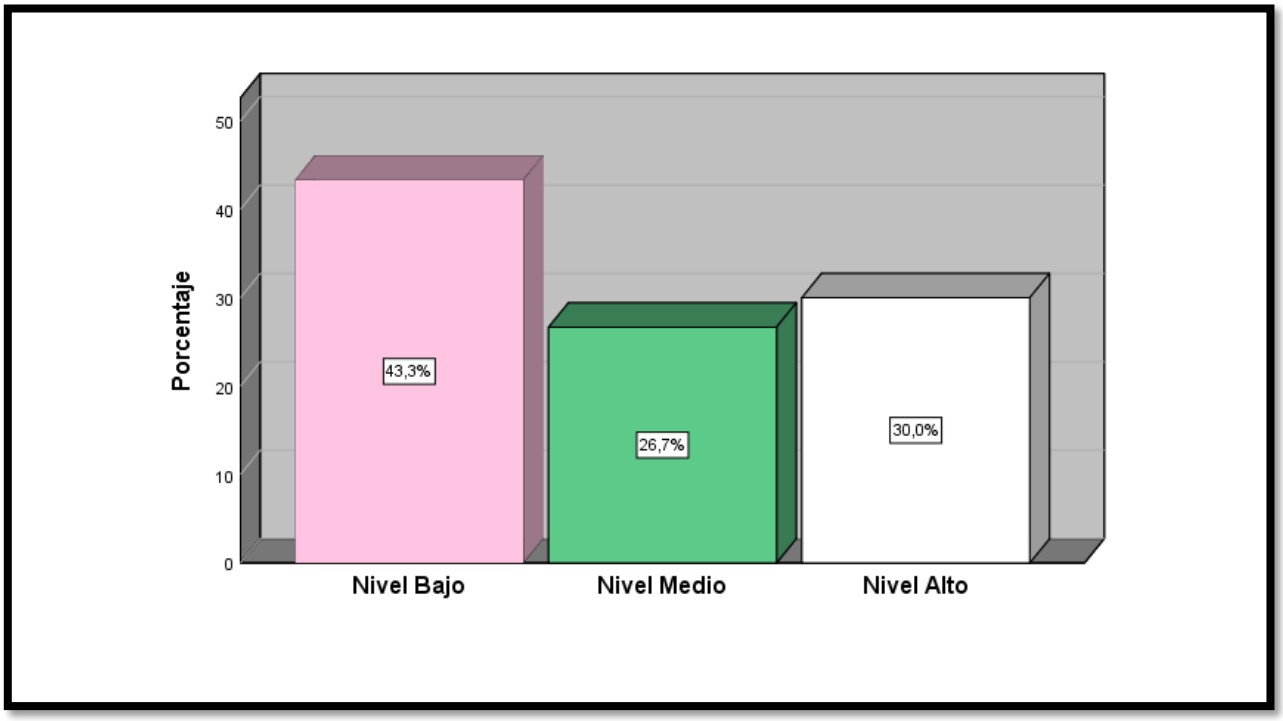


*Figura 4:*Clima Organizacional- Dimensión: Comunicación

Fuente: Tabla N° 08

Los resultados evidencian que la dimensión Comunicación se encuentra en un Nivel Bajo 43.3%; el 30% en un Nivel Alto; y el 26.7% un Nivel Medio. Los resultados permiten deducir que la comunicación no se desarrolla de manera adecuada y esto afecta directamente al cumplimiento de objetivos.

Tabla 9

Clima Organizacional- Dimensión: Condiciones Laborales

	n	%
Nivel Bajo	10	33,3
Nivel Medio	12	40,0
Nivel Alto	8	26,7
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

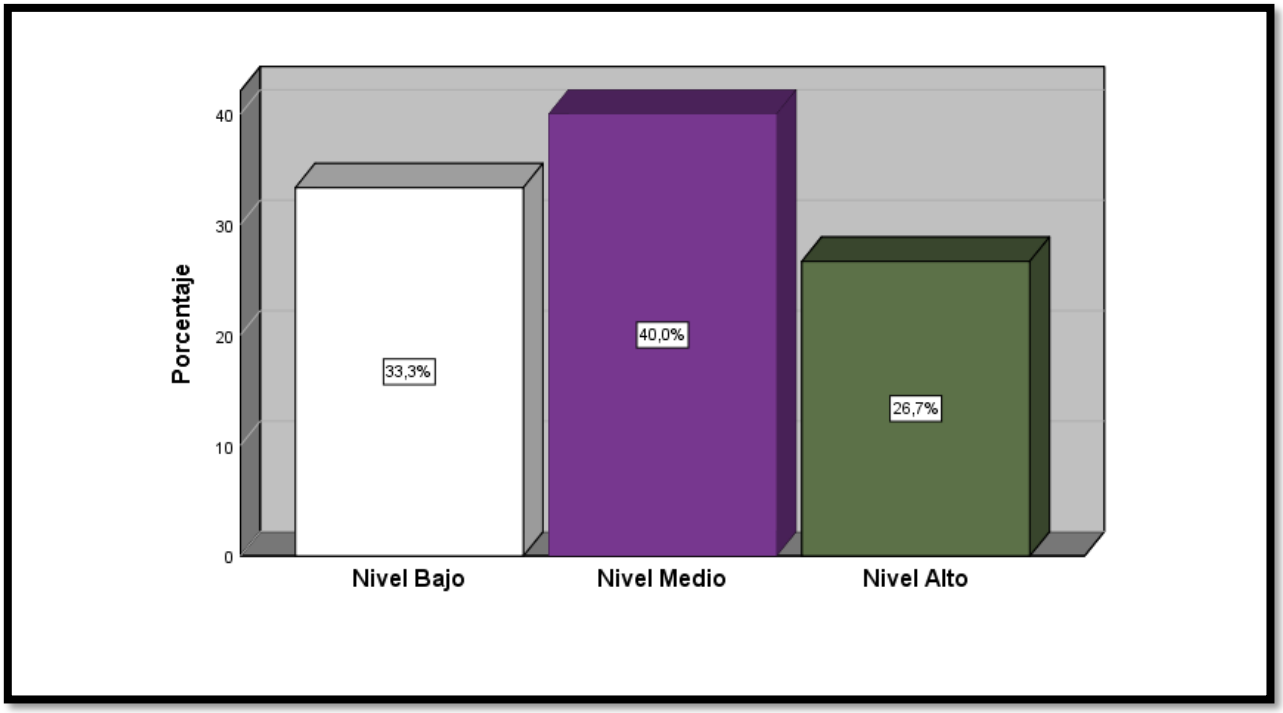


Figura 5: Clima Organizacional- Dimensión: Condiciones Laborales

Fuente: Tabla N° 09

La figura muestra que las condiciones laborales se sitúan en el nivel medio 40%; el 33.3% en un nivel bajo; y el 26.7% un nivel alto. Los resultados quieren decir que las condiciones donde el personal desarrolla sus actividades no son las muy apropiadas ya que hay un porcentaje considerable en el nivel bajo desempeño.

Tabla 10

Clima Organizacional

	n	%
Nivel Bajo	11	36,7
Nivel Medio	12	40,0
Nivel Alto	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

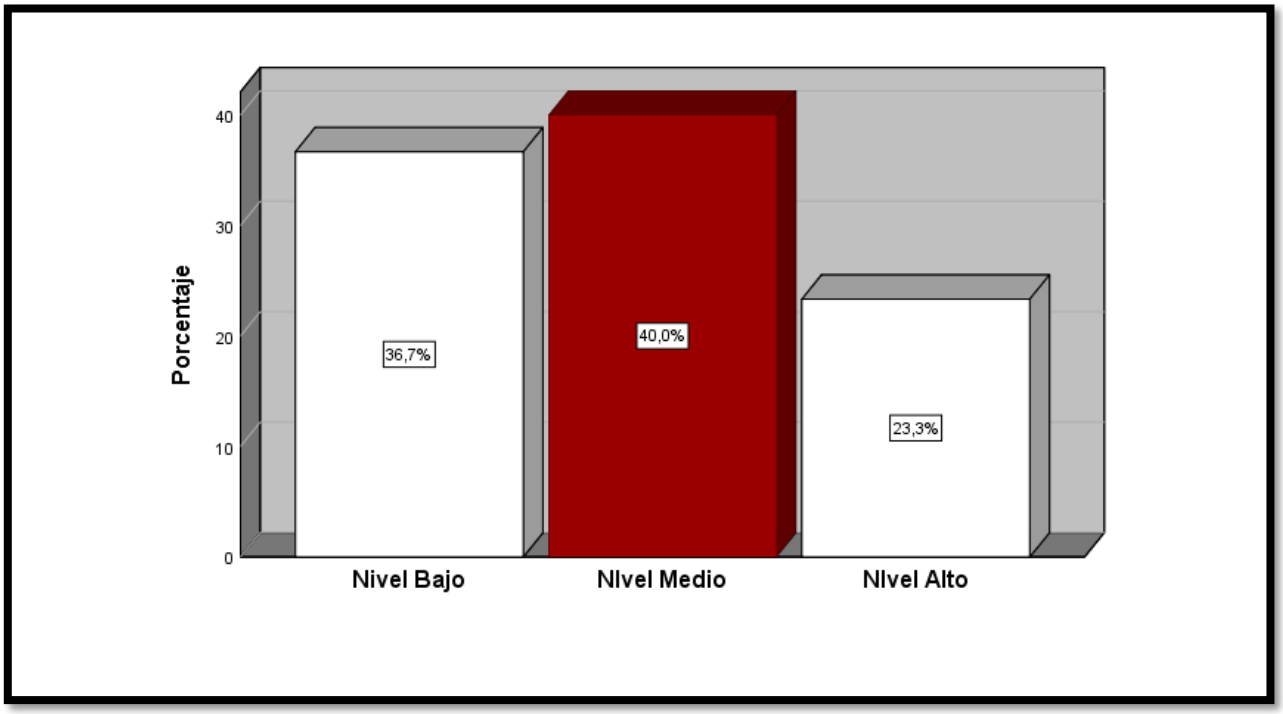


Figura 6: Clima Organizacional

Fuente: Tabla N° 10

Los datos muestran que el nivel de Clima Organizacional se encuentra en un Nivel Medio 40%, 36.7% en un Nivel Bajo; y el 23.3% Nivel Alto. En tal sentido se puede decir que es importante que la institución tome las acciones necesarias para que este nivel sea fortalecido.

Tabla 11

Calidad Educativa- Dimensión: Habilidades Personales

	n	%
Nivel Bajo	6	20,0
Nivel Medio	19	63,3
Nivel Alto	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

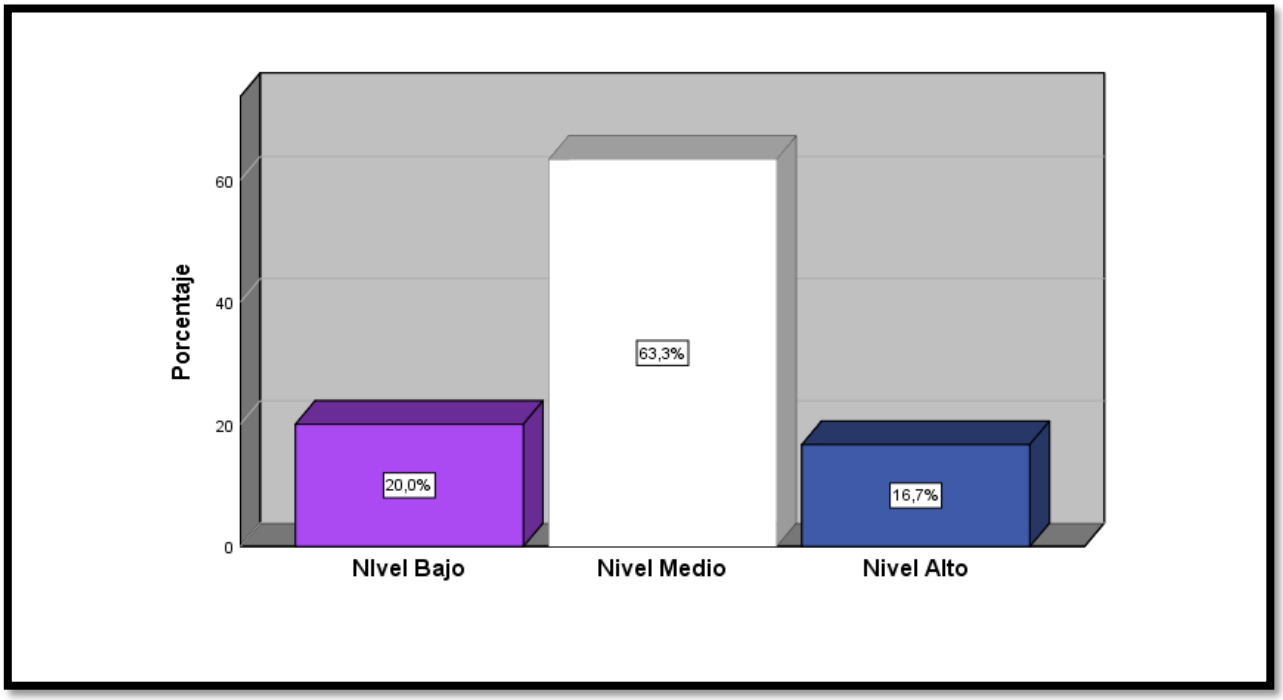


*Figura 7:*Calidad Educativa - Dimensión: Habilidades Personales

Fuente: Tabla N° 11

Los resultados estadísticos evidencian que el nivel de la Calidad de Servicio Educativa en base a la dimensión Habilidades Personales se encuentra en un Nivel Medio 63.3%; el 20% en un Nivel Bajo; y el 16.7% Nivel Alto. Lo que conlleva a deducir que regularmente las habilidades personales son demostradas para cumplir las diversas actividades asignadas.

Tabla 12

Calidad Educativa- Dimensión: Capacidades Técnicas

	n	%
Nivel Bajo	9	30,0
Nivel Medio	15	50,0
Nivel Alto	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

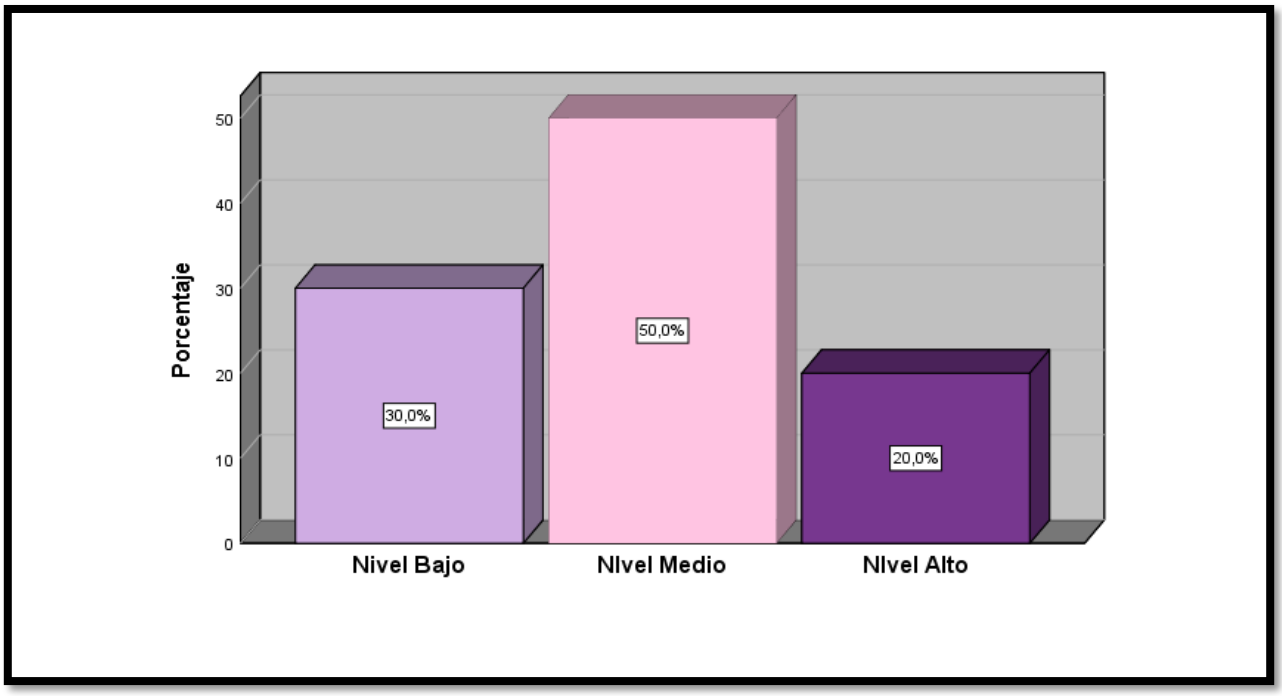


Figura 8: Calidad Educativa - Dimensión: Capacidades Técnicas

Fuente: Tabla N° 12

Los resultados demuestran que la Calidad Educativa en base a la dimensión Capacidades Técnicas se encuentra en un Nivel Medio 50%; el 30% en un Nivel Bajo; y el 20% en un Nivel Alto. Los resultados permiten deducir que hay un alto porcentaje que considera que las técnicas son deficientes.

Tabla 13

Calidad Educativa- Dimensión: Planificación

	n	%
Nivel Bajo	10	33,3
Nivel Medio	12	40,0
Nivel Alto	8	26,7
Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

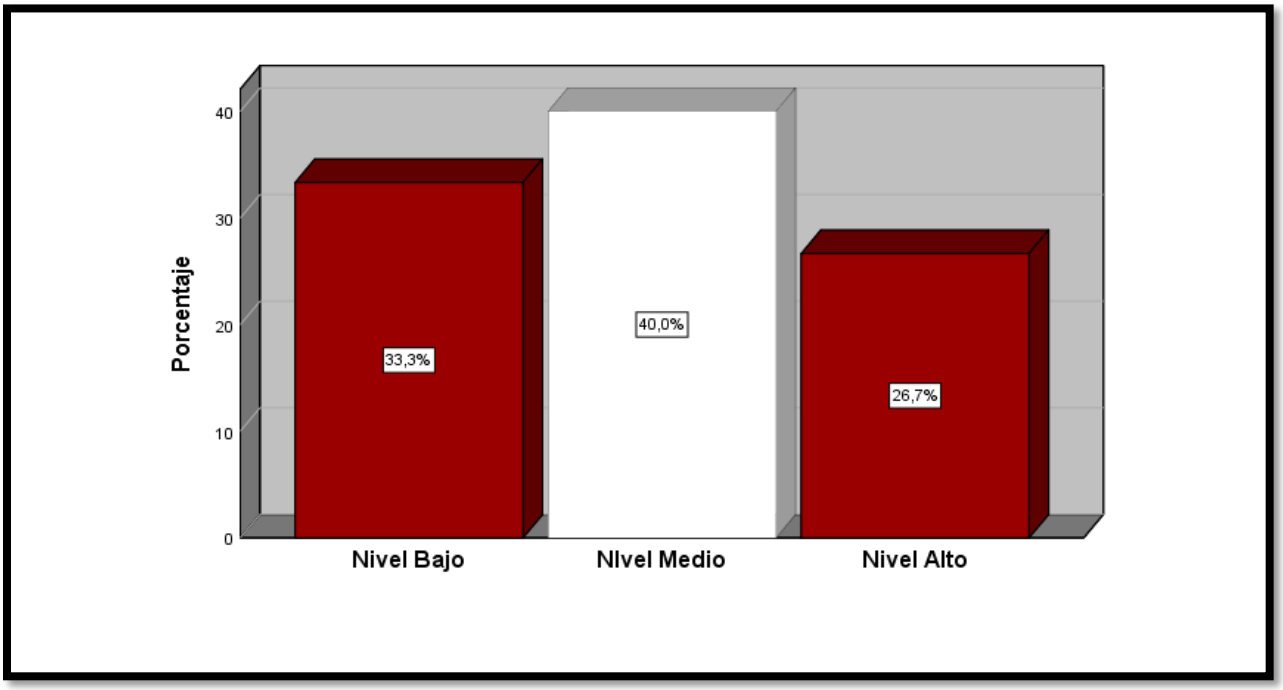


Figura 9: Calidad Educativa - Dimensión: Planificación

Fuente: Tabla N° 13

Los datos muestran que el nivel de la Calidad Educativa en base a la dimensión Planificación se encuentra en un Nivel Medio 40%; el 33.3% en un Nivel Bajo; y el 26.7% en un Nivel Alto. Los datos permiten precisar que la planificación es realizada de forma regular y por lo tanto es necesario que se tomen las acciones apropiadas para que los resultados sean más favorables.

Tabla 14

Calidad de Servicio Educativa

		n	%
Válido	Nivel Bajo	13	43,3
	Nivel Medio	12	40,0
	Nivel Alto	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

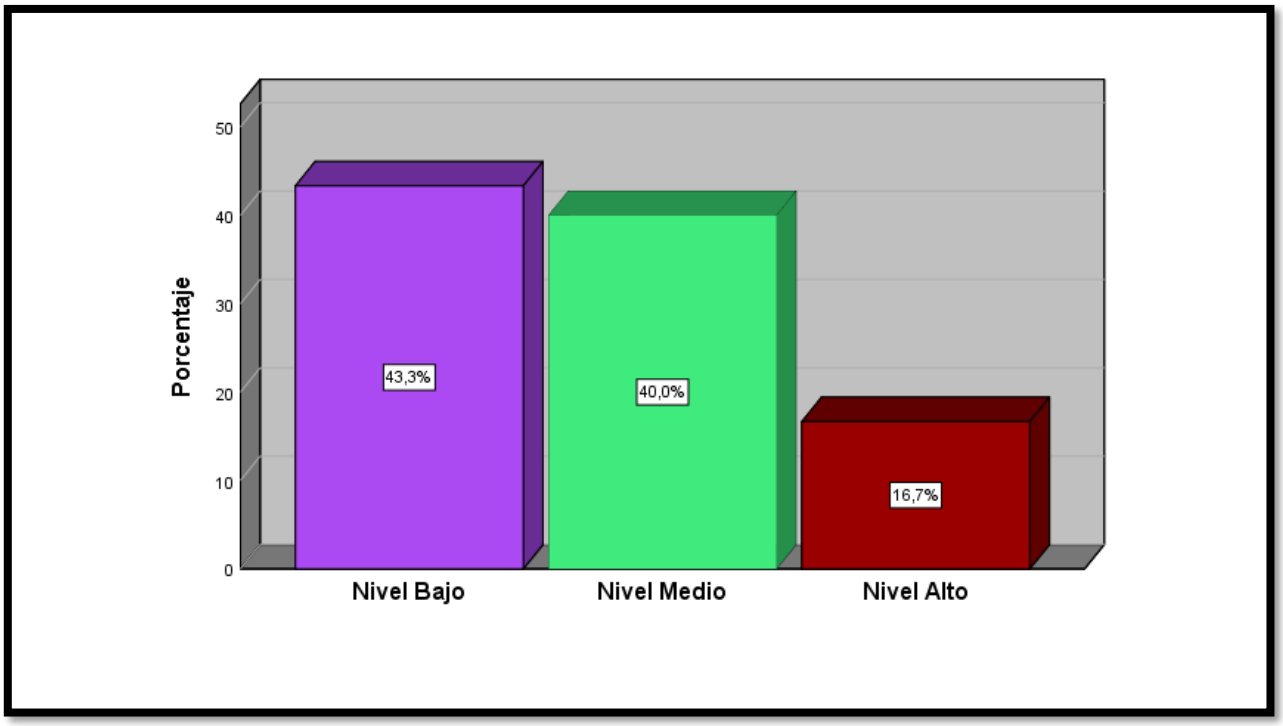


Figura 10: Calidad Educativa

Fuente: Tabla N° 14

Los resultados evidencian que el nivel de la Calidad Educativa se encuentra en un Nivel Bajo 43.3%; el 40% en un Nivel Medio; y el 16.7% Nivel Alto. Por lo tanto, se puede deducir que las acciones o los indicadores de la calidad educativa no es muy favorable ya que la mayoría de los resultados se inclinan a la categoría baja.

Tabla 15

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,989[a]	6	,000
Razón de verosimilitud	30,914	6	,000
Asociación lineal por lineal	18,093	1	,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

Se puede observar una correlación mediante Pruebas de chi-cuadrado entre el Clima Organizacional y la Calidad Educativa, lo cual está indicando que existe una correlación significativa de 0,000 de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Institución Educativa Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso. Por ende, se aceptará la hipótesis alterna y rechazaremos la hipótesis nula.

3.2. Discusión de resultados

Los hallazgos se refutarán partiendo de los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general.

Respecto al primer objetivo específico: Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso, se obtuvo que esta no viene gestionando un clima organizacional apropiado ya que según los resultados se sitúa en un nivel medio con 40% y seguido a este porcentaje esta el 36.7% situado en el nivel bajo, es decir, existe una discrepancia mínima y es importante tomar las acciones correctivas, puesto que con el pasar del tiempo este nivel bajo puede incrementarse (ver figura 6). Resultado semejante obtuvo Mori (2016) donde concluyó que el clima organizacional obtuvo un nivel medio con 45%. Según Chiavenato (2009) argumenta que el clima organizacional se define como un estudio de todas las personas que componen la organización, es decir, se genera por los comportamientos y actitudes que cultivan dentro de la organización. Por otro lado, implica determinar el impacto de la empresa en los trabajadores y de los trabajadores sobre la empresa.

Así mismo, la dimensión autorrealización también demostró un nivel medio del 46.7%, resultado que indica que se desarrolla en forma adecuada (ver figura 1). En tal sentido Palma (2004) señala que la autorrealización es la posibilidad de la preferencia de los empleados por el entorno laboral, el desarrollo personal de los colaboradores y sus puntos de vista sobre el futuro les permite progresar y sentirse satisfechos, lo cual es una apreciación de los trabajadores.

La dimensión involucramiento laboral también demostró un nivel medio con el 63.3%, es decir, que la mayoría de colaboradores no demuestran el compromiso suficiente con sus actividades asignadas (ver figura 2). Según Palma (2004) el involucramiento laboral es el sentido de identidad del empleado, así como el compromiso con la organización y el desarrollo, lo que ayuda a alcanzar los objetivos

de la empresa y lograr un mejor rendimiento y calidad en el desarrollo de las tareas asignadas.

De la misma, manera la dimensión supervisión demostró un nivel medio de 56.7%, resultado que permite deducir que este criterio se desarrolla en forma regular (ver figura 3). Según Palma (2004) el propósito de la supervisión es guiar y monitorear a los subordinados en el flujo de trabajo, y la supervisión también es un factor que determina el éxito y el fracaso de los proyectos dentro de la empresa. Los supervisores enfrentan no solo problemas técnicos, sino también conflictos causados por la interacción humana.

Respecto a la dimensión comunicación, se evidencia un nivel bajo del 43.3%, lo que permite refutar que la comunicación dentro de la institución no es la apropiada, situación que conlleva a generar un clima inadecuado, la toma de decisiones no se puede tomar en forma oportuna y sobre todo que los objetivos no pueden cumplirse en el tiempo establecido por la falta de comunicación. Es importante recalcar que la comunicación es fundamental, ya que de esto depende la toma de decisiones dentro de cualquier organización (ver figura 4). Según Palma (2004) refiere que la comunicación es la percepción de la liquidez, claridad, consistencia y precisión de la información, que está relacionada con las operaciones internas de la compañía y el servicio al cliente y los usuarios.

Así mismo, las condiciones laborales se sitúan en un nivel medio con el 40%, esto indica que los colaboradores no se sienten muy satisfechos con los beneficios, incentivos o reconocimientos por parte de la institución (ver figura 5). De acuerdo con Palma (2004) afirma que esta dimensión se refiere a todas las acciones que la empresa desarrolla dentro del entorno laboral, además, hace referencia a la facilitación de los equipos o materiales necesarios para que el empleado cumpla correctamente con sus actividades.

Respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de calidad educativa en la Institución Educativa Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso, se obtuvo que esta se

sitúa en el nivel bajo con el 43% (ver figura 10). A diferencia del estudio de Flores (2016) se evidencia que la Institución Mariano Melgar Valdivieso carece de acciones de calidad educativa, ya que el autor flores demostró un nivel alto del 56%, resultado muy favorable, puesto que indica que los estudiantes reciben una educación de cal8idad. Así mismo, Palladino (2005) define la calidad educativa como una expresión universal o general llamada composición de valores complejos, basada en la consideración de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia.

La dimensión habilidades personales demostró un nivel medio del 63.3%, resultado que permite afirmar que la capacidad de tomar decisiones es regular, además el trabajo en equipo también se gestiona en forma regular y sobre todo que en esta dimensión también influye la comunicación, la cual también puede ser desarrollada en forma regular (ver figura 7). Según la teoría de Gómez (2009) las habilidades personales son fundamental para poder llegar a un mejor entendimiento por parte de los colaboradores que se encuentran en una organización y para trabajar en equipo para llevar a cabo las funciones de una forma más eficiente con las habilidades que cuente cada trabajador que será de suma importancia para llegar a los objetivos que se tengan establecidos.

Respecto a la dimensión capacidades técnicas se evidencio un nivel medio del 50%, lo cual también india que este criterio se viene desarrollando en forma regular (ver figura 8). Según Gómez (2009) señala que las capacidades técnicas son métodos operativos para mejorar y administrar continuamente las herramientas utilizadas para analizar y resolver problemas, y para resolver mejor los problemas que puedan surgir dentro de la organización.

En función a la dimensión planificación también se demostró un resultado del 40%, el mismo que se sitúa en un nivel medio, lo que significa que la programación de actividades es realizada en forma regular (ver figura 9). Según Gómez (2009) señala que la planificación se entiende como la elaboración de planes con acciones de mejora para llegar a un mejor desarrollo de las actividades que tengan y dar un mejor alcance

más elaborado de un objetivo que se tenga pendiente u a desarrollar para mejoras de la organización.

Respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso, se obtuvo según la prueba de chi – cuadrado un nivel de significancia de 0.000, siendo este un valor menor al 0.05, lo que indica que las variables se asocian significativamente. Resultado similar alcanzó Chavarry (2015) donde concluyó que las variables se relacionan de forma positiva con un coeficiente de 0.861, además su nivel de significancia es de 0.000.

Después de contrastar todos los resultados se puede decir que se determinó la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso, lo cual demuestra una relación positiva y esto indica que a mayor clima organizacional, mejor son las puntuaciones de la calidad educativa.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se diagnosticó el clima organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso, el cual se viene gestionando de manera regular, puesto que se obtuvo un nivel medio del 40%, así mismo, las dimensiones que demostraron nivel medio son: autorrealización 46.7%, involucramiento 63.3%, supervisión 56.7%, condiciones laborales 40%, sin embargo, la dimensión comunicación evidenció un nivel bajo del 43.3%, siendo este el principal factor que afecta directamente al clima organizacional.

Se concluye que el nivel de calidad educativa en la Institución Educativa Mariano Melgar Valdivieso se sitúa en el nivel bajo con el 43%, además, sus tres componentes demostraron un nivel medio, habilidades personales 63.3%, capacidades técnicas 50% y planificación 40%, estos resultados, indican que la calidad educativa en la institución no es la adecuada y es necesario realizar las acciones respectivas para su mejora.

Se estableció la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa, donde se obtuvo según la prueba de chi – cuadrado un nivel de significancia de 0.000, siendo este un valor menor al 0.05, lo que indica que las variables se asocian significativamente.

Se concluye que existe relación significativa de 0.000 entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa Mariano Melgar Valdivieso, lo que indica que a mayor clima organizacional, mejor es la calidad educativa.

Recomendaciones

Fortalecer las capacidades de los colaboradores a través de talleres de capacitación, fomentar la innovación, mejorar la coordinación en las diferentes áreas de la institución, mejorar las relaciones interpersonales tanto entre compañeros como jefes de trabajo, reconocer el esfuerzo de los colaboradores, así como también brindarles incentivos no económicos, con la finalidad de que demuestren mayor satisfacción y por ende se genere un ambiente confortable donde todos puedan demostrar eficiencia en sus actividades asignadas.

Establecer criterios de evaluación del proceso de aprendizaje y evaluación de los alumnos, manejar oportunamente la información en todas las áreas de la institución y promover la participación activa en los estudiantes, todo esto con la finalidad de mejorar la puntuación de la calidad educativa.

Mejorar los factores que componen el clima organizacional, ya que estos ayudaran a mejorar la calidad educativa, pero también es importante que realice mejoras respecto a los factores de la calidad educativa, ya que todos sus componentes se sitúan en un nivel medio.

Realizar evaluaciones constantes, con la finalidad de diagnosticar nuevas deficiencias respecto al clima organizacional, así como también de la calidad educativa; los resultados que obtenga ayudaran a que se tomen las mejores acciones para su mejora.

REFERENCIAS

Armstrong, G. & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. (11° edición). México: Pearson.

Arango, G. (2001). *Clima organizacional*. Recuperado de https://es.calameo.com/read/002047800d21749cbcaba

Alberca, E & Valentin, C. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación - 2017* (tesis pre grado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETET%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barco, S (2019). *Relación del clima organizacional y la calidad del servicio de una institución pública* (tesis pos grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de http://192.188.52.94/bitstream/3317/13947/1/T-UCSG-POS-MAE-249.pdf

Berrocal, E (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima Este 2016* (tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8255/Berrocal_GEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal, D & Martínez, M & Parra, A (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas* (tesis de maestría). Universidad Santo Tomas- Bogotá. Recuperado de https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf

Borda, V (2018). *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018*. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23980/Borda_YVC.pdf?seq

uence=1&isAllowed=y

Campos, R (2019). *Clima laboral y calidad del desempeño docente de la jornada nocturna de una unidad educativa, Guayaquil-Ecuador, 2018.* (tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/41562/Campos_VRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, M (2015). *El Clima Organizacional y la Cultura Como Factores Relevantes en la Implementación en un Proceso de Gestión Educativa – 2015.* (tesis posgrado). Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de http://200.23.113.51/pdf/30809.pdf

Centeno, J. (2016). *Clima organizacional en los docentes de la institución educativa técnica María Inmaculada - Huancayo – 2015.* (tesis pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1671/T010_46983495_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronado, D & Coronado, W (2018). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la institución educativa 14753 María Leonor Fiestas de Vargas del distrito de Colan, provincia de Paita, departamento de Piura, Abril-Diciembre 2016*. (tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5454/Coronado%20Lachira.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chavarry (2015) Clima Organizacional y Calidad Educativa en la I.E. Pedro Ruiz Gallo – 2015. (tesis maestría). Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”. Recuperado de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1057/TM%20CE-Du%20C529%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2.ª ed.). McGraw-Hill: Ciudad de México. Recuperado de https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/67118 49354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2daEdicion.pdf

Chuquiyauri, E & Pinela, M. (2019). *Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la institución educativa n° 16119 del cp. Tbacal – Chontali – Jaén 2019* (tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5890/Chuquiyaure%20Delgado%20%26%20Pinela%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Echegaray, G. (2015). *El Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo Ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2012.* (tesis pos grado). Universidad Nacional de Educación. Recuperado de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1032/TM%20CEGe%20E17%202015.pdf?sequence=1

Flores, R. (2015). *Características del Clima Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio Educativo de los Estudiantes del 4° y 5° de Secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la Ugel 01, Villa el Salvador-2013. (*tesis maestría) *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Recuperado de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1045/TM%20CE-Ge%20F635%202015.pdf?sequence=1

García, P, & Rodríguez, L. (2018). Clima organizacional en México. *Revista Global de Negocios, Vol.5*, 75-86

Gonzales, H (2019). *Programa De Clima Organizacional Para Mejorar La Gestión De La Calidad En Docentes De Una Unidad Educativa De Guayaquil – 2019* (tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/42869/González_GHR.pdf?

sequence=1&isAllowed=y

Guillén, I y Aduna, A (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. Cuarta edición. Santiago de Cali.105-106.

Gutiérrez, S. (2014). Clima Organizacional En Las Comunidades Educativas. Universidad Austral De Chile- 2014. Recuperado de http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/ffg984c/doc/ffg984c.pdf

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hinojosa, R. (2017) *El debate sobre la calidad de la educación en la reforma constitucional mexicana de 2013.* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de https://eprints.ucm.es/43103/1/T38867.pdf

Hurtado, H. (2015). *Clima Organizacional y su Relación Con la Calidad Educativa en la Escuela de Infantería Del Ejército- 2015.* (tesis pos grado). Universidad Nacional de Educación. Recuperado de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/313/TM%202701%20H1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kotler, P. (2002). Dirección de marketing: concepto esencial. México: Pearson Educación.

León, M. (2019*). Clima organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Unidad educativa Daule - Ecuador, 2018.* (tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39459/León_AME.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llihua (2016). *Clima Organizacional en los Docentes de la Institución Educativa Técnica María Inmaculada - Huancayo – 2015.* (pre grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de

http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1671/T010_46983495_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivera, C & Ramírez, P (2014). *Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución Educativa "Pedro Ruiz Gallo", distrito de Chorrillos, Lima – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4909/Olivera_SCR-Ramírez_LPMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC Manual* (1º Edición). Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano.* (Cuarta edición ed.). Lima: Edgar Alan Pintado Pasapera.

Ponte, S. (2019). *La evaluación institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del primer sector de Villa El Salvador UGEL 01 – 2018* (Pos grado). Universidad Nacional de Educación. Recuperado de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3416/TM%20CE-Ev%204610%20P1%20%20Ponte%20Cordova%20Santos%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palladino, E. (2005). *Diseños curriculares y calidad educativa*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4508276&query=palladino+2005

Quintana, R & Seclén, C. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio que se Brinda a los Estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Unprg de Lambayeque, 2015*. (tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3107/Seclen_Tantalean_Cecilia_Mar_a.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Rodríguez (2017). *Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral Percibidos por el Personal de un Grupo de Colegios Adventistas Ubicados en la Unión Colombiana del Norte Durante el Curso Escolar 2016*. Universidad de Montemorelos. Recuperado de http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/249/Tesis%20Carmela%20Rodr%C3%ADguez%20Dur%C3%A1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mori, G. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las Docentes del C.E.P "Santa María Reina"*- 2016. (tesis pos grado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6461/BC-307%20MORI%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreira, L. (2016). Clima organizacional en la educación superior, Ecuador. *Dominio de las ciencias, Vol.2*, 12-25.

Nieto (2015). *El Clima Organizacional y su relación con la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Motupe – Lambayeque – Lambayeque, Enero – Agosto 2014*. (tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3469/Nieto%20Guerrero%20Katusca%20Irina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñaupas, H.Mejía, E. Novoa, E. & Villagómez, A. (2014*). Metodología de la investigación*. Bógota: Ediciones de la U.

Solorzano, G., & Aceves, J. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente para el Funcionamiento de las Empresas*. Recuperado de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf

Vargas, M., & Aldaña, L. (2014). *Calidad y Servicio conceptos y herramientas*, 3ra edición. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4870515&ppg=1&query=calidad%20de%20servicio

Vázquez, R. & Guadarrama J. (2001). *El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=316591

7&ppg=1&query=clima%20organizacional

ANEXOS: I.MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: FIORELA JAQUILIN GUERRERO PACHECO

FACULTAD/ESCUELA: CIENCIAS EMPRESARIALES / ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿ Cuál es la relación del clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020?	**Objetivo General** Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el 2020. **Objetivos Específicos** -Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020. -Identificar el nivel de calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz del año 2020. -Establecer la relación entre del clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.	**H1:** El clima organizacional si se relaciona con la calidad educativa en la I.E Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020 **H0:** El clima organizacional no se relaciona con la calidad educativa de la I.E Nº 11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.	**Variable Independiente** Clima organizacional **Variable Dependiente** Calidad educativa	Cuantitativo-Correlacional, porque las variables en mención se medirán en un grupo de personas y se proporcionará su descripción, así como se describirán las relaciones entre las variables en el periodo de la investigación.	La población se determinó teniendo en cuenta el total de personal directivo, docente y administrativo haciendo un total de 30 trabajadores.	La técnica que se utilizó para la recolección y registro de la información fue la encuesta, que es la técnica de recolección a través de la información que proporcionaron las unidades de investigación, la cual ayudó a garantizar la obtención de datos directamente de la fuente.	Análisis de datos con el programa estadístico SPSS versión 25..
				DISEÑO	**MUESTRA**	**INSTRUMENTOS**	
				Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptiva-Correlacional Diseño: No Experimental - Transversal	Se elegirá el tipo de muestra no probabilística la técnica y procedimientos de selección de la muestra es intencional porque responde a las necesidades e intereses del investigador por ser finita que se conoce la población, Dado así, que en la muestra se considera el total de 30 colaboradores.	El instrumento aplicado fue el cuestionario medido con la escala de Likert.	

II. FORMATO DEL CUESTIONARIO

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: El presente cuestionario es para recopilar información referente a la variable clima organizacional, por lo que se le pide responder cada una de las preguntas marcando con un (X) la alternativa que usted crea conveniente.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Total desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) Acuerdo (4) Total acuerdo (5)						
N°	**Enunciados**	TD	D	I	A	TD
	Autorrealización					
1	¿Obtiene logros en base a sus personales y profesionales?					
2	¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?					
3	¿Existe innovación y nuevas ideas para mejorar las funciones en el puesto de trabajo?					
4	¿Se le hace partícipe en la solución conjunta de los problemas que tenga la institución?					
	Involucramiento laboral					
5	¿Contribuye al logro de metas organizacionales de acuerdo a su desempeño?					
6	¿En la institución educativa existe una buena coordinación entre los docentes?					
7	¿Percibe que la institución capacita a su personal para asumir nuevos retos?					
8	¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable?					
9	¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente?					
	Supervisión					
10	¿Proporciona documentación adecuada?					
11	¿Percibe alcanzar niveles altos de producción de acuerdo al liderazgo y competencias?					
12	¿A los directivos de la institución les agrada que realice bien mi trabajo sin la necesidad de estar supervisando?					
	Comunicación					
13	¿La institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?					
14	¿Se tiene fluidez en la comunicación, respecto a la información que brinda la Institución Educativa?					
15	¿El personal que labora en la institución educativa conoce claramente las políticas de la organización?					
	Condiciones laborales					
16	¿Logro de metas en base a reconocimientos y remuneraciones?					
17	¿Recibe usted algún tipo de apoyo por parte de la dirección de la institución educativa?					
18	.¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución educativa?					
19	¿Utiliza los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?					
20	¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?					

VARIABLE CALIDAD EDUCATIVA

Objetivo: El presente cuestionario es para recopilar información referente a la variable calidad educativa, por lo que se le pide responder cada una de las preguntas marcando con un (X) la alternativa que usted crea conveniente.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Total desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) Acuerdo (4) Total acuerdo (5)						
N°	**Enunciados**	TD	D	I	A	TD
	Habilidades personales					
1	¿Elabora creativamente los documentos de planificación?					
2	¿Asigna tareas y trabajos congruentes con el tema desarrollado en clase?					
3	¿Considera Ud. que la Institución educativa sigue criterios de evaluación de los procesos y resultados de los alumnos?					
4	¿Considera que existe un buen vínculo entre docente y alumno?					
5	¿Se brinda la información necesaria al padre y estudiante cuanto lo solicitan?					
6	¿Tiene un conocimiento actualizado del curso que imparte?					
	Capacidades técnicas					
7	¿Se da por igual la participación del alumno en el aprendizaje?					
8	¿Las estrategias empleadas para las actividades de enseñanza van de acuerdo a las necesidades de los alumnos?					
9	¿Cree usted que los objetivos institucionales se cumplan eficazmente?					
10	¿Se tiene constantemente una propuesta de mejora para la calidad educativa?					
11	¿Realiza un proceso continuo de mejoramiento personal a partir de los resultados de los estudiantes?					
12	¿Evalúa los aprendizajes y resultados obtenidos en las evaluaciones por parte del alumno?					
13	¿Realiza actividades que permitan superar las dificultades de los estudiantes?					
14	¿Promueve la participación activa de los alumnos en clase?					
15	¿Comunica a los estudiantes sus logros y dificultades?					
	Planificación					
16	¿Se programa u organiza las actividades de la malla curricular?					
17	¿Se cuenta con un inventario actualizado de equipos?					
18	¿El centro educativo cuenta con un organigrama y descripción de funciones?					
19	¿Actúa de acuerdo con las normas y políticas de la Institución Educativa?					
20	¿Devuelve con prontitud los exámenes, tareas y trabajos del alumno?					

III.VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Independiente) Clima Organizacional

NOMBRE DEL JUEZ	Juan Roberto Castillo Chumacero
PROFESIÓN	Lic. en Administración
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 años
CARGO	Consultor

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ 2020.

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Guerrero Pacheco Fiorela Jaquilin
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial y Emprendimiento
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 "Mariano Melgar Valdivieso" en el distrito de José Leonardo Ortiz en el 2020. ESPECÍFICOS - Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz del año 2020. - Identificar el nivel de calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz del año 2020. - Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Obtiene logros en base a sus personales y profesionales?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Existe innovación y nuevas ideas para mejorar las funciones en el puesto de trabajo?	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4.¿Se le hace partícipe en la solución conjunta de los problemas que tenga la institución ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
5.¿Contribuye al logro de metas organizacionales de acuerdo a su desempeño ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿En la institución educativa existe una buena coordinación entre los docentes?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Percibe que la institución capacita a su personal para asumir nuevos retos?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____

8.¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
9.¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
10.¿Proporciona documentación adecuada ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
11.¿Percibe alcanzar niveles altos de producción de acuerdo al liderazgo y competencias ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
12. ¿A los directivos de la institución les agrada que realice bien mi trabajo sin la necesidad de estar supervisando?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
13.¿La institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
14.¿Se tiene fluidez en la comunicación, respecto a la información que brinda la Institución Educativa ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
15. ¿El personal que labora en la institución educativa conoce claramente las políticas de la organización?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____

16.¿Logro de metas en base a reconocimientos y remuneraciones?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
17.¿Recibe usted algún tipo de apoyo por parte de la dirección de la institución educativa ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
18.¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución educativa?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
19.¿Utiliza los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
20.¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
Promedio Obtenido:	N° TA: 20 N° TD_____
Comentario General:	Las preguntas están encaminadas a proporcionar información del clima organizacional.
Observaciones:	

JUEZ – EXPERTO

DNI: 46721511

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Independiente) Clima Organizacional

NOMBRE DEL JUEZ	Lucila Jackeline Rosario Morales
PROFESIÓN	Ingeniera Industrial
ESPECIALIDAD	Maestría en administración con mención en gerencia empresarial
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 años
CARGO	Especialista en recursos humanos
CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E N°11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ 2020.	
DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Bach. Guerrero Pacheco Fiorela Jaquilin
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial y Emprendimiento
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el 2020.
	ESPECÍFICOS - Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020. - Identificar el nivel de calidad educativa en la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020. - Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Obtiene logros en base a sus personales y profesionales?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Su trabajo lo realiza por iniciativa propia?	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿Existe innovación y nuevas ideas para mejorar las funciones en el puesto de trabajo?	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4.¿Se le hace partícipe en la solución conjunta de los problemas que tenga la institución ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
5.¿Contribuye al logro de metas organizacionales de acuerdo a su desempeño ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿ En la institución educativa existe una buena coordinación entre los docentes?	TA ( ) TD (X) SUGERENCIAS: _____
7. ¿ Percibe que la institución capacita a su personal para asumir nuevos retos ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
8.¿La relación entre compañeros de trabajo es agradable ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____

9.¿Siente que su capacidad le permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
10.¿Proporciona documentación adecuada ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
11.¿Percibe alcanzar niveles altos de producción de acuerdo al liderazgo y competencias ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
12. ¿A los directivos de la institución les agrada que realice bien mi trabajo sin la necesidad de estar supervisando?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
13.¿La institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
14.¿Se tiene fluidez en la comunicación, respecto a la información que brinda la Institución Educativa ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
15. ¿El personal que labora en la institución educativa conoce claramente las políticas de la organización?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
16.¿Logro de metas en base a reconocimientos y remuneraciones?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____

17.¿Recibe usted algún tipo de apoyo por parte de la dirección de la institución educativa ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
18.¿Siempre supera los parámetros establecidos por parte de la institución educativa?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
19.¿Utiliza los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
20.¿Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
Promedio Obtenido:	N° TA: 20 N° TD_____
Comentario General:	Las preguntas están encaminadas a proporcionar información del clima organizacional.
Observaciones:	

JUEZ - EXPERTO

DNI: 46464863

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable dependiente) Calidad educativa

NOMBRE DEL JUEZ	Jannet Constantino Bonilla
PROFESIÓN	Lic. en Administración
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 años
CARGO	Docente nivel superior/Consultor empresarial

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ 2020.

DATOS DEL TESISTA

NOMBRES	Guerrero Pacheco Fiorela Jaquilin
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial y Emprendimiento
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el 2020.
	ESPECÍFICOS - Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020. - Identificar el nivel de calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020. - Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1.-¿Elabora creativamente los documentos de planificación?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2.-¿Asigna tareas y trabajos congruentes con el tema desarrollado en clase?	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3.-¿Considera Ud. que la Institución educativa sigue criterios de evaluación de los procesos y resultados de los alumnos?	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4.-¿Considera que existe un buen vínculo entre docente y alumno?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
5.-¿Se brinda la información necesaria al padre y estudiante cuanto lo solicitan?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
6.-¿Tiene un conocimiento actualizado del curso que imparte?	TA ( ) TD (X) SUGERENCIAS: _____
7.-¿Se da por igual la participación del alumno en el aprendizaje ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
8.-¿Las estrategias empleadas para las actividades de enseñanza van de acuerdo a las necesidades de los	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _____

alumnos?	
9.-¿Cree usted que los objetivos institucionales se cumplan eficazmente?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
10.-¿Se tiene constantemente una propuesta de mejora para la calidad educativa?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
11.-¿Realiza un proceso continuo de mejoramiento personal a partir de los resultados de los estudiantes ?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
12.-¿Evalúa los aprendizajes y resultados obtenidos en las evaluaciones por parte del alumno?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
13.-¿Realiza actividades que permitan superar las dificultades de los estudiantes?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
14.-¿Promueve la participación activa de los alumnos en clase?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
15.-¿Comunica a los estudiantes sus logros y dificultades?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____
16.-¿Se programa u organiza las actividades de la malla curricular?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____

17.-¿Se cuenta con un inventario actualizado de equipos?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
18.-¿El centro educativo cuenta con un organigrama y descripción de funciones?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
19.-¿Actúa de acuerdo con las normas y políticas de la Institución Educativa?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
20.-¿Devuelve con prontitud los exámenes, tareas y trabajos del alumno?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS:_____ _____
Promedio Obtenido:	N° TA: 20 N° TD_____
Comentario General:	Las preguntas están encaminadas a proporcionar información de la calidad educativa.
Observaciones:	

JUEZ – EXPERTO
DNI: 16807224

IV. CARTA DE AUTORIZACIÓN

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad "

Pimentel, viernes 08 de Noviembre del 2019

Sra:
LUZ ELENA IPANAQUÉ HUAMAN
DIRECTORA
I.E N°11010 "Mariano Melgar Valdivieso"

Presente -

Asunto : Solicito permiso y apoyo en la investigación del proyecto de tesis

Yo; FIORELA JAQUILIN GUERRERO PACHECO, identificada con DNI: 46651542, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente siendo estudiante de la carrera Administración de Empresas del IX ciclo del curso de investigación – I de la Universidad Señor de Sipán, la cual me permita realizar el trabajo de investigación mencionado, en horarios coordinados con su despacho.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovechando la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente.

FIORELA JAQUILIN GUERRERO PACHECO

DIRECTORA

08-11-2019

DIRECTORA

Autorizado

V. CARTA DE ACEPTACIÓN

I.E N° 11010 "MARIANO MELGAR VALDIVIESO"

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Chiclayo, viernes 08 de noviembre del 2019

Sra:
Dra. Carmen Elvira Rosario Prado
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Asunto: Carta de Aceptación

Por medio de la presente comunico a usted que la estudiante Fiorela Jaquilin Guerrero Pacheco identificado con DNI N° 46651542 de la carrera de Administración de empresas del IX ciclo, ha sido aceptada en la I.E N° 11010 "Mariano Melgar Valdivieso" a fin de aplicar el desarrollo de su proyecto de tesis y así poder culminar su carrera profesional.

Atentamente.

VI. RESOLUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0764-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:
El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST sección "B" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0764-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	– RISCO QUEVEDO ROMINA PAOLA – RUIZ SULLÓN YOVANY YANE	ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HUANCAR S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	– BECERRA IRIGOIN ROSA DAELA – QUISPE PEÑA FLORISELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA FERRETERÍA GUEVARA - JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	– SOLDADO CUMPA JORGE LUIS – TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	– LOZANO ECHEVERRE AZUCENA MILAGROS – LOZANO ECHEVERRE VIVIAN MILAGROS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE KONECTA- CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	– VÁSQUEZ RUIZ DAVID ABRAHAM – YERREN QUIROGA JESUS MARTIN	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AVM DESIGN – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	– BERNAL DIAZ LEYS KEVIN YEEYS – ROJAS MALCA LENIN JOFFERSON	MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN THE GAMERS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	– PÉREZ BRAVO CHRISTIAN JONATHAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	– VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO	CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS-UNPRG, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	– VENTURA MAIRA WALTER – VÁSQUEZ MENDOZA ANDREW STALIN	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DEPENDENCIA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	– SEGURA CHUNGA FLAVIO NILSON – CORREA CARLOS CATARINA JOSEFA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO – FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

11.	– SIESQUÉN FARRO EDGARD LEONARDO	MOTIVACIÓN LABORAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	– RUIZ GUILLERMO JUAN GABINO	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MI BANCO S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	– YSIQUE REQUE JENNIFER MEDALI	ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZA INTEGRALES B&S S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	– SANDOVAL HUAMÁN MARÍA RITA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	– CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH – SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	– BECERRA SÁNCHEZ RANDY GRUNDER – GONZALES TARRILLO EDGAR	MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO RAIZ S.A.A. MOSHOQUEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	– MONTENEGRO TORRES MIRIAN – VENTURA CHERO VICTOR ALFONSO	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	– ARANA MENDOZA ESTEFANNY PAOLA – MIMBELA GONZALES JOANNA JACQUELINE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	– DÁVILA HURTADO ALEXIS VALENTÍN	REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	– URRUTIA MENDOZA EDSON EDUARDO	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PICSI, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	– GUEVARA GUEVARA ELVIS JORDY – SANCHEZ OBLITAS ROSSMERY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	– NONAJULCA CRUZADO HENNER SALVADOR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ROTACIÓN DE TRABAJADORES DEL ÁREA PELADO DE FRIJOL PROCESADORA PERÚ S.A.C. 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	– CHUNGA DE LA CRUZ JUAN ANTONIO	CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

24.	– GONZALES GUZMAN LORENA ARACELY – ROMERO CHOZO DAGMAR YSELA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	– GUERRERO PACHECO FIORELA JAQUILIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	– CHANAMÉ MÁRQUEZ CINTHIA MILAGROS	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DE MY ROUSE HOTEL – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

VII. FORMATO T1

FORMATO T1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de agosto 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Guerrero Pacheco Fiorela Jaquilin con DNI 46651542

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Clima organizacional y calidad educativa de la I.E N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz, 2020

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Guerrero Pacheco Fiorela Jaquilin	46651542	

VIII. EVIDENCIAS

LISTA DE DOCENTES

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE CELULAR
1.	Luz Elena Ipanaque Huaman	970074551
2.	Raquel Cubas Delgado	947972042
3.	Adela del Rocio Alarcon Heredia	943608831
4.	Maria Ramirez Mendoza	923683446
5.	Ana Maria Tuesta Vela	958030888
6.	Ana Rosa del Milagro Sanchez Urbina	975638542
7.	Nelly Edith Davila Davila	962956077
8.	Lucy Magaly Terrones Samamé	989335000
9.	Edwin Salazar Huaman	964508206
10.	Yolanda Becerra Sanchez	978114011
11.	Milagritos Cynthia Vargas Garcia	933701537
12.	Ana Fatima Cabrejos Perez	952700346
13.	Orpha Eleximia Sanchez Vargas	952955575
14.	Segundo Oliva Regalado	938038674
15.	Ciriaco De La Cruz Chucas	979915884
16.	Lola Diaz Cajan	943601648
17.	Fidel Ramirez Mendoza	943120057
18.	Santos Celinda Pizarro Zeña	959281060
19.	Maria Sandoval Chero	942829874
20.	Mercedes Elena Asenjo Sosa	993009032
21.	Feliciano Guerrero Díaz	965952115
22.	Esther Serrano Huertas	936041980
23.	Dioselina Carmen Pedraza Terrones	973502162
24.	José Tobías Morales Romero	920182180
25.	Cristina Luz Cordova Cerron	976511006
26.	Gladis Angelita Cervantes Torres	973914975
27.	Bercher Barboza Malca	942685557
28.	Cristina Luz Cordova Cerron	976511006
29.	José Arbulu Olivera Rojas	948818405
30.	Merly Maria Gastelo Torres	994023559

Figura 11: Aplicación de encuestas

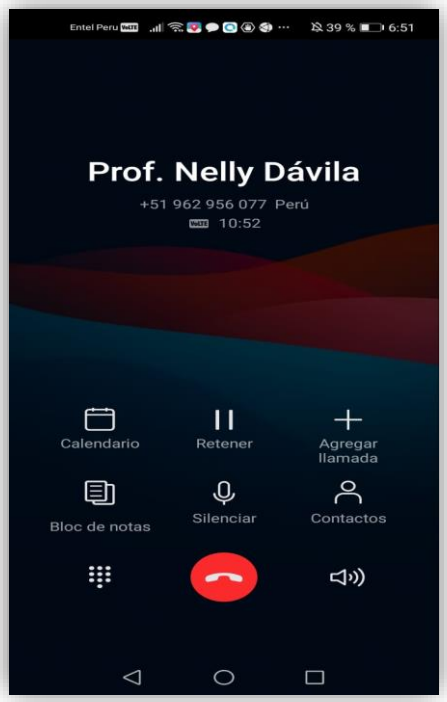


Figura 12: Aplicación de encuestas

Figura 13 :Aplicación de encuestas

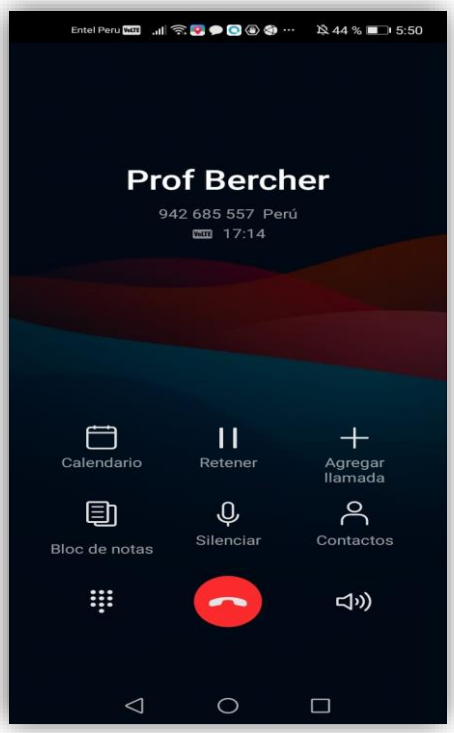


Figura 14: Aplicación de encuestas

Figura 15: Aplicación de encuestas

IX. REPORTE TURNITIN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	1%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%

X. ACTA DE ORIGINALIDAD

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución **N° 0764-FACEM-USS- 2020**, presentado por el/la Bachiller, **Fiorela Jaquilin Guerrero Pacheco**, con su tesis Titulada **Clima organizacional y calidad educativa en la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortíz, 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 18 de setiembre de 2021

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.