

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima -2022

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(as) : Bach. MERCADO RAMON LEONELA y
Bach. TAPIA PEREDA SHEYLA PAMELA

Asesora : Mg. Gutarra Elias Rocio Mirella

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 12 de noviembre 2022 –11 de noviembre 2023

Huancayo - Perú
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E.
Héroes del Cenepa N° 130 de Lima -2022**

PRESENTADA POR:

MERCADO RAMON LEONELA y
TAPIA PEREDA SHEYLA PAMELA

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO**

DECANATO : -----
DR. WILBER GONZALO VASQUEZ VASQUEZ

PRIMER MIEMBRO: -----
MTRO. PAUL MARTINEZ VITOR

SEGUNDO MIEMBRO: -----
MG. GRACIELA SOLEDAD VERASTEGUI VELASQUEZ

TERCER MIEMBRO : -----
DR. ULDARICO I. AGUADO RIVEROS

Huancayo, 14 julio del 2023

Asesora:

Mg. Gutarra Elias Rocio Mirella

Dedicatoria

A Dios, a quien siempre estuvo presente en cada paso que damos en nuestra vida, brindándome su infinita gracia.

A nuestros padres; Adelaida Ramon Gómez, Antonio Mercado Vásquez, Cristina Pereda Paredes y Oscar Tapia Blas, pues ellos son el pilar en nuestra vida profesional, ya que nos inculcaron valores y ganas de superación.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por su invaluable enseñanza durante mi formación profesional. Asimismo, quiero agradecer a mi asesora, la Dr. Gutarra Elías Rocío Mirella por su valioso apoyo en este proceso

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E. HÉROES DEL CENEPAN N° 130 DE LIMA -2022

Cuyo autor(es) : MERCADO RAMON, LEONELA
TAPIA PEREDA, SHEYLA PAMELA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Asesor(a) : MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Que fue presentado con fecha 31.06.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 08.06.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **30%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 08 de junio del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Hoja de asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Contenido.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	19
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	20
1.3.2. Problema específico.....	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Social.....	21
1.4.2. Teórica.....	21
1.4.3. Metodológica.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO:	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes nacionales:.....	31
2.2. Bases teóricas.....	47
2.3. Marco conceptual.....	50
III. HIPOTESIS	50
3.1. Hipótesis general:.....	50

3.2. Hipótesis específicas:	50
3.3. Variables (Definición conceptual y Operacionalización)	50
3.3.1. Definición conceptual	50
3.3.2. Operacionalización de las variables	53
CAPITULO IV. METODOLOGÍA	55
4.1. Método de investigación	55
4.2. Tipo de investigación	55
4.3. Nivel de investigación.....	55
4.4. Diseño de la investigación.....	55
4.5. Población y muestra	56
4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	58
4.7. Técnica de procedimiento y análisis de datos:	60
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	61
CAPITULO V. RESULTADOS	62
5.1. Descripción de resultados.....	62
5.2. Contraste de hipótesis.....	72
Análisis y discusión de resultados.....	80
Conclusiones	84
Recomendaciones.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
Anexos.....	91
Matriz de consistencia.....	92
Matriz de operacionalización de variables	94
Matriz de operacionalización del instrumento	96
El instrumento de investigación	98
Consentimiento informado.....	102
Confiabilidad y validez del instrumento	103
La data de procesamiento de datos.....	116

Indice de Tablas

TABLA 1. Operacionalización de las variables.....	53
TABLA 2. Validez de contenido del instrumento Clima organizacional	59
TABLA 3. Validez de contenido del instrumento Calidad del servicio educativo	60
TABLA 4. Fiabilidad del cuestionario de Clima organizacional.....	61
TABLA 5. Fiabilidad del cuestionario de Calidad del servicio educativo.....	62
TABLA 6. Interpretación de correlación	63
TABLA 7. Niveles de la variable Clima Organizacional.....	64
TABLA 8. Niveles de la dimensión Estructura.....	65
TABLA 9. Niveles de la dimensión Responsabilidad.....	66
TABLA 10. Niveles de la dimensión Recompensa.....	67
TABLA 11. Niveles de la dimensión Relaciones	68
TABLA 12. Niveles de la variable Calidad del Servicio	69
TABLA 13. Niveles de la dimensión Fiabilidad.....	70
TABLA 14. Niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta	71
TABLA 15. Niveles de la dimensión Seguridad.....	73
TABLA 16. Niveles de la dimensión Empatía.....	74
TABLA 17. Correlación de hipótesis entre el Clima organizacional y la Calidad del servicio educativo.....	76
TABLA 18. Correlación de hipótesis entre el Clima organizacional y la Fiabilidad	77
TABLA 19. Correlación de hipótesis entre el Clima organizacional y la Capacidad de respuesta.....	79

Indice de Figuras

FIGURA 1. Comparación porcentual de la variable Clima organizacional.....	63
FIGURA 2. Comparación porcentual de la dimensión Estructura.....	64
FIGURA 3. Comparación porcentual de la dimensión Responsabilidad.....	65
FIGURA 4. Comparación porcentual de la dimensión Recompensa.....	66
FIGURA 5. Comparación porcentual de la dimensión Relaciones.....	67
FIGURA 6. Comparación porcentual de la variable Calidad del servicio	68
FIGURA 7. Comparación porcentual de la dimensión Fiabilidad	69
FIGURA 8. Comparación porcentual de la dimensión Capacidad de respuesta.....	70
FIGURA 9. Comparación porcentual de la dimensión Seguridad	71
FIGURA 10. Comparación porcentual de la dimensión Empatía.....	72

RESUMEN

El propósito general de este trabajo de investigación es establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022. Este estudio es de nivel correlacional con un diseño descriptivo-correlacional de tipo básico y un enfoque cuantitativo. La población total fue de 60 docentes, mientras que la muestra fue de 52 docentes. Para recolectar datos sobre la variable Clima Organizacional, se utilizó una técnica de encuesta y un cuestionario de Clima Organizacional desarrollado por el investigador con alta fiabilidad de Cronbach. Además, se utilizó la técnica de encuesta para la variable Calidad del Servicio y un cuestionario de Calidad del Servicio desarrollado por el mismo investigador con alta fiabilidad. Para el procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS. Los resultados del análisis de datos muestran una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio en la I. E. Héroes del Cenepa - 2022, lo que se corroboró mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman (0.703) y con un valor de $p = 0.001$.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Relaciones, Calidad, Servicio, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to establish the relationship that exists between the Organizational Climate and the Quality of the Educational Service in the I. E. Héroes del Cenepa N ° 130 of Lima - 2022. The level of this research is correlational with a descriptive design - correlational of basic type with a quantitative approach. The population was composed of 60 teachers and the sample was 52 teachers, to collect the data of the Organizational Climate variable, the survey technique was used, and for the instrument, an Organizational Climate questionnaire prepared by the researcher himself with a Cronbach's high reliability that corroborates the existence of a strong reliability, in turn, in the Quality of Service variable, the survey technique was used and as an instrument a Quality of Service questionnaire was also prepared by the researcher himself, the reliability of this instrument was highly reliable. To process the data, the statistical program SPSS was used. The results that we obtained after the processing and subsequent analysis of the data show us that there is a significant relationship between the Organizational Climate and the Quality of the Educational Service in the I. E. Héroes del Cenepa - 2022. This is corroborated by the Spearman's Rho connection test (0.703) and with a $p = 0.001$.

Keywords: Organizational Climate, Structure, Responsibility, Reward, Relations, Quality, Service, Reliability, Response Capacity, Security, Empathy.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de las últimas décadas, varias naciones de nuestro continente han sufrido avances significativos en diversos aspectos como el crecimiento económico, la globalización y en menor nivel la reducción de la pobreza; esto permitió una circunstancia adecuada para que se desarrolle la educación, la misma que debe ser garantizada por la institución educativa a todos los alumnos sin considerar su estrato social; esto acarrea a tener presente la manera en la cual se conducen en su gestión las instituciones educativas, porque si se quiere ofrecer una gestión institucional de calidad también es obligatorio que los servicios educativos que se brindan sean de calidad; es así que se aborda el clima organizacional como un factor relevante que incide en la calidad del servicio educativo.

Por lo cual, la inquietud del presente trabajo de investigación con fines de abordar y sumar a la calidad del servicio educativo en nuestro país es la de saber ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la I. E. Héroe del Cenepa N° 130 de Lima – 2022?

Siendo un tema de investigación de un grado de importancia muy elevado, porque nos prioriza que un clima organizacional adecuado con un clima adecuado ayuda en acrecentar la productividad laboral y agiliza la interacción con el ambiente y con los demás colegas, lo cual es indispensable en el manejo eficiente en una institución educativa.

Esta investigación, da a conocer la relación que existe entre las variables estudiadas, las cuales se desarrollaran detalladamente, en los apartados correspondientes.

El presente trabajo de investigación se divide en cinco capítulos. El Capítulo I, denominado Planteamiento del Problema, aborda la fundamentación y planteo del problema de investigación,

la justificación (social, teórica y metodológica) y los objetivos (general y específicos). En el Capítulo II, denominado Marco Teórico, se presentan los antecedentes a nivel nacional e internacional, las bases teóricas y científicas relacionadas con la investigación y el marco conceptual de las variables y dimensiones. El Capítulo III, titulado Hipótesis, describe la hipótesis general y específica, así como la definición conceptual y la operacionalización de las variables.

El Capítulo IV, titulado Metodología, describe que la investigación es de tipo básica con un método hipotético-deductivo, de nivel correlacional y diseño descriptivo-correlacional. Además, se señala la población de estudio compuesta por 60 docentes, así como las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar datos. El Capítulo V, titulado Resultados, describe los hallazgos y la contrastación de hipótesis. Finalmente, se presentan el análisis y discusión de los resultados, así como las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las instituciones como en el caso de las escuelas están integradas por individuos que integran el personal directivo, personal de servicio, educandos y padres o tutores de familia; y estos conforman parte de la denominada comunidad educativa. Todos ellos realizan sus funciones teniendo en cuenta los objetivos planteados por la institución educativa, bajo este concepto se puede aseverar que las personas se interrelacionan unos con otros, según Munduate (1997, p.25), los vínculos que prevalecen al interior de un centro educativo determinan “el clima organizacional, provocando así un choque de ideas y negociaciones”; en otras palabras, personas contrapuestas que pertenecen a un proceso de adaptación.

En lo concerniente al tratado que versa sobre el clima organizacional en un centro educativo, este tuvo su desenlace debido a las modernizaciones que sufrían las instituciones, por parte del avance tecnológico y científico que día a día se va dando; frente a esto Álvarez (2006), puntualizo que: Se comienza a analizar el clima organizacional, tomando como base los estudios de Tolman; él mediante mapas cognitivos concluyó que el entorno principal para la conducta es subjetivo y antecede al clima; la cual es consecuencia de la percepción subjetiva concerniente al ambiente organizacional, y que provoca ciertas conductas en las personas.

El clima organizacional tiene una gran influencia en todas las instituciones, sobre todo en las escuelas originando un ambiente que influye sobre el estado de ánimo de la población estudiantil, sobre la disciplina de sus integrantes y en el desempeño de sus funciones asignadas. Echegaray (2015) sostiene que en estos últimos años se ha perseguido la reducción de desigualdades y así, hacer posible una convivencia sosegada; desde siempre en los salones de clase

se imparte una cultura de respeto, de paz y de valores, sin embargo, esto resulta opuesto debido a que en innumerables ocasiones prevalecen los intereses particulares lo que provoca un clima desfavorable y por ende no permitirá mejorar el nivel del servicio educativo que se presta dentro de las instituciones.

Asimismo, es indispensable puntualizar que para que los docentes realicen sus actividades laborales en las instituciones, se tienen que priorizar las relaciones concretas y respetuosas; pero en muchos casos el clima de una organización es influenciado por los sucesos que se darán en su interior, ante esto es relevante que las órdenes y disposiciones del director se dé de manera respetuosa y transparente.

Como institución educativa es indispensable ofrecer un servicio con un alto estándar de calidad pensando en el estudiante, y para esto es necesario velar por ello, así también tomar como referente lo efectuado en otros países, en lo concernientes a las naciones asiáticas Dug (2012) puntualizo que las instituciones educativa brindan un servicio educativo centrado en un sistema exploratorio y no en un sistema memorístico, basándose en que son los mismos estudiantes los que generaran sus propias enseñanzas, en donde el maestro cumple una función intermediadora, de guía para que alcancen sus aprendizajes; debemos señalar que todo esto será posible si se trabaja en equipo, planificando y designando responsabilidades.

Para Latinoamérica la Unesco (2015) menciono que la enseñanza atraviesa una evolución y que es imprescindible tener un equipo de docentes cualificados, para trabajar en grupos; pero todo esto será posible si se da un clima organizacional apropiado, endonde el maestro se sienta involucrado.

Considerando al Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo, los resultados exponen un avance cuantitativamente significativo sobre el rendimiento de los educandos nacionales de educación básica durante los años 2006 y 2013.

Cabe resaltar que uno de los indispensables aspectos que inciden en el rendimiento de los alumnos es la calidad de la enseñanza que reciben. Asimismo, las dificultades que atañen a los docentes son uno de los relevantes aspectos que tienen como consecuencia una mala calidad en el servicio educativo en el Perú. Rivero, (2010).

En la I.E Héroes del Cenepa N° 130 situado en San Juan de Lurigancho; uno de los distritos del cono este de Lima desde su creación en el año 1981 mediante Resolución Zonal N° 00881 se concibe como una institución con altos niveles de calidad y que cumplirá con los estándares educativos esperado por los estudiantes y los padres de estos, lo cual se fue cimentando durante los siguientes años y así se mantuvo durante muchos más, pero en la última década esta calidad educativa se ha visto menguada principalmente debido al clima organizacional que en ella impera sobre todo entre los docentes pero que no solo se limita a ellos, sino también entre docentes y otros colaboradores de la institución educativa; esto queda expuesto en las diversas discrepancias e incluso conflictos que se dan de manera periódica durante fechas específicas; como por ejemplo; la celebración de actividades dentro de la escuela (aniversario de la I. E; Clausura del año escolar; etc) prueba de ello se puede apreciar inasistencia del personal, baja motivación e incluso rotación del personal docente, lo cual provoca y trae como consecuencia directa una pésima calidad del servicio educativo, la cual queda evidenciada no solo en la opinión de los padres de familia y alumnado en general los cuales han sido testigos oculares de las constantes riñas que se aprecian dentro de la institución entre docentes e incluso entre estos y el personal directivo pues un cierto

porcentaje de los primeros no aprueba las políticas y lineamientos del director y demuestran de manera discreta y en algunos casos, de manera explícita su poca intención de cooperar con el director y apoyar las decisiones de este ya que este último proviene de las filas de los docentes de primaria, y esto entre otros aspectos les parece inaceptable a la gran mayoría de los docentes de secundaria provocando una radical polarización entre los docentes de la institución; acarreado una baja en el nivel del servicio educativo prestado, que afecta de manera directa a los educandos, lo cual queda reflejado en el bajo puntaje de las constantes prueba y exámenes académicos a los cuales son sometidos los alumnos periódicamente.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El presente estudio se desarrolló en la Institución Educativa Héroes del Cenepa N° 130. Situado en San Juan de Lurigancho, uno de los distritos del cono Este de Lima.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación presente, tuvo su desenlace durante el año 2022.

1.2.3. Delimitación conceptual

En lo concerniente a la primera variable: Clima Organizacional se adopta el estudio realizado por Litwin y Stringer; y en lo que compete a la segunda variable: Calidad del Servicio Educativo consideramos la teoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo en la I.

E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad en la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta en la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Seguridad en la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Empatía en la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Dado que se enfoca principalmente en el área de gestión educativa de la institución ubicada en el barrio San Juan de Lurigancho, la investigación aquí tratada es sumamente pertinente para la sociedad moderna. De esta manera se podrá comprender la posición de los docentes y tomar precauciones para evitar que repercuta en su desempeño.

1.4.2. Teórica

La hipótesis general del presente estudio, que se sustenta en las teorías relacionadas con cada variable, es que existe relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Héroes del Cenepa N. 130. Las conclusiones obtenidas del análisis estadístico confirman esta asociación, apoyando la razón teórica previamente establecida.

En consecuencia, el análisis estadístico realizado confirma la asociación entre ambas variables.

1.4.3. Metodológica

En la técnica de este estudio de investigación se utilizó un diseño transversal no experimental, un componente crucial de las investigaciones correlacionales. Para garantizar la validez y aplicabilidad de la teoría que surja de la investigación, los datos se tratarán de forma metódica y responsable.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Mejía (2018) con su investigación intitulada "*Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una institución educativa*" de la Universidad Autónoma de Querétaro, México. Establece que su estudio tiene como propósito buscar la conexión entre el clima organizacional y el compromiso en el trabajo. Para ello, se adoptó una metodología cuantitativa, con enfoque correlacional en un diseño llamado "no experimental" de tipo transaccional. El acopio de la investigación utilizó como instrumento de investigación el cuestionario para distintos para cada variable, con una muestra de 50 docentes.

Es importante destacar que el propósito de la investigación fue determinar la conexión entre dos variables específicas: el clima organizacional y el compromiso en el trabajo; y que entre sus principales resultados, el investigador señala que un buen clima organizacional es relevante y va en consonancia con el compromiso y la lealtad en el trabajo, por lo que se tiene que trabajar con más ahínco en el clima organizacional para que de esa manera contemos con más personal comprometido con la institución; también es relevante puntualizar que los aspectos que se consideraron para dicho estudio fueron, el reconocimiento, la capacidad de liderazgo y la infraestructura; las mismas en las que debemos trabajar más, porque estas nos brindan los parámetros para saber cómo podemos seguir laborando con más compromiso; sumado a esto se fomentó un ambiente de motivación en los colaboradores, porque al aplicar los instrumentos, estos se sintieron considerados y tomados en cuenta por la institución educativa y su predisposición para ejecutar mejoras en esas áreas y generar un escenario adecuado para cumplir mejor sus labores, del mismo modo también como enfocarse en su bienestar físico.

Alcalá (2017) en su tesis titulada "El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior", de la Universidad San Juan Bautista en México. El objetivo principal de esta investigación fue examinar el clima organizacional en una institución pública de educación superior, para identificar los aspectos indispensables presentes en la misma. Para tal fin, se optó por la aplicación de un instrumento estandarizado. El trabajo de investigación, fue el autor seleccionó un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, que permitió obtener información precisa sobre 112 colaboradores que conforman la población. Además, 50 trabajadores de la institución, los cuales conformaron la muestra, y sobre quienes aplicaron ambos instrumentos relacionados a las variables en cuestión. En definitiva, esta tesis representa una contribución significativa al campo teórico del clima organizacional en instituciones públicas de educación avanzada, en el cual sus conclusiones son favorables de y gran utilidad para el diseño de estrategias encaminadas a mejorar la calidad del ambiente laboral en este tipo de organizaciones.

El trabajo de investigación tuvo las siguientes conclusiones: los colaboradores de la institución pública de educación superior tienen una opinión positiva de la misma, pero que su percepción del clima organizacional es regular, especialmente en las variables de conflictos y recompensas. En relación a la variable de conflicto, se encontró que los colaboradores tienen una tolerancia y capacidad de resolución de conflictos limitada. La baja apreciación de esta variable puede estar relacionada con la rigidez de los niveles jerárquicos en la institución, lo que dificulta la comunicación y prolonga los desacuerdos. Sin embargo, en los grupos de trabajo más pequeños, la interacción entre los colaboradores es más efectiva.

Coromoto (2017) en su tesis titulada “*Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*”, la investigación se desarrolló en la Universidad de León. Tiene como propósito examinar la conexión entre dos variables: las capacidades humanas y la calidad del servicio. La investigación se desarrolló utilizando un enfoque descriptivo correlacional, para la recopilación de la información se utilizó el instrumento de investigación, el cuestionario. Se aplicaron los cuestionarios a 178 personas.

El autor luego de examinar los resultados a los cuales arriba, pudo concluir que actualmente la sociedad exige una educación con una alta calidad en todos los aspectos, sin embargo en muchos casos, es la misma sociedad la que ignora cuales son tales aspectos importantes a analizar para que sea posible manifestar que se tiene una enseñanza con un excelente nivel de calidad en los centros educativos venezolanos, asimismo se colige que es beneficioso establecer sólidas relaciones entre la comunidad y el personal educativo; por otro lado, es indispensable hermanar los centros educativos con los diversos intereses que busca la sociedad, así pues, se debe entender que la institución educativa y la comunidad no gozan de realidades diferentes.

Polanco (2017) en su tesis titulada "El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula", de la Universidad Nacional Francisco Morazán en Honduras. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y con un nivel descriptivo.

Considerando el objetivo de estudio, la población integrada por docentes pertenecientes al Instituto Tecnológico de Administración de Empresas. La investigación se enfocó en el análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en este colectivo, con el propósito de identificar posibles factores que pudieran influir sobre el rendimiento y bienestar de los docentes.

Las conclusiones a las cuales arribo este tratado son de gran aprovechamiento para la elaboración de estrategias, lineamientos y políticas orientadas a mejorar la calidad del ambiente laboral en la institución señalada líneas más arriba, así como en otras instituciones educativas similares. En definitiva, la tesis de Polanco representa una valiosa contribución al campo de estudio de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el campo académico.

El autor concluyó que el clima laboral se ve afectado de manera favorable por el compromiso de los docentes con su trabajo como educadores, lo que está relacionado con una teoría denominada “teoría de las expectativas”. Además, las interacciones sociales dentro de la escuela inciden en el clima laboral y por lo tanto, en la organización en su conjunto. En cuanto a la satisfacción laboral, se identifica que el personal docente está insatisfecho. Además, se encontró que el clima laboral, a través de sus diferentes dimensiones, impacta en la satisfacción laboral a través de su incidencia psicológica, lo que afecta la calidad del servicio educativo y perjudica a los estudiantes en el desarrollo de su aprendizaje, ya que están a punto de incorporarse a la sociedad.

Figuroa (2019) en su tesis titulada “*Clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*”, de la Universidad Juárez del Estado de Durango, México. Tiene como objetivo determinar la interacción que se da en ambas variables que fueron objeto del presente estudio; del mismo modo debemos señalar que esta investigación se presenta como tipo cuantitativa, con un enfoque no experimental el cual posee un nivel correlacional de carácter transversal, en lo concerniente a la recopilación de datos se usó la encuesta como técnica, en donde se analizó a dos instituciones educativas particulares de México; y con las cuales se pudo obtener un coeficiente alfa de Cronbach = 0.954 corroborando dicha correlación existente.

El estudio demostró que efectivamente se da una correspondencia positiva entre el clima organizacional y la calidad de los servicios educativos ofrecidos, y que tener un clima organizacional de alta calidad es crucial para diferenciarse de otras instituciones educativas y enfrentar los cambios constantes que exige el entorno actual. Además, se encontró que factores como el entorno laboral, la satisfacción del personal, entre otros, están estrechamente relacionados y son significativos para garantizar un adecuado nivel de la calidad de los servicios educativos brindados. Comprender este procediendo hace que la gestión de la institución implemente mejoras estratégicas en el comportamiento y procesos necesarios para crear un ambiente favorable para los colaboradores, que beneficie a la institución y genere satisfacción por haber alcanzado las expectativas en los educandos.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Entre una de las investigaciones desarrolladas en el Perú se puede apreciar el elaborado por De la cruz (2018), quien en su tesis titulada “*La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral – 2018*”, de la Universidad Cesar Vallejo. Busca como finalidad hallar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. Cabe destacar que esta investigación es de carácter básico, con un perfil cuantitativo; así mismo hace uso de un diseño llamado “no experimental”. Se llevó a cabo con 25 maestros que conformaron la muestra, a quienes se les aplicaron cuestionarios para recopilar la información necesaria.

Después del análisis de los datos, el autor coligió que efectivamente existe un vínculo entre la cultura organizacional y la calidad del servicio educativo, el mismo que quedo expuesto durante el accionar de los directivos al momento de organizar y ejecutar de la mano con los docentes estrategias laborales para lograr objetivos trazados, todo ello contribuye a mejorar el clima organizacional, pues repercute en los docentes provocándoles innovar constantemente y de esa

manera mejorar sustancialmente el nivel de la calidad del servicio educativo prestado con el propósito de mejorar la formación integral de los educandos.

Machaca (2018) en su tesis titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la DISA APURIMAC II – ANDAHUAYLAS, 2018*” de la Universidad Nacional José María Arguedas. Expone la relación que se da entre la variable, tanto el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la DISA Apurímac II. Su metodología nace con un enfoque es cuantitativo, pero al mismo tiempo tiene un diseño correlacional, para lograr conseguir la información requerida se valieron de un instrumento de investigación aplicado a 74 colaboradores; este cuestionario se constituyó por 20 ítems que contaron con una escala de tipo Likert los mismos que fueron validados, asimismo, ambas variables (clima organizacional y desempeño laboral) se sometieron a un riguroso examen de confiabilidad en donde alcanzaron un Alpha de Cronbach de 0,864 y de 0,873 respectivamente.

El investigador concluye que efectivamente se da una correlación muy alta entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral. Se afirmó que, mientras los colaboradores perciban el clima laboral adecuado, su desempeño será mejor. Sin embargo, también se mencionó que en algunos casos el desempeño de los colaboradores puede ser regular.

Aguado (2019) en su tesis intitulada “*Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes – 2019*”, de la Universidad San Ignacio de Loyola. Busca definir las etapas del clima organizacional apreciado por el personal educativo en una institución de Ventanilla; la metodología con la cual se trabajó esta investigación fue la siguiente: fue de nivel descriptiva y tuvo un diseño no experimental; asimismo; se laboró con 67 maestros, los cuales conformaron la muestra; así mismos, estos fueron sujetos a una prueba en el que sacaron un coeficiente de confiabilidad del 756.

El autor concluyo que, considerando la opinión de los instructores, el clima organizativo en la institución educativa objeto de estudio se encuentra en un nivel adecuado. En otras palabras, los instructores creen que su lugar de trabajo se ajusta a los requisitos y posibilidades de la asociación educativa, aunque no en toda su extensión. Adicionalmente, se observó que la dimensión de conexiones exhibe un nivel normal en relación con el clima organizacional, mientras que las dimensiones de estructura, incentivo y equivalencia presentan niveles aceptables.

Quinteros (2018) en su tesis titulada “*Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2018*”, de la Universidad Cesar Vallejo. Siendo el objeto de investigación determinar la asociación entre la variable que mide el clima organizacional y la variable que mide la calidad del servicio educativo. El estudio empleó un nivel correlacional transversal, un diseño no experimental y una metodología hipotético - deductiva. Para la recogida de datos se elaboraron dos cuestionarios: uno que mide el clima organizacional con 25 ítems y otro que mide la calidad de los servicios educativos con 35 ítems. Antes de ser utilizados en una muestra de 70 profesores, ambos ítems completaron un proceso de confiabilidad y validez que fue revisado por especialistas.

El autor ha concluido en su investigación que efectivamente se da una relación muy alta en cuanto al clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la escuela objeto de estudio; por otro lado se evidencio que la institución educativa atraviesa por una transformación que les permitirá estar actualizados con su entorno para poder proveer un servicio educativo de calidad, debido al aumento de la demanda por una educación personalizada y flexible, que exige a la institución a ser versátiles en la resolución de sus necesidades.

Flores (2019) en su tesis titulada “*Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de la institución educativa N° 7072 de a UGEL 01, Villa el*

Salvador, 2019”, de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Nace con la férrea determinación de hallar la relación que se da entre el clima y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072; en relación a su metodología, esta investigación ha utilizado un diseño descriptivo no experimental, en el cual la población de estudio ha estado compuesta por 38 maestros y 110 estudiantes de media. Para cuantificar ambas variables se han empleado un par de pruebas diseñadas específicamente para este propósito.

El autor ha concluido que efectivamente se da una relación muy alta del clima institucional con la calidad del servicio educativo. Sin embargo, el logro de esta relación no se alcanza únicamente a través del establecimiento de metas y objetivos estratégicos que aborden los principales problemas pedagógicos de la institución. El aspecto crucial se encuentra en la recopilación periódica de información que permita conocer el progreso realizado, incluyendo tanto los errores como los aciertos, y estableciendo canales de comunicación efectivos para obtener información de retroalimentación y ejecutar los ajustes necesarios en el desempeño pedagógico.

Por otro lado, se ha observado que se da una relación muy relevante entre el clima institucional, en particular en las áreas de estado de ánimo, confianza y, y la calidad del servicio educativo.

2.2. BASES TEORICAS

CLIMA ORGANIZACIONAL

Con respecto al sustento teórico sobre el clima organizacional es indispensable puntualizar que según James (1996) una organización es “un conjunto de interacciones, a través de las cuales las personas, guiadas por los gerentes, buscan alcanzar objetivos comunes”. Es por esto que una institución educativa es equivalente a una organización en la cual socializan las personas que serán dirigidas por un líder, que para efectos de estos casos serían los directivos de la escuela.

En cuanto al clima, según Etkin (2007) sostiene que la definición de clima “posee un sentido metafórico que hace alusión al estado del tiempo, si es beneficioso o perjudicial a las actividades, resaltando más en el ámbito social”

A este respecto, Chiavenato (2006) menciona que el clima organizacional es el ambiente interno de una organización que combina numerosos elementos como el tipo de organización, los objetivos, la tecnología e incluso elementos relacionados con actitudes como los valores.

A la luz de esto, podemos afirmar que el clima organizativo es un conjunto de características únicas que se aplican a una empresa determinada y que pueden utilizarse para influir en el modo en que esa organización interactúa con sus partes interesadas y su entorno. El empleado considera el clima organizativo como un conjunto de actitudes y posibilidades que establecen los límites de la empresa y los posibles resultados de la actividad.

Considerando el objeto de la investigación, se utilizó la definición de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968), que lo define como: La percepción directa o indirecta de las personas, relacionada con un grupo de características del lugar de trabajo que afectan a la forma en que las personas se involucran en sus actividades laborales y dan forma a sus comportamientos y aspiraciones.

Los empleados entienden las características organizativas en función de sus perspectivas, como la estructura o las formas de recompensa. En consecuencia, el clima organizativo sirve de divisor que mide la realidad tal como se ve y no como es en realidad.

Dimensiones del clima organizacional

En relación a la teoría de Litwin y Stinger (citado por Sánchez, 2012) establecen 4 factores en concordancia al clima organizacional: estructuras, responsabilidad, recompensa y relaciones.

En lo concerniente a la dimensión estructura, Sánchez (2012) detalla que:

Ilustra el conocimiento con la que cuentan todos los integrantes de la institución con respecto al número de reglas, tramites, procesos engorrosos y demás restricciones a los cuales se enfrentan durante el desempeño de su investigación. Es la importancia que la institución le da a la burocracia, contra la importancia de contar con un ambiente de labores despejado, informal y sin estructuras.

La labor del líder consiste en dirigir y organizar las labores desarrolladas internamente en la empresa, promoviendo un clima laboral agradable y presentando los protocolos y lineamientos correspondientes.

En otras palabras, incluye todas las normas, directivas o reglamentos que una organización puede aplicar y que tienen un impacto directo en cómo se lleva a cabo un trabajo.

En lo concerniente a la dimensión responsabilidad, Sánchez (2012) manifiesta que:

Es el sentir de los integrantes de la organización sobre su libertad en lo que se refiere a las decisiones tomadas concernientes a sus actividades laborales. Es decir; es la manera de saber que el control que se tiene sobre ellos es de manera general y no de tipo particular; ósea; la percepción de saberse su propio jefe y no contar con una doble inspección en las labores.

Esta dimensión nos refiere a la autonomía con la que goza una persona al momento de realizar sus actividades laborales en la organización; sin embargo; aún se mantienen la supervisión con el objetivo de perfeccionar su trabajo.

Es decir, es la percepción de "ser su propio jefe" por parte de los empleados. Poder tomar decisiones sin consultar a los superiores en cada momento.

En lo concerniente a la dimensión recompensa, Sánchez (2012) detalla que:

Es el conocimiento de los colaboradores frente a la justa distinción que han percibido debido al trabajo bien realizado. Es decir, es la forma en que la organización emplea más los premios e incentivos en vez que el castigo. Es por esto que es una motivación extrínseca por que se encarga del reconocimiento a un trabajo bien hecho.

En otras palabras, la satisfacción de recibir elogios por un trabajo bien hecho. Se centra más en recompensar el comportamiento que en castigarlo.

Y por último en lo concerniente a la dimensión relaciones, Sánchez (2012) manifiesta que:

Se refiere a la idea de un lugar de trabajo acogedor y una interacción adecuada entre compañeros, así como entre directivos y empleados, que tienen los socios de la organización.

Dicho de otro modo, es la impresión de un compañerismo universal respetable. Pone de relieve el predominio de la amistad y de las redes sociales no oficiales, así como la representación en que los directivos y empleados de la empresa perciben la ayuda mutua para resolver las dificultades.

Teorías del clima organizacional

Cada empresa exhibe un clima organizacional, que repercutirá en la inclinación de cada empleado y puede estar relacionado con cuestiones como el rendimiento laboral y la felicidad con

la tarea que realiza, debido a esto, el investigador expuso determinadas características, que se detallan a continuación: afirma Alcocer (2003):

Dado que el clima puede encontrarse en el lugar de trabajo, se supone que el clima sería una variable adecuada para cuantificar el sistema de una organización. Rara vez son cualidades duraderas de la organización. Es por esto que el clima, los procesos y las características propias de la organización, así como sus colaboradores, integran un sistema activo e interrelacionado.

Para Amorós (2007) las personas durante toda su vida son parte de una o varias organizaciones, estas se capacitan para trabajar dentro de ellas y a lo largo de su vida estas personas son moldeadas, sancionadas y recompensadas por estas organizaciones.

Conforme a esta teoría, la organización es conceptualizada como una cohesión en el ámbito social, creada y gestionada de forma lucida, la integran varios individuos y es un pilar para lograr objetivos comunes; pero todo esto solo es posible si se conforma un equipo de trabajo consolidado y entregado a una causa común, en donde se organicen las acciones que hagan posible lograr el objetivo trazado.

Es bien sabido que, en toda organización, los gerentes son aquellos que guían y controlan las actividades, con el fin de alcanzar los resultados a través de los empleados, quienes vendrían a ser los subordinados.

Así pues, esta teoría señala que el comportamiento organizacional posee objetivos integrados para definir la forma en que las personas se conducen a sí mismas; entender el comportamiento de cada empleado; tener la capacidad de conocer futuras actitudes de los trabajadores y supervisar las actividades que desempeña cada colaborador.

En una organización, según el autor, el gerente debe ejecutar las siguientes actividades: planear la fijación de metas e implementar las estrategias para lograrlas; designación de responsabilidades; dirigir a sus empleados motivándolos y por último controlar las actividades.

Debemos puntualizar que existen distintas variables relacionadas al clima organizacional, como por ejemplo las variables causales, las cuales sugieren definir el rumbo que toma una organización, en temas administrativos, posturas, políticas y toma de decisiones.

El entorno interno de la empresa se proyecta a través de diversos tipos de variables, como las variables intermedias, a través de las cuales podemos conocer elementos como la toma de decisiones, la comunicación y la motivación. Los logros de la organización sirven de reflejo de las variables finales, en las que influyen las variables causales e intermedias.

Debemos añadir que la fusión de estas tres variables tiene como resultado en el clima organizacional dos tipos opuestos del mismo. Uno de tipo autoritario, en el cual se genera la explotación; aquí la dirección no tiene mucha confianza en sus trabajadores, esto provoca un ambiente de desconfianza y miedo en sus trabajadores.

Sin embargo, existe otro tipo de clima, el de tipo participativo, en donde impera la confianza de los directivos hacia el personal, y a los colaboradores se les faculta innovar según el puesto que ocupan, aquí se prioriza la motivación de los trabajadores.

Ante ello se deduce que en el clima participativo los beneficios que se obtienen son mejores, porque el trato que se construyen con este tipo de clima son adecuadas y provocan una retroalimentación positiva en la organización.

Tipos de clima organizacional

Según el autor, la percepción que tenemos sobre el ambiente laboral está influenciada por tres tipos de factores, cuya interacción genera los siguientes tipos. De acuerdo con la visión de Likert (mencionada por Rodríguez en 2016), la conducta de los trabajadores se encuentra estrechamente vinculada al comportamiento de los directivos y al contexto organizacional en el que se desenvuelven.

En primer lugar, el clima autoritario-explotador, en donde la dirección no genera confianza y esto trae como consecuencia el miedo sobre sus trabajadores, la mayoría de decisiones se toman en los puestos más altos de la organización, además las actividades labores se desarrollan bajo un ambiente de miedo, amenazas y los incentivos y recompensas son nulos.

Luego tenemos el tipo de clima autoritario-paternalista, aquí si se genera confianza entre el directivo y el trabajador, ambos toman decisiones en equipo, solo se recurre a las distinciones y sanciones para motivar a los subordinados.

Posteriormente se cuenta con el clima consultivo, este se desarrolla en un ambiente participativo, depositando la confianza en los colaboradores, también se adoptan las decisiones y políticas indispensables que permitirá al empleado tomar decisiones independientemente del nivel en que se encuentre, este clima posee un ambiente dinámico que se centra en lograr los objetivos.

Y, por último, tenemos el clima participativo, que demuestra que la dirección confía plena y totalmente en sus empleados. Las decisiones se toman en todos los niveles y puestos de la organización, lo que permite una mayor autonomía de los empleados en su trabajo. El trabajo en equipo también predomina en este entorno, y existe un fuerte sentimiento de camaradería y confianza entre directivos y empleados.

Variable calidad del servicio educativo

Según Benites (2008), la calidad se refiere al nivel de productividad de una persona, el cual está estrechamente relacionado con su desempeño; la calidad planea las pericias, destrezas y actitudes de una persona para desarrollar su trabajo eficientemente, lo cual repercutirá en la organización y la hará competitiva; desde el punto de vista de Cornejo (2006), Es esencial que no se comprometan los factores que permitan cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios, ya que la calidad se refiere a estar a la altura de dichas expectativas y satisfacer completamente las necesidades de los mismos.

Hablar del servicio según Kotler (1997) es referirnos a una actividad o beneficio que ofrece una persona a otra (as); asimismo; estos en su mayoría son intangibles y no están sujetos a un carácter de propiedad. Su prestación podría guardar relación, en algunos casos con un producto tangible.

Para Albrecht (2005) la calidad del servicio es el nivel de satisfacción sobre una necesidad que ofrece una cosa o experiencia, así como la resolución de un problema o el brindar un valor agregado.

Sobre la variable calidad educativa, tenemos que tener en cuenta que actualmente las escuelas buscan ofrecer un servicio educativo de la mejor calidad, que haga posible que los educandos se desenvuelvan de manera óptima en todos los ámbitos de su vida (académico, intelectual, moral, social y valores) que les permita ser agentes activos de la sociedad.

Según Gento (2010), una actividad que se desenvuelve de forma interconectada y colaborativa, que incluye todos los aspectos del individuo, y que asimismo contempla su satisfacción personal y la de su grupo cercano, es una actividad que demuestra la calidad del servicio educativo; mientras que para Álvarez (2014) es buscar diferentes maneras de proveer el servicio de educación que satisfaga la necesidad de los usuarios; de esta forma se aporta al

desarrollo de la comunidad, vigilando que el liderazgo y el rumbo tomado sean los más adecuados, a través de un trabajo en equipo en el cual toda la comunidad se vea involucrada durante toda la etapa educativa.

Ante esto podemos aseverar que las instituciones educativas concebidas como organizaciones tienen que tener siempre presente que los usuarios más relevantes que adquieren el servicio educativo son los estudiantes, y aquellos que ejecutan ese servicio son los trabajadores que laboran dentro de las escuelas, es por ello que se debe cuidar que el servicio que se ofrece provoque la mayor satisfacción, en donde los usuarios más importantes que son los estudiantes, sean los más beneficiados.

Dimensiones de la calidad del servicio

Los criterios utilizados en este estudio para evaluar la calidad del servicio educativo se derivan de Gento (2010), que apoya las conclusiones de Parasuraman, Zeithaml y Berry los cuales precisan:

➤ **La fiabilidad:** es la capacidad de la organización que ofrece el servicio para hacerlo de forma fiable, segura y concienzuda. La fiabilidad, o capacidad de prestar el servicio desde el principio, se refiere a la idea que engloba todos los componentes que permiten al cliente evaluar la capacidad y el nivel de experiencia de la organización.

Aquí tenemos en cuenta:

- La eficacia, que se da cuando el servicio se presta sin interrumpir otro elemento y sin perder tiempo ni recursos. (Se puede reformar una oficina sin afectar negativamente el trabajo de los empleados ni el entorno físico en el que trabajan).

- La eficiencia, es la cualidad de un servicio que, a ojos del cliente, cumple sistemáticamente su promesa. (un caso ilustrativo sería cuando un mensajero de comida cumple con la entrega puntual, a pesar de las condiciones adversas debido a la lluvia).
- La eficacia se logra mediante la implementación de un proceso debidamente diseñado para cumplir con los objetivos de la empresa y, lo que es crucial, satisfacer las necesidades de sus clientes.
- La repetición, que son necesarias cuando un cliente no está satisfecho con el servicio. Esto sólo debería ocurrir en muy raras circunstancias, porque tener que repetir un servicio cuesta dinero y tiempo tanto a la organización o empresa como al cliente.
- La gestión ante problemas, aunque la culpa sea del cliente. Más allá de acatar la máxima "El cliente siempre tiene razón", es crucial que una empresa o negocio aprenda a abordar un problema con rapidez.

➤ **Capacidad de respuesta:** Esto se refiere a cómo se trata a los clientes, brindándoles un servicio rápido y cumpliendo con los compromisos acordados puntualmente. Además, se considera la accesibilidad de la organización para el cliente,

En otras palabras, es el afán por ayudar a los demás y la rapidez con que uno lo consigue. Por lo tanto, es importante tener en cuenta tanto el proceso de compra como el de servicio, que implican responder preguntas, esperar entre consultas, resolver problemas y ofrecer atención de seguimiento una vez cerrado un caso o una transacción.

➤ **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene un cliente cuando confía sus dificultades a un empresa y cree que se tratarán de la mejor manera posible. La credibilidad, que comprende la integridad, la fiabilidad y la honradez, sugiere seguridad. Esto sugiere que, para dar más felicidad al cliente, la organización no sólo debe tener en cuenta sus intereses, sino también demostrar que se preocupa por ellos.

Este aspecto resalta la importancia del equipo encargado de interactuar con los clientes y potenciales clientes, ya que son ellos quienes contribuyen a generar confianza en la empresa o negocio. La seguridad se compone de características como la competencia en el servicio o producto que ofrecen, su amabilidad, disposición de tiempo y credibilidad, aspectos que son fundamentales para transmitir confianza a los clientes más escépticos.

➤ **Empatía:** Se refiere a la disposición de una empresa a proporcionar a sus clientes cuidado y atención individualizada. La empatía exige una gran dedicación y participación con el consumidor conociendo a fondo sus cualidades y sus requisitos individuales. La cortesía es un componente crucial de la empatía, ya que también forma parte de la seguridad.

Es decir; Tiene que ver con la atención que puede prestarse a cada cliente individualmente. Al fin y al cabo, no todos los consumidores tienen las mismas necesidades, problemas o incluso personalidad. Para atenderlos de la forma que mejor les convenga, será crucial hacer patente en el servicio que se observan estas distinciones.

En resumen, la fiabilidad, es la que busca velar porque la calidad del servicio corresponda al ofrecido, generando en el usuario confianza y satisfacción. Asimismo; las escuelas deben dar respuestas a las gestiones que en ella se realicen, por esto la dimensión número dos hace alusión a la capacidad de respuesta que reside en proveer a los usuarios una rápida atención y un soporte adecuado; durante todas esas etapas se lleva a cabo una interacción entre las personas, ante ello el autor sostiene una dimensión más llamada seguridad que describe el trato amigable de los trabajadores y el conocimiento de las carencias y malestares provocara un sentido de confianza sobre los usuarios.

De igual manera se debe perseguir que los trabajadores reflejen empatía en su manera de tratar a los usuarios, por ello en esta dimensión el autor manifiesta que debemos recordar las necesidades individuales de cada usuario, teniendo los cuidados requeridos.

Factores de calidad del servicio educativo

Según Graells (2003, citado por Ruiz 2008) manifiesta diversos factores que suman al nivel de calidad de los centros educativos; uno de ellos es la infraestructura que aprecia los ambientes (salones, patio, laboratorios, mobiliario y material didáctico adecuado para que los educandos desarrollen la actividad del aprendizaje.

El factor humano es otro aspecto a tomar en cuenta, en donde se estima la formación de los docentes, la misma que debe ser de manera periódica y la aptitud para trabajar en equipo. Además, aquí se incluye el liderazgo y la gestión académica y administrativa de la escuela el cual abarca el desempeño directivo, la óptima operacionalización de los servicios, las interacciones humanas y la constante supervisión.

Inscrito al factor pedagógico se encuentran los proyectos educativos, el método de enseñanza, las constantes evaluaciones de los educandos, el uso eficiente de los recursos pedagógicos, asesoramientos y la consecución de metas trazadas.

También el autor definió a los métodos evaluativos como un factor en donde se toca el tema desde un par de aristas, una cuantitativa y la otra cualitativa, las dos basadas en la calidad.

Hacer que el servicio ofrecido cuente con la calidad estimada, este debe tener un conjunto de factores como los precisados, los mismos que deben ser gestionados por los directivos de cada institución educativa, teniendo como finalidad alcanzar un aprendizaje de significativa calidad en

los estudiantes. Al respecto la Ley General de Educación (2010) señala que los factores que se requieren para alcanzar tan deseada calidad son:

Las políticas y lineamientos generales de la etapa educativa que están en sintonía con las normas y objetivos de la educación nacional amparados por la ley.

Cursos básicos, estandarizados a nivel nacional, en todas las modalidades educativas y que a la vez deben ser adaptados a la realidad educativa local de cada región.

La mínima inversión por alumno que comprenda sus viáticos como por ejemplo su alimentación, salud y materiales didácticos.

La formación inicial y la capacitación constante que avale la suficiencia de los maestros y directos de la escuela.

Las trayectorias profesionales públicas de los educadores y el personal de apoyo en los distintos niveles educativos, que fomentan el desarrollo profesional y la formación eficaz de la mano de obra. Infraestructuras, mobiliario y herramientas pedagógicas adecuadas a las condiciones locales y a las expectativas actuales de la sociedad.

Y, por último, el buen funcionamiento de las interacciones sociales dentro de las instituciones y dentro de las propias instituciones.

Al respecto Diaz (2010) concibe un conjunto de factores divididos en dos grupos que influyen de manera directa sobre el nivel de calidad en la educación; el primero de estos relacionados a los factores externos, los cuales hacen énfasis en el desarrollo y la educación, así como en el talento humano, el mismo que en décadas pasadas se señaló que estaba en déficit, pues

una buena inversión de estos impacta en el desarrollo de la educación, lo que a su vez genera mayores oportunidades en la sociedad. Aquí se prioriza el factor económico porque es aquel que puede llevar a cabo los cambios significativos.

En cuanto a los factores internos, se señala la inversión que se tiene que dar en función a metas y objetivos definidos, así mismo, reemplaza la percepción concebida como “gasto en educación” por uno de “inversión a futuro” y para ello se recurre a las evaluaciones que serán una importante herramienta para dar seguimiento a la calidad de los lineamientos educativos.

La acreditación de las instituciones educativas

El proceso de acreditación, un término nuevo en el vocabulario educativo que se relaciona con los factores de evaluación, medición y, sobre todo, calidad, está relacionado con la cuantificación de la calidad de las instituciones educativas. Lograr la acreditación es el resultado de una etapa previa de evaluación en la que se definen parámetros significativos que deben prevalecer en una escuela.

Toda institución que desee acreditarse, según Díaz (2010), debe crear primero un equipo de trabajo cuya responsabilidad principal sea crear las reglas de evaluación institucional, poner en marcha las técnicas y herramientas que se utilizarán durante la autoevaluación y crear un plan de trabajo.

En segundo lugar, se enfatiza el método que seguirá la autoevaluación, en donde se establece el cronograma y los tiempos, asimismo, se incluye a la institución durante todo este proceso; se identifican las áreas que deben ser engrosadas y se fija el tiempo que durara este proceso, todo esto provocara que el personal directivo de los centros educativos se involucre y de

esa forma comparta las responsabilidades; todo esto influye de manera significativa para alcanzar el éxito en las escuelas.

En consecuencia, el proceso de acreditación pretende elevar el nivel de los servicios educativos, servir de herramienta para que las instituciones educativas mantengan los servicios sociales que prestan, servir de recordatorio para que la institución revise periódicamente su misión, visión y objetivos, y ofrecer a los usuarios información contrastada.

En conjunto, todo el proceso que conlleva a la acreditación se desarrolla durante cuatro etapas; la primera etapa está relacionada a la autoevaluación institucional considerando las características, perspectiva y parámetros establecidos, aquí se monitorea el avance de los objetivos de la institución; en la etapa posterior denominada evaluación por pares se identifica el estado interno de la institución, se corroboran los datos arrojados por la autoevaluación y se finaliza con una percepción del nivel de calidad que tiene la institución; en la tercera etapa concebida como evaluación externa se confirman los resultados obtenidos por la autoevaluación, asimismo, el involucramiento de agentes externos hace posible identificar factores que vistos de manera interna no se apreciaban claramente, por último, se encuentra la evaluación en síntesis que ejecuta la organización competente encargada de supervisar un adecuado estándar del nivel de calidad para expedirle los documentos y certificados correspondiente que avale su calidad.

Enfoques de la calidad educativa

Desde la visión de Pérez (2000) afirma que en el ámbito educativo se perciben diversos enfoques sobre el concepto de calidad educativa.

La eficacia se aborda en el primero de ellos. Si la institución educativa cumple las metas y objetivos previstos, se cumple. Si un alumno adquiere el material que se pretende que aprenda, se ha alcanzado la calidad en el aula.

La estrategia alternativa evalúa la relevancia en términos de calidad. Desde este punto de vista, los programas educativos de alta calidad son aquellos que proporcionan a los estudiantes contenidos pertinentes y aprovechables que les formarán de manera integral, les ayudarán a convertirse en profesionales excepcionales, responderán a las demandas sociales o les proporcionarán herramientas importantes para el lugar de trabajo o la integración social.

Los recursos y procedimientos se mencionan en una tercera perspectiva del término "calidad". Un buen programa dispondrá de los recursos necesarios y hará un uso eficaz de ellos.

Principio de la calidad

Digón (2003), menciona que en la calidad educativa se arman los siguientes principios:

- _ El diseño del plan de estudios, su configuración y su adaptabilidad a las distintas capacidades, intereses y expectativas de los alumnos.
- La labor educativa implica garantizar las condiciones de trabajo de los profesores, así como su formación inicial y en curso, y reconocimiento profesional.
- La medición del desempeño del sistema educativo, las instituciones y los estudiantes se realiza en base a criterios previamente establecidos.
- La resistencia de las instituciones educativas se logra a través de la independencia garantizada, la profesionalización de la administración y un sistema de supervisión de procesos y resultados.

- La determinación de las funciones y deberes de los distintos segmentos de la comunidad educativa, así como del entorno de aprendizaje y convivencia en las aulas (pp. 4-5).

Características del servicio educativo

La esencia de los servicios se compone del producto principal y de los elementos complementarios que mejoran su utilidad y aumentan su valor para el consumidor. Frecuentemente, un producto fundamental es acompañado por una variedad de actividades adicionales relacionadas con el servicio, conocidos como servicios complementarios. Estos servicios adicionales hacen más fácil el uso del producto principal y mejoran y distinguen la experiencia global del cliente. El concepto de servicio se plasma en esta mezcla del servicio principal y los servicios complementarios. (Lovelock, C. y Wirtz, J. 2009, p. 69).

Esta idea sirvió de base a Ahostack para desarrollar un modelo molecular, cuyo núcleo es un servicio básico dirigido a la necesidad del cliente, así como una serie de características complementarias del servicio. Los cambios en cualquiera de estas características, como los cambios en las fórmulas químicas, pueden modificar el servicio (Lovelock, C. y Wirtz, J. 2009, p. 70). En el caso de los servicios de transporte aéreo, el servicio principal es el transporte, mientras que los servicios complementarios incluyen los servicios previos y posteriores al vuelo, los servicios a bordo, las comidas a bordo y la frecuencia de los vuelos.

Cuando se trata de educación, el aprendizaje es el servicio fundamental, y los servicios auxiliares incluyen los de psicología, nutrición y atención sanitaria primaria, bibliotecas, ocio y deportes, así como servicios comunitarios y para padres.

Desde su establecimiento, las escuelas han tenido como objetivo satisfacer las necesidades de formación y educación en valores, habilidades y competencias profesionales, así como de habilidades para el servicio; preparar a las generaciones futuras y preservar el conocimiento;

conducir a la humanidad hacia un crecimiento y ascenso constantes; y crear sociedades fuertes en conocimientos tecnológicos, técnicos y científicos, capaces de acelerar su crecimiento. (Cruz, J. 1997, p. 4).

En consecuencia, las escuelas son un vasto conjunto de servicios que pueden evolucionar y modificar la forma en que tengan valor a sus clientes, superando sus expectativas. Al igual que cualquier otra empresa de servicios, se pueden identificar las relaciones entre proveedores y clientes, tanto internos como externos, y los diferentes procesos que conforman las instituciones educativas, para ofrecer servicios educativos exitosos y eficientes.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Clima organizacional**

La cultura laboral se refiere a la impresión tanto directa como indirecta que los trabajadores tienen acerca de su ambiente laboral, incluyendo la estructura organizativa y las recompensas presentadas, las cuales son interpretadas por los empleados de acuerdo con sus propias percepciones. (Litwin y Stringer, 1968)

- **Calidad del servicio**

Es cumplir con los requisitos que demandan los usuarios sin contar con defectos ni errores, además es un factor esencial de la percepción del consumidor. (Zeithml, Parasuraman y Berry, 1991)

- **Estructura**

Ilustra la percepción con la que cuentan todos los integrantes de la institución con respecto al número de reglas, tramites, procesos engorrosos y demás restricciones a los cuales se enfrentan durante el desempeño de su trabajo. (Litwin y Stringer, 1968)

- **Responsabilidad**

Se refiere al sentimiento de los miembros de una organización acerca de la libertad que tienen en relación con las decisiones tomadas sobre sus actividades laborales. (Litwin y Stringer, 1968)

- **Recompensa**

Es la percepción de los colaboradores frente a la justa recompensa que han percibido debido al trabajo bien realizado. Es decir, es la forma en que la organización emplea más los premios e incentivos en vez que el castigo. (Litwin y Stringer, 1968)

- **Relaciones**

Es la percepción que tienen los colaboradores de la organización acerca de diseñar un ambiente de trabajo amigable y lleno de interacción tanto entre sus compañeros como entre directivos y empleados. (Litwin y Stringer, 1968)

- **Fiabilidad**

Consiste en garantizar que la calidad del servicio proporcionado sea consistente con lo que se ha prometido, lo que a su vez genera confianza y satisfacción en el usuario. (Zeithml, Parasuraman y Berry, 1991)

- **Capacidad de respuesta**

Es brindar a los usuarios una atención oportuna y un soporte completo. (Zeithml, Parasuraman y Berry, 1991)

- **Seguridad**

Es tener el conocimiento y la capacidad por parte de los trabajadores para generar confianza y seguridad en los usuarios. (Zeithml, Parasuraman y Berry, 1991)

- **Empatía**

Es la facultad de brindar a los usuarios una atención amable y personalizada. (Zeithml, Parasuraman y Berry, 1991)

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N. 130 de Lima – 2022.

3.2. Hipótesis Específica

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

3.1. Variables

Variable 1: Clima organizacional

- **Definición conceptual**

En el presente estudio de investigación, se presentó la propuesta de definición de Litwin y Stringer (1968) para el clima organizacional, la cual indica que se trata de la impresión tanto directa como indirecta que los trabajadores tienen acerca de su ambiente laboral, incluyendo la estructura organizativa y las recompensas proporcionadas, las cuales son interpretadas por los empleados de

acuerdo con sus propias percepciones.

- **Definición operacional**

La variable Clima organizacional está conformada por cuatro dimensiones, las cuales son: Estructura; Responsabilidad; Recompensa y Relaciones (Litwin y Stringer, 1968)

Para la medición se utilizó un cuestionario tipo Likert, compuesto por 12 ítems, el cual fue aplicado a docentes de la Institución Educativa Héroes del Cenepa N° 130. Esto permitió establecer una relación que existía entre el entorno y el cambio organizacional y calidad del servicio variables educativas. Además; La dimensión Estructura incluye 3 elementos, la dimensión Responsabilidad incluye 3 elementos, la dimensión Recompensa incluye 3 elementos y la dimensión Relación incluye otros 3 factores.

Variable 2: Calidad del servicio

- **Definición conceptual**

En el presente estudio de investigación, se presentó la definición propuesta por Zeithml, Parasuraman y Berry (1991) para la calidad del servicio educativo, la cual establece que se trata de satisfacer los requisitos exigidos por los usuarios sin presentar defectos ni errores, además de ser un factor fundamental en la percepción del consumidor.

- **Definición operacional**

En el caso de la variable Calidad del Servicio Educativo se tuvo a bien considerar cuatro dimensiones: Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad y Empatía.

Para su cuantificación se utilizó un cuestionario tipo Likert de 12 ítems que se volvió a aplicar sobre los mismos docentes de la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130. Permite determinar la relación que existe entre la variable clima organizacional organización y las variables calidad del servicio. La dimensión fiabilidad incluye 3 ítems, la dimensión Capacidad de Respuesta incluye 3 ítems, la dimensión Seguridad incluye 3 ítems, y para finalizar la dimensión se llama Empatía.

Tabla 01

3.3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es aquella percepción directa o indirecta que tienen las personas con respecto a su ambiente laboral, en donde aspectos como la estructura y las recompensas que se brindan son asimiladas por los trabajadores según a sus percepciones. (Litwin y Stringer, 1968).	El clima organizacional se midió con un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 12 ítems en cuatro dimensiones: Estructura (3 ítems), Responsabilidad (3 ítems) Recompensa (3 ítems) y Relaciones (3 ítems)	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Definición de autoridad. Delegación de responsabilidad. Conocimiento institucional. 	Ordinal 1. Mala 2. Regular 3. Buena
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Integridad laboral. Capacidad laboral. Omisión de responsabilidad. 	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de la labor. Conocimiento de las recompensas. Consecuencias laborales. 	
			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> Clima amigable. Relaciones fraternales. 	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	La calidad del servicio educativo es cumplir con los requisitos que demandan los usuarios sin contar con defectos ni errores, además es un factor esencial de la percepción del consumidor. (Zeithml, Parasuraman y Berry 1991).	La calidad del servicio se midió con un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 12 ítems en cuatro dimensiones: Fiabilidad (3 ítems), Capacidad de respuesta (3 ítems) Seguridad (3 ítems) y Empatía (3 ítems)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información veraz. • Personal preparado. • Desempeño laboral individual y grupal. 	Ordinal 1.Mala 2.Regular 3.Bueno
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en los trámites. • Entrega de información concisa. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal proactivo. • Personal integro. • Satisfacción de los usuarios. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención empática. • Trato personalizado. 	

IV. METODOLOGIA

4.1. METODO DE INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada en este estudio fue el método hipotético deductivo, el cual supone que, a través de la información de las variables, los hallazgos de la recolección de datos permitirán el desarrollo de las hipótesis, las cuales se circunscriben al dominio teórico y posteriormente se someten a análisis estadístico. En otras palabras, se comparan los datos en función del margen de error; si el margen de error es inferior al permitido, se rechaza la hipótesis nula del esfuerzo de estudio y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa, que apoya nuestra hipótesis inicial, Bisquerra (2001, p.73).

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo básica porque se centraba en cómo resolver los problemas que surgen en una circunstancia concreta, así mismo, en cómo aplicar diversas teorías en la práctica. También tiene un particular interés sobre las consecuencias y conocimientos prácticos que logremos adquirir. (Hernández, 2014).

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

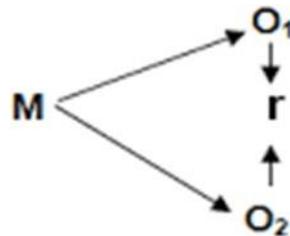
Este estudio correlacional busca lograr el grado de asociación de dichas variables, formando una muestra particular. Cabe recalcar que estas correlaciones cobrarán un significado claro al contrastar las hipótesis que hemos formulado. (Hernández, 2014).

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Mencionar el diseño de la investigación equivale a hablar del nivel de conocimiento del terreno que utilizaremos para recopilar datos. El presente trabajo de investigación se enmarca, por tanto,

dentro de un diseño descriptivo correlacional, donde este trabajo de investigación se inclina a averiguar el nivel de vinculación entre dos variables que están compuestas por la misma muestra de personas. Adicionalmente, se analizarán los datos de las variables que deseamos vincular, para después relacionarlas mediante el enfoque estadístico del análisis de correlación. (Sánchez y Reyes, 1998).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Es la muestra donde se realiza el estudio.

O₁ = Observación de la variable Clima Organizacional.

O₂ = Observación de la variable Calidad del Servicio Educativo.

r = Correlación entre ambas variables.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

- **POBLACIÓN**

La población está conformada por el total de las unidades que cumplen con determinadas características indispensables, vigilando siempre que dichas características se presenten de forma clara, y de esa manera se pueda precisar rigurosamente la muestra. (Hernández, 2014).

De acuerdo a lo señalado en la frase anterior, la población es un conjunto de personas que satisfacen ciertos criterios para obtener los datos necesarios.

En este sentido, para los objetivos de este estudio, hemos tomado en cuenta una población conformada por 60 docentes del colegio Héroes del Cenepa N° 130, el cual se encuentra ubicado en el distrito limeño de San Juan de Lurigancho.

- **MUESTRA**

En esta investigación se hace uso de un muestreo de tipo probabilístico, esto quiere decir que al referirnos a un muestreo de este tipo cualquier unidad que conforma la muestra tiene la misma probabilidad que las otras de ser elegida. (Hernández, 2014)

Asimismo, con el propósito de obtener la muestra se acudirá a la siguiente fórmula para hallarla:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

N =	60
Z =	1,96
P =	0,5
Q =	0,5
d ² =	0,05

N: Es el total de la población (60 docentes)

Z: Es el nivel de confianza, que en este caso sería 1.96 (95%)

P: Es la probabilidad de éxito, la cual es asignada al 50%

Q: Es la probabilidad de no éxito, la cual también es asignada al 50%

d²: Es el error muestral que para efectos de este tipo de investigaciones es 0.05

n = Es el total de la muestra, que sería 52 docentes.

Numerador	57.624
Denominador	1.1079
Tamaño de muestra (n)	52

Estratificación de la muestra de los docentes de la I. E. Héroes del Cenepa N. 130:

	Docentes contratados	Docentes nombrados	Total
Hombres	9	12	52 docentes
Mujeres	13	18	

	Docentes de primaria	Docentes de secundaria	Total
Hombres	8	13	52 docentes
Mujeres	15	16	

4.6. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **TECNICA**

En relación a la técnica empleada para obtener los datos, en esta investigación se ha hecho uso de la encuesta.

Por lo tanto, la encuesta nos brinda datos de una población determinada, con el objetivo de proveer una descripción relacionada a la conducta de las variables que estamos estudiando, además

también nos brinda la frecuencia con la que se revela sobre una muestra definida.

- **INSTRUMENTO**

Para efectuar dicho propósito se hace uso del Cuestionario como instrumento del presente trabajo de investigación, este fue aplicado sobre cada variable, y contando sobre cada una de ellas, con una escala ordinal tipo Likert, que tiene como objetivo el cuantificar la opinión de todos los docentes que están siendo investigados, Ávila (2007, p. 55).

- **VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

Hernández (2014) sostiene que la precisión del instrumento debe medir únicamente la variable de estudio y no otras variables que pudieran estar relacionadas con ella.

Por lo cual, los instrumentos se sometieron al juicio de validación de contenido de expertos antes de ser aplicados a la muestra para ajustarse al rigor científico de la validación.

Considerando la gran importancia, relevancia y claridad de los ítems.

Tabla 02

Validez de contenido del instrumento Clima Organizacional

<i>Jueces expertos</i>	<i>Resultados</i>
<i>Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Charles Augusto Ortiz Briceño</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Velásquez Vásquez Juan Alfredo</i>	<i>Aplicable</i>

Fuente: Matriz de validación

Tabla 03*Validez de contenido del instrumento Calidad del Servicio*

<i>Jueces expertos</i>	<i>Resultados</i>
<i>Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Charles Augusto Ortiz Briceño</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Velásquez Vásquez Juan Alfredo</i>	<i>Aplicable</i>

Fuente: Matriz de validación

Las tablas 02 y 03 demuestran y corroboran la validez del contenido al indicar que la valoración de los cuestionarios por parte del juicio de expertos fue adecuada a la muestra objeto del estudio.

4.7. TECNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Los datos de las herramientas de investigación sobre el entorno organizacional y la calidad del servicio educativo en las escuelas encuestadas serán recopilados, tabulados y procesados estadísticamente por el software SPSS versión 26. Por lo tanto, las estadísticas de descripción (gráficos y tablas), las descripciones de inferencia y los coeficientes de correlación de Spearman.

Tabla 04***Interpretación de correlación***

Interpretación	Grado de correlación
No existe correlación	0.00
Correlación positiva débil	+ 0.10 – 0.299
Correlación positiva baja	+ 0.30 – 0.499
Correlación positiva media	+ 0.50 – 0.699
Correlación positiva alta	+ 0.70 – 0.899
Correlación positiva muy alta	0.90 – 1.00

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

4.8. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio es pertinente al tomar en cuenta los materiales bibliográficos que permitieron analizar las variables Clima Organizacional y Calidad del Servicio Educativo en el recinto educativo llamado Héroes del Cenepa N° 130. Las dificultades que hoy aquejan a la sociedad fueron expuestas por esta investigación, y de la misma manera siempre se tomaron en cuenta las opiniones y percepciones de los docentes, las mismas que fueron proporcionadas voluntariamente manteniendo su anonimato. En consecuencia, en el curso de la investigación se examinaron diversos autores y sus teorías pertinentes.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

Una vez conseguidos la información, gracias a nuestras encuestas de investigación; comenzamos elaborando una tabla (Baremos) para las variables y sus correspondientes dimensiones utilizando el programa Excel V. 2010. A continuación, tabulamos los datos generados por la base de datos utilizando el programa SPSS V. 26. A partir de ahí, obtuvimos resultados descriptivos antes de pasar al test de normalidad, a los resultados correlacionales y, posteriormente, al contraste de hipótesis.

Resultados descriptivos de la variable **Clima Organizacional**.

Tabla 5

Niveles de la variable Clima Organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	1.9
	Regular	14	26.9
	Bueno	37	71.2
	Total	52	100,0

En la tabla 5 sobre el Clima Organizacional, visualizamos que, de 52 docentes, 37 de ellos que representan el 71.2% consideran como Bueno el clima organizacional que existe en la institución educativa. De otra parte 14 docentes que simbolizan el 26.9% consideran que la existencia del clima organizacional se posiciona en un nivel regular; mientras que un 1 docente que figura el 1.9% lo considera como malo. En la siguiente figura, se ilustra gráficamente la opinión de los docentes con relación a la Buena aceptabilidad del clima organizacional en la institución.

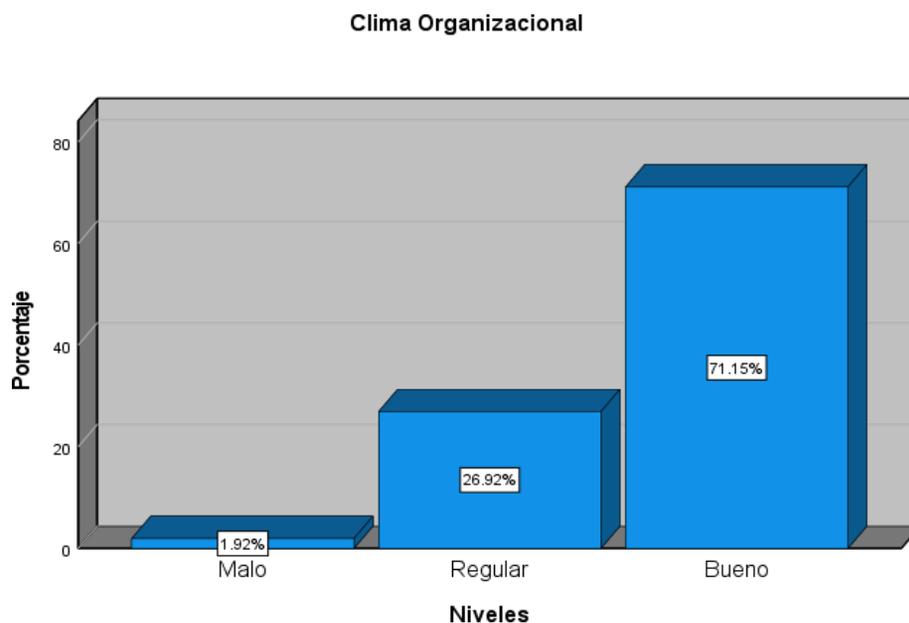


Figura 1. Comparación porcentual de la variable Clima Organizacional

Resultados descriptivos de la dimensión Estructura

Tabla 6

Niveles de la dimensión Estructura.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	1.9
	Regular	18	34.6
	Bueno	33	63.5
	Total	52	100,0

En la tabla 6 sobre la dimensión Estructura, visualizamos que, de 52 docentes, 33 de ellos que representan el 63.5% consideran como Bueno los procedimientos burocráticos. Así mismo, 18 docentes que representan el 34.6% del total, considera como Regular estos trámites. De otra parte, solo 1 docente que representa el 1.9% considera la poca relevancia que tienen tales procesos en la institución educativa.

En la siguiente imagen, se describe gráficamente resultados obtenidos del informe de los maestros en lo que pertenece a la exigencia de ellos mismos a definir metas y objetivos que alcanzar.

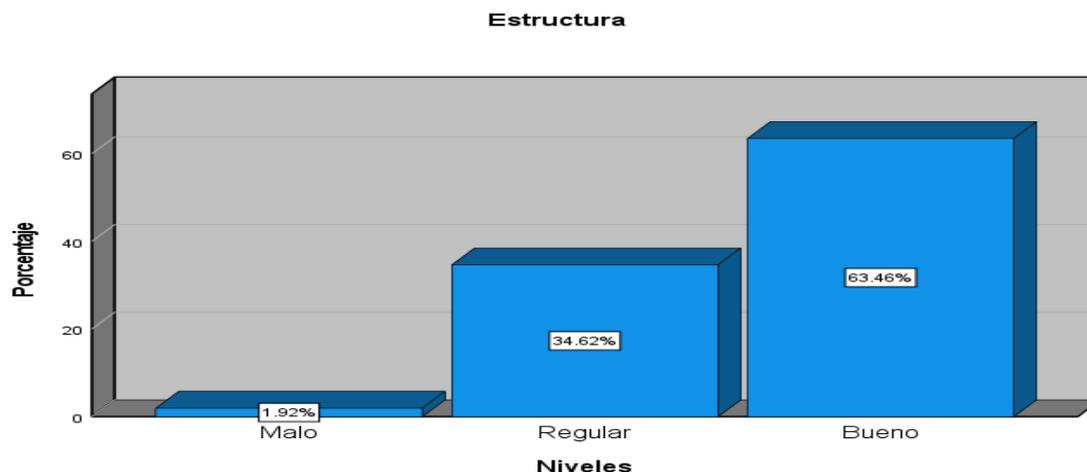


Figura 2. Comparación porcentual de la dimensión Estructura

Resultados descriptivos de la dimensión Responsabilidad

Tabla 7

Niveles de la dimensión Responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	11	21.2
	Bueno	41	78.8
	Total	52	100,0

En la tabla 7 sobre la dimensión Responsabilidad, visualizamos que, de 52 docentes, 41 de ellos que representan el 78.8% considera como Buena la necesidad de autonomía en las decisiones relacionadas en su trabajo. Y, por último, 11 docentes que representan el 21.2% consideran que dicha autonomía en cuanto a la toma d decisiones se ubica en un nivel regular. En la siguiente imagen, se puntualiza gráficamente los resultados logrados de la opinión de los maestros en lo que concierne a la responsabilidad de desarrollar su trabajo de manera honesta y autónoma.

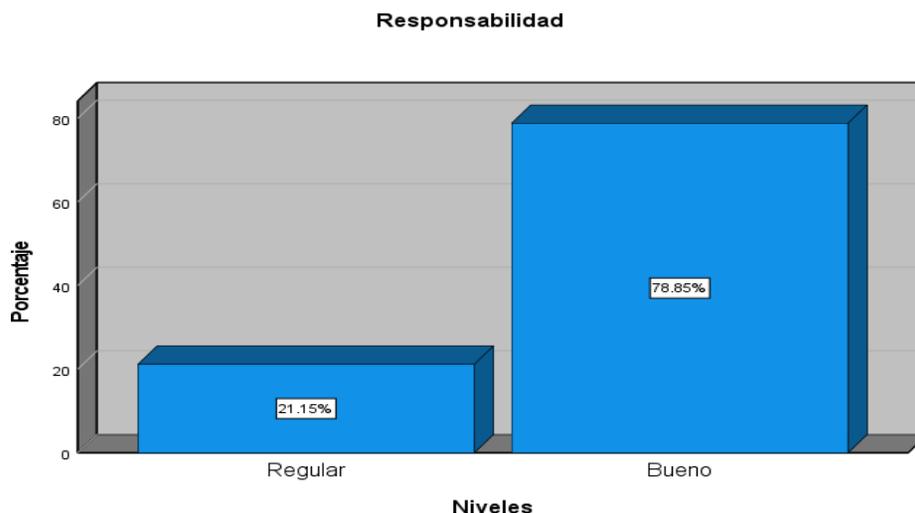


Figura 3. Comparación porcentual de la dimensión Responsabilidad

Resultados descriptivos de la dimensión Recompensa

Tabla 8

Niveles de la dimensión Recompensa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	4	7.7
	Regular	21	40.4
	Bueno	27	51.9
	Total	52	100,0

En la tabla 8 sobre la dimensión Recompensa, se visualiza que, de 52 docentes, 27 de ellos que representan el 51.9% consideran como Buena las motivaciones extrínsecas. Por otro lado, 21 docentes que representan el 40.4% consideran como algo regular las recompensas recibidas y escasamente 4 docentes que son el 7.7% del total, no toman en cuenta las recompensas que podrían percibir. En la siguiente imagen, se especifica gráficamente los resultados logrados de la opinión de los maestros en lo que pertenece a las motivaciones de índole material, así como reconocimientos a su desempeño.

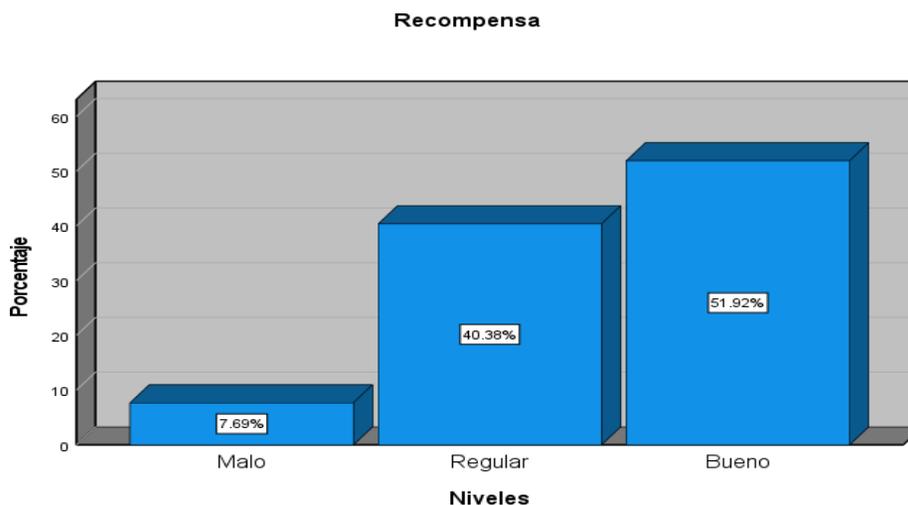


Figura 4. Comparación porcentual de la dimensión Recompensa

Resultados descriptivos de la dimensión Relaciones

Tabla 9

Niveles de la dimensión Relaciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	1.9
	Regular	13	25.0
	Bueno	38	73.1
	Total	52	100,0

En la tabla 9 sobre la dimensión Relaciones, se concibe que, de 52 docentes, 38 de ellos que representan el 73.1% reflexionan que un grato ambiente de trabajo y las relaciones sociales estables entre compañeros de trabajo son Buenas, mientras que 13 docentes que representan el 25% consideran estas relaciones entre pares, así como entre jefes y subordinados como algo regular. Por otro lado, solo 1 docente que representa el 1.9% considera a estas relaciones como prescindibles. En la siguiente imagen, se especifica gráficamente los efectos obtenidos de la

opinión de los maestros en lo que concierne a las relaciones laborales en la institución.

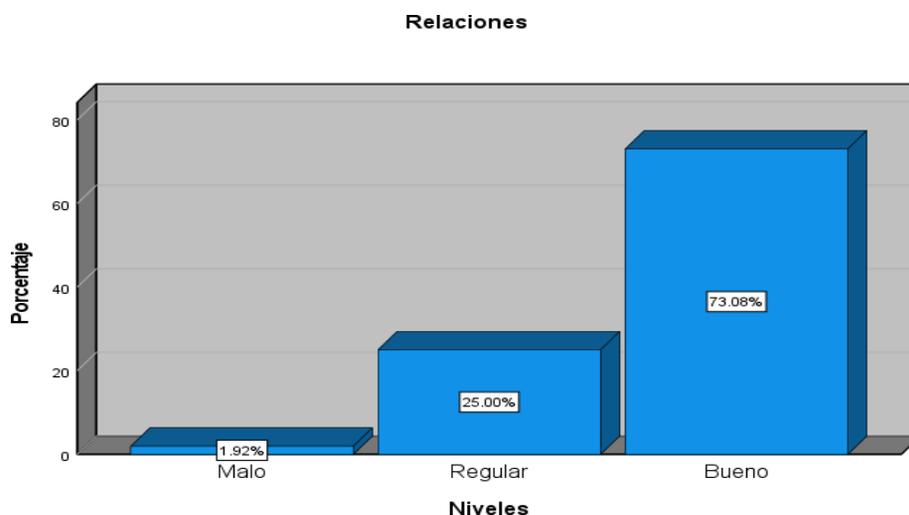


Figura 5. Comparación porcentual de la dimensión Relaciones

Resultados descriptivos de la variable Calidad del Servicio

Tabla 10

Niveles de la variable Calidad del Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	8	15.4
	Bueno	44	84.6
	Total	52	100,0

En la tabla 10 sobre la variable Calidad del Servicio, se imagina que, de 52 docentes, 44 de ellos que representan el 84.6% consideran que es sumamente relevante la calidad del servicio educativo en la institución, mientras que solo 8 docentes que representan el 15.4% del total considera en ocasiones que es importante. En la siguiente imagen, especifica gráficamente los resultados obtenidos de la opinión de los maestros en lo que concierne a la percepción y estimación del educativo dentro de la escuela.

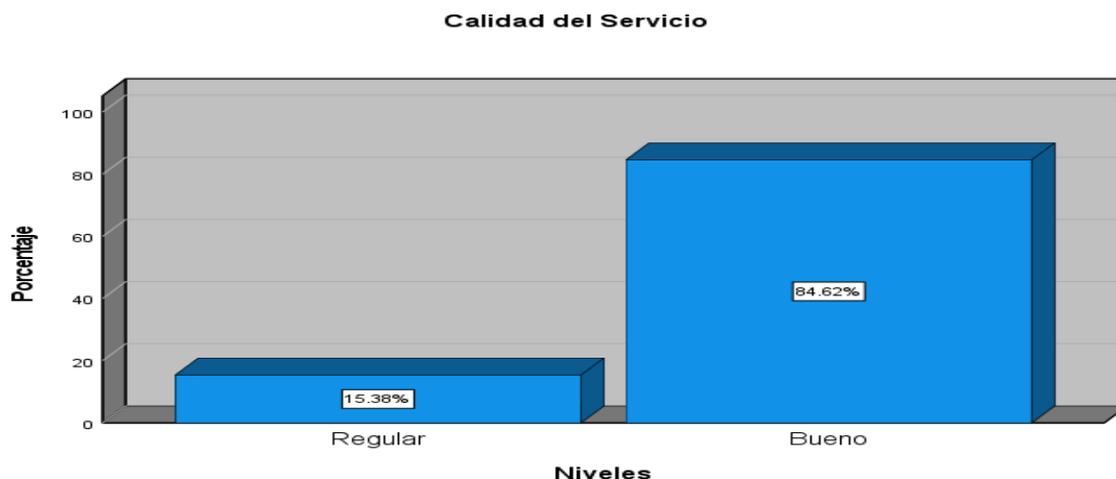


Figura 6 Comparación porcentual de la variable Calidad del Servicio

Resultados descriptivos de la dimensión Fiabilidad

Tabla 11

Niveles de la dimensión Fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	5	9.6
	Bueno	47	90.4
	Total	52	100,0

En la tabla 11 sobre la dimensión Fiabilidad, visualizamos que, de 52 docentes, 47 de ellos que representan el 90.4% vela celosamente que el servicio educativo que ofrece sea el anhelado por los usuarios; mientras que solo 5 docentes que representan el 9.6% del total, cautelan regularmente que estas condiciones se cumplan. En la siguiente imagen, se detalla gráficamente los resultados obtenidos de la opinión de los maestros en lo que concierne a velar por el cumplimiento del servicio educativo tal como se ofrece.

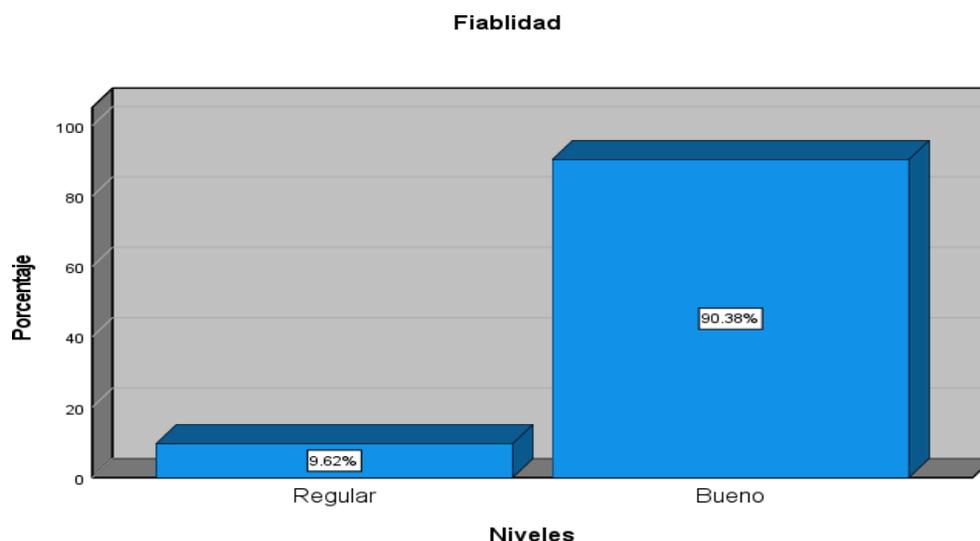


Figura 7. Comparación porcentual de la dimensión Fiabilidad

Resultados descriptivos de la dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 12

Niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	3	5.8
	Regular	21	40.4
	Bueno	28	53.8
	Total	52	100,0

En la tabla 12 sobre la dimensión Capacidad de Respuesta, visualizamos que, de 52 docentes, 28 de ellos que representan el 53.8% consideran indispensables una pronta respuesta a las solicitudes. Por otra parte, 21 docentes que representan el 40.4% consideran regularmente que se debe dar esta rápida respuesta en cuanto a los pedidos. Y, por último, 3 docentes que representan el 5.8% consideran que no es necesario tener esta agilidad en las respuestas. En la siguiente imagen, se determina gráficamente los efectos obtenidos de la opinión de los maestros en lo que pertenece a la habilidad y habilidad para dar una respuesta rápida y oportuna.

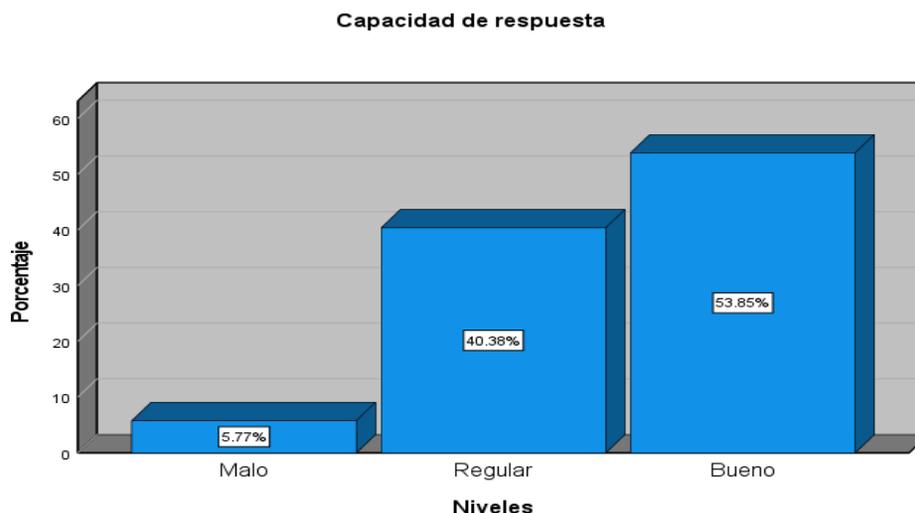


Figura 8. Comparación porcentual de la dimensión Capacidad de Respuesta

Resultados descriptivos de la dimensión Seguridad

Tabla 13

Niveles de la dimensión Seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	12	23.1
	Bueno	40	76.9
	Total	52	100,0

En la tabla 13 sobre la dimensión Seguridad, visualizamos que, de 52 docentes, 40 de ellos que representan el 76.9% consideran que brindar un trato amable por parte del personal de la institución a los usuarios es un aspecto muy importante por otra parte, 12 docentes que representan el 23.1% consideran que el brindar este tipo de trato a los usuarios y el conocer sus necesidades e inquietudes de los mismos, solo es necesario en algunas ocasiones. En la siguiente imagen, se puntualiza gráficamente los resultados logrados de la opinión de los maestros en lo que concierne a la solides de las soluciones y el trato usado para brindar aquella solución.

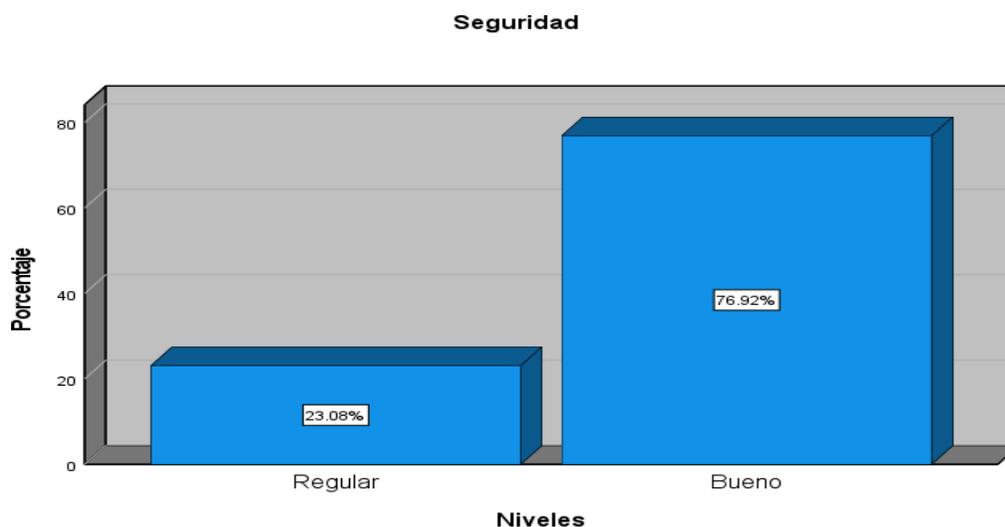


Figura 9. Comparación porcentual de la dimensión Seguridad

Resultados descriptivos de la dimensión Empatía

Tabla 14

Niveles de la dimensión Empatía.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	1	1.9
	Regular	7	13.5
	Bueno	44	84.6
	Total	52	100,0

En la tabla 14 sobre la dimensión Empatía, visualizamos que, de 52 docentes, 44 de ellos que representan el 84.6% señalaron su interés por tener en cuenta las necesidades individuales de cada usuario. Por otro lado, 7 docentes que representan el 13.5% consideran regularmente tener estas preocupaciones por las necesidades de los usuarios, y, por último, solo 1 docente manifestó no tener ningún interés en conocer estas necesidades de los usuarios. En la siguiente imagen, se detalla gráficamente los resultados obtenidos de la opinión de los maestros en lo que concierne al entendimiento de los usuarios y mediante ello proveerle de un servicio esmerado en todo.

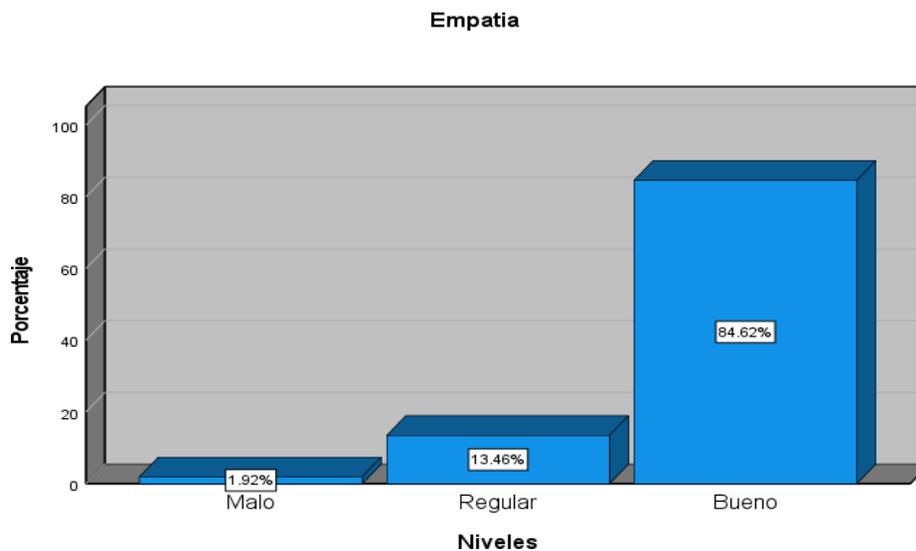


Figura 10. Comparación porcentual de la dimensión Empatía

5.2. Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

H₀: El Clima Organizacional no se relaciona con la Calidad del Servicio educativo en la I. E.

Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

H₁: El Clima Organizacional se relaciona con la Calidad del Servicio educativo en la I. E.

Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Tabla 15*Correlación de Hipótesis entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio*

			Clima Organizacional	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	.703**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	52	52
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	.703**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	52	52

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

Según los resultados estadístico se evidencia una relación positiva alta ($Rho = 0.703$) entre la variable Clima Organizacional y la variable Calidad del Servicio.

Decisión estadística:

Se obtuvo el valor de significación de $p = 0,001$, por lo que p es menor a $0,05$, lo que demuestra que la relación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 en Lima – 2022.

Hipótesis específica 1

H₀: El Clima Organizacional no se relaciona con la Fiabilidad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2020.

H₁: El Clima Organizacional se relaciona con la Fiabilidad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Tabla 16

Correlación de Hipótesis entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad

			Clima Organizacional	Fiabilidad
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.537**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	52	52
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.537**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	52	52

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

Según los resultados estadístico se evidencia una relación positiva alta ($Rho = 0.537$) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Fiabilidad.

Decisión estadística:

Se obtuvo el valor de significación de $p = 0.001$, por lo que p es menor a 0.05 , lo que demuestra que la relación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 en Lima – 2022.

Hipótesis específica 2

H_0 : El Clima Organizacional no se relaciona con la Capacidad de Respuesta en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

H_1 : El Clima Organizacional se relaciona con la Capacidad de Respuesta en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla 17*Correlación de Hipótesis entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta*

			Clima Organizacional	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	.612**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	52	52
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	.612**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	52	52

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

Según los resultados estadístico se evidencia una relación positiva alta ($Rho = 0.612$) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Capacidad de Respuesta.

Decisión estadística:

Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.001$, por lo cual, p es menor a 0.05 lo que demuestra que la relación es significativa, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 en Lima – 2022.

Hipótesis específica 3

H₀: El Clima Organizacional no se relaciona con la Seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

H₁: El Clima Organizacional se relaciona con la Seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Tabla 18

Correlación de Hipótesis entre el Clima Organizacional y la Seguridad

			Clima Organizacional	Seguridad
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.594**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	52	52
	Seguridad	Coefficiente de correlación	.594**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

Según los resultados estadístico se evidencia una relación positiva alta ($Rho = 0.594$) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Seguridad.

Decisión estadística:

Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.001$, por lo cual, p es menor a 0.05 lo que demuestra que la relación es significativa, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 en Lima – 2022.

Hipótesis específica 4

H_0 : El Clima Organizacional no se relaciona con la Empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

H_1 : El Clima Organizacional se relaciona con la Empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla 19*Correlación de Hipótesis entre el Clima Organizacional y la Empatía*

			Clima Organizacional	Empatía
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.584**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	52	52
	Empatía	Coefficiente de correlación	.584**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción del grado de relación entre las variables:

Según los resultados estadístico se evidencia una relación positiva alta ($Rho = 0.584$) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Empatía.

Decisión estadística:

Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.001$, por lo cual, p es menor a 0.05 lo que demuestra que la relación es significativa, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 en Lima – 202

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación apoyada en los resultados obtenidos, determina lo siguiente:

En lo concerniente a la hipótesis general, existe un coeficiente Rho de Spearman = 0.703 que establece una correlación positiva alta, así mismo, Se alcanzó un valor de $p = 0,001$, que es inferior a 0,05, lo que apoya una relación significativa, acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022, existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. Esta teoría concuerda con Alcalá (2017) y Polanco (2017) ya que sus investigaciones revelan la importancia de mantener un clima organizacional positivo en la institución educativa, lo cual puede ayudarla a diferenciarse de otras instituciones y además manejar los cambios que exige la actualidad.

De acuerdo con Mejía (2018), para que las organizaciones presten servicios de calidad, todos sus miembros deben trabajar juntos para lograrlo, por lo que el colaborador debe estar dedicado a la organización. Además, el autor afirma que el clima organizacional tiene un impacto directo y significativo en la actividad laboral que realiza el trabajador, por lo que es fundamental que el colaborador se sienta a gusto para hacer bien su trabajo. Por otro lado, el clima organizacional mejora a medida que los colaboradores se acomodan a sus diferentes puestos como educadores y directivos; como consecuencia, el clima afecta a las relaciones interpersonales. Por otro lado, cuando los empleados se acostumbran a sus diversas posiciones como educadores y administradores, el clima organizacional mejora, lo que repercute en las relaciones con los empleados. Según Aguado, el servicio educativo que presta una institución es de mala calidad cuando existe un clima organizacional inadecuado (2019)

Para la hipótesis específica 1, existe una correlación positiva media con un coeficiente Rho de Spearman = 0,537 y un valor p de 0,001, lo que indica que el clima organizacional se relaciona con la dimensión fiabilidad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022. En otras palabras, el profesorado se ve influido por las condiciones del servicio, lo que afecta al ambiente organizativo de la institución, cuando son coherentes con las que ofrece la entidad y proporcionan al usuario una sensación de seguridad y confianza.

En este caso, el factor importante a tener en cuenta es la capacidad y los conocimientos profesionales de la institución que presta el servicio. De este modo, el cliente puede calibrar la exactitud de la facturación y que el servicio se presta en el plazo especificado en el diseño del servicio, entre otras cosas. Esto le permitirá detectar la capacidad y los conocimientos profesionales de la institución. Cabe destacar que la confianza es el componente más crucial para el usuario cuando se trata de servicio, y que cumplir las promesas es una de las dos razones principales por las que un consumidor decide realizar otra compra (Quintero, 2018). Los clientes recuerdan las entregas fallidas y los servicios poco fiables, pero a veces los directivos no son conscientes de los efectos que un servicio deficiente tiene en el negocio. Según Coromoto (2017), los proveedores de servicios de éxito tienen una base de calidad que mantiene la fiabilidad y satisface las expectativas de los consumidores.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, existe una relación positiva media entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,612 y un p-valor de 0,001. En otras palabras, debido a que este proceso implica interactuar con personas, brindar a los usuarios una atención rápida y un soporte adecuado incide en el clima organizacional.

Debemos considerar que esta acción ágil esta disponibilidad para atender a los usuarios- consiste en proporcionar un servicio de atención al cliente con prontitud en respuesta a sus peticiones, ya sean preguntas, quejas, problemas u órdenes de servicio. Podemos relacionar esta capacidad con la responsabilidad, es decir, destacando que es la voluntad del personal de colaborar con los usuarios y prestar el servicio con prontitud; una responsabilidad que se traduce en informar a los clientes durante un periodo de tiempo en el que deben esperar. Según Figueroa (2019)

Respecto a la hipótesis específica 3, existe una correlación positiva media con un coeficiente Rho de Spearman de $= 0,594$ y un valor p de $0,001$, lo que establece una relación entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022. Es decir, a través de infundir confianza en los usuarios, el trato cordial del personal y el conocimiento de sus requerimientos e inquietudes contribuyen a mejorar el clima organizacional.

Ante esto, Flores (2019) hace la suposición de que la seguridad inspira credibilidad y confianza, civismo de los empleados y capacidad de buena fe. En términos de las instituciones educativas, podemos argumentar que la seguridad es el valor intangible por excelencia, ya que proporciona a los usuarios la seguridad de que, al adquirir servicios educativos, la seguridad está garantizada en las propuestas realizadas y en el espacio físico adecuado. Sin embargo, si el cliente nota algún tipo de perjuicio físico en las instalaciones o falta de seguridad personal, entre otras señales, puede percibir que es arriesgado utilizar los servicios en ese lugar, incluso si solo se basa en la observación de estos datos.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 4, se presenta el coeficiente Rho de Spearman $= 0,584$, estableciéndose una correlación media positiva, además, un valor de p de $0,001$, corroborando que la variable clima organizacional tiene respecto a la empatía en la I. E. Héroes del Cenepa No. 130 de Lima - 2022. Es la atención esmerada y personalizada que la empresa brinda a sus clientes.

La esencia de la empatía es transmitir al cliente, a través de un servicio personalizado o completo, la idea de único y especial. Los clientes quieren sentirse importantes y comprendidos por los proveedores de servicios. De acuerdo con De la Cruz (2018), todo esto se puede ilustrar facilitando el contacto y acceso a la empresa, y al mismo tiempo informando a los clientes en un lenguaje comprensible sobre el servicio a brindar.

Conclusiones

1. Se confirma que existe una relación positiva alta entre el Clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa de Lima - 2022. Mediante el análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.703** con un nivel de significancia de 0.001, margen de error de 0.05 lo cual nos da como resultado, la relación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad del servicio educativo.

2. Se confirma que existe una relación positiva media entre el Clima organizacional y la fiabilidad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022. Mediante el análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.537** con un nivel de significancia de 0.001, margen de error de 0.05 lo cual nos da como resultado, la relación significativa entre el Clima organizacional y la Fiabilidad.

3. Se confirma que existe una relación positiva media entre el Clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022. Mediante el análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.612** con un nivel de significancia de 0.001, margen de error de 0.05 lo cual nos da como resultado, la relación significativa entre el Clima organizacional y la Capacidad de respuesta.

4. Se confirma que existe una relación positiva media entre el Clima organizacional y la seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022. Mediante el análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.594** con un nivel de significancia de 0.001, margen de error de 0.05 lo cual nos da como resultado, la relación significativa entre el Clima organizacional y la Seguridad.

5. Se confirma que existe una relación positiva media entre el Clima organizacional y la empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima – 2022. Mediante el análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.584** con un nivel de significancia de 0.001, margen de error de 0.05 lo cual nos da como resultado, la relación significativa entre el Clima organizacional y la Empatía.

Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta la relación positiva alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, si una institución educativa desea proporcionar un servicio de excelencia, se sugiere que los líderes implementen estrategias de mejoramiento enfocadas en el desarrollo de su personal. Esto les permitirá impulsar un cambio positivo en el ámbito profesional de sus empleados, y tratarlos con amabilidad para que perciban que sus necesidades son importantes para ellos.

2. Se aconseja que el equipo directivo negocie con las instituciones afiliadas el apoyo financiero para implantar innovaciones en la institución, en la que se pueden proporcionar espacios recreativos, un auditorio y una sala de lectura. Todo esto también puede financiarse por sí solo mediante la recaudación de fondos y la solicitud de donaciones de diversas organizaciones, no sólo las relacionadas con la educación.

3. Se recomienda que los líderes no solo brinden capacitación a los docentes en relación a los procesos didácticos, sino que también capaciten a los empleados administrativos para que puedan utilizar eficazmente los recursos tecnológicos en su trabajo, ya que existe una relación positiva entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo.

4. Se aconseja que los administradores utilicen la tecnología para responder con rapidez a las peticiones que se hagan a la institución y que los profesores den a los padres la información que necesitan sobre el comportamiento y el desarrollo de sus hijos.

5. Se aconseja que los administradores de la institución educativa contraten los servicios de un especialista en salud mental que pueda impartir talleres sobre manejo de emociones y conflictos tanto a docentes como a personal administrativo, y posteriormente se apeguen a las recomendaciones y lineamientos de éste, todo con el objetivo de brindar un servicio adecuado a los patronos de la institución.

Referencias Bibliográficas

- Aguado, J. (2019). *Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes*. Lima: Tesis de Maestría Universidad San Ignacio de Loyola.
- Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Obtenido de www.resumido.com/es/libro.php/243.
- Alcalá, E. (2017). *El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior*. México: Universidad San Juan Bautista.
- Alcocer, A. (2003). *La organización empresarial*. Lima.
- Álvarez, F. (2010). *Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Álvarez, G. (2005). *El constructo clima organizacional: Concepto, teorías e investigaciones y resultados relevantes*. Buenos Aires.
- Álvarez, J. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. México: Pearson educación.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque: Escuela de Economía USAT.
- Benites, L. (2008). *El perfil del líder*. Lima: Síntesis.
- Bernal, I., & Pedraza, N. S. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos*. Revista estudios gerenciales.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*.
- Cornejo, M. (2006). *La Nueva competencia*. Lima: Servicios especiales de Edición S.A.
- Coromoto, Y. (2017). *Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*. Venezuela: Universidad de León.

- De la cruz, R. (2018). *a cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Huaral*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Diaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Etkin, G. (2007). *Capital social y valores en la organización sustentable: el deber ser, poder hacer y la voluntad creativa*. Buenos Aires: Granica.
- Figuroa, E. (2019). *Clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. Revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo educativo.
- Flores, F. (2019). *Las 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*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba: Prentice. Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- James, A. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Machaca, J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Mejía, J. (2018). *Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una institución educativa*.
- Munduate, L. (1997). *Psicología de las organizaciones, las personas organizando*. Madrid:

Pirámide.

- Polanco, C. (2017). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula*. Universidad Pedagógica Nacional.
- Quinteros, M. (2018). *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rivero, J. (2010). *Teacher performance and its impact on the quality of education in Peru, Policy Pape*. Canadá: Canadian Foundation for the Americas.
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Revista educación en valores.
- Ruiz, Y. (2007). *La evaluación institucional, una herramienta para retroalimentar la gestión escolar y mejorar la calidad educativa*. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Obtenido de http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/MAESTRIAS/EDUCACION/TGMR85G842007YUMELYSRUIZ.pdf
- Sánchez, D. (2012). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabaloso*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Perú: Annet.
- Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Díaz de santos.
- Zeithmal, V., Parasumaran, A., & Berry, L. (1991). *Calidad total en la Gestión de Servicios*.

Anexos

ANEXO 1. Matriz De Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E. HÉROES DEL CENEP N° 130 DE LIMA - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL <ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Responsabilidad • Recompensa • Relaciones 	METODO: Hipotético - Deductivo TIPO : Básica NIVEL : Correlacional DISEÑO : Descriptivo - Correlacional Esquema: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 O2 --> O1 </pre> </div> Dónde: O1 = Clima Organizacional O2 = Calidad del Servicio Educativo M = Muestra R = Relación de variables
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo en la I. E. Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2022?	Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo en la I. E. Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2022.	Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Calidad del Servicio Educativo en la I. E. Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2020.		
PROBLEMA ESPECIFICO 1: ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad en la institución educativa Héros del Cenepa N. 130 de San Juan de Lurigancho – 2022?	OBJETIVO ESPECIFICO 1: Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad en la I. E. Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2022.	HIPÓTESIS ESPECIFICA 1: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Fiabilidad en la I. E. Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2020.		
PROBLEMA ESPECIFICO 2: ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta en la institución educativa Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2022?	OBJETIVO ESPECIFICO 2: Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta en la I. E. Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2022.	HIPÓTESIS ESPECIFICA 2: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Capacidad de Respuesta en la I. E. Héros del Cenepa N. 130 de Lima – 2020.		

<p>PROBLEMA ESPECIFICO 3: ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Seguridad en la institución educativa Héroes del Cenepa N. 130 de Lima – 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO 4: ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Empatía en la institución educativa Héroes del Cenepa N. 130 de Lima – 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 3: Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N. 130 de Lima – 2022.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO 4: Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N. 130 de Lima – 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA 3: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Seguridad en la I. E. Héroes del Cenepa N. 130 de Lima – 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICA 4: Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Empatía en la I. E. Héroes del Cenepa N. 130 de Lima – 2020.</p>	<p>V2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>POBLACIÓN: 60 docentes</p> <p>MUESTRA: 52 docentes</p> <p>TECNICAS: Cuestionario</p> <p>INSTRUMENTO: Encuesta</p>
---	---	---	--	--

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E. HÉROES DEL CENEP A N° 130
DE LIMA – 2022**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es aquella percepción directa o indirecta que tienen las personas con respecto a su ambiente laboral, en donde aspectos como la estructura y las recompensas que se brindan son asimiladas por los trabajadores según a sus percepciones. (Litwin y Stringer, 1968).	El clima organizacional se midió con un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 12 ítems en cuatro dimensiones: Estructura (3 ítems), Responsabilidad (3 ítems) Recompensa (3 ítems) y Relaciones (3 ítems)	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de autoridad. • Delegación de responsabilidad. • Conocimiento institucional. 	Ordinal 1.Mala 2.Regular 3.Bueno
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad laboral. • Capacidad laboral. • Omisión de responsabilidad. 	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la labor. • Conocimiento de las recompensas. • Consecuencias laborales. 	
			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Clima amigable. • Relaciones fraternales 	

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	La calidad del servicio es cumplir con los requisitos que demandan los usuarios sin contar con defectos ni errores, además es un factor esencial de la percepción del consumidor. (Zeithml, Parasuraman y Berry,1991).	La calidad del servicio se midió con un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 12 ítems en cuatro dimensiones: Fiabilidad (3 ítems), Capacidad de respuesta (3 ítems) Seguridad (3 ítems) y Empatía (3 ítems)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información veraz. • Personal preparado. • Desempeño laboral individual y grupal. 	Ordinal 1.Mala 2.Regular 3.Bueno
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en los tramites. • Entrega de información concisa. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal proactivo. • Personal integro. • Satisfacción de los usuarios. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención empática. • Trato personalizado. 	

ANEXO 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E. HÉROES DEL CENEPAN° 130 DE
LIMA - 2022

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
V1: Clima Organizacional	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de autoridad. • Delegación de responsabilidad. • Conocimiento institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo califica la percepción que tienen los trabajadores de la autoridad en el desempeño de sus funciones? 2. ¿Cómo califica a la autoridad en su calidad de dar órdenes y ser obedecido? 3. ¿Cómo califica la delegación de responsabilidades que la autoridad ejecuta? 4. ¿Cómo califica la delegación de tareas en la productividad de la institución? 5. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento e interés sobre las políticas de la institución? 6. ¿Cómo califica la comunicación que los directivos realizan para dar a conocer información indispensable de la institución? 	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mala 2. Regular 3. Bueno
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad laboral. • Capacidad laboral. • Omisión de responsabilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Cómo califica la confianza por parte de sus directivos hacia su integridad laboral?? 8. ¿Cómo califica el grado de integridad en el trabajo de sus compañeros? 9. ¿Cómo califica su capacidad para el trabajo con respecto a la demanda física de su actividad laboral? 10. ¿Cómo califica su capacidad para el trabajo con respecto a las demandas cognitivas de su actividad laboral? 11. ¿Cómo califica su responsabilidad de asumir el resultado del trabajo en equipo? 12. ¿Cómo califica su compromiso y hacerse responsable por los objetivos organizacionales? 	
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la labor. • Conocimiento de las recompensas. • Consecuencias laborales. 	<ol style="list-style-type: none"> 13. ¿Cómo califica al plan de reconocimiento que sus directivos dirigen a la labor de cada trabajador? 14. ¿Cómo califica el interés por parte de sus directivos hacia sus ideas innovadoras? 15. ¿Cómo califica las recompensas que recibe en función a sus necesidades? 16. ¿Cómo califica la recompensa por las horas extra trabajadas? 17. ¿Cómo califica las sanciones establecidas en la institución en función a los errores de los trabajadores? 18. ¿Cómo califica el hostigamiento laboral cuando un trabajador incumple las normas? 	
	Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Clima amigable. • Relaciones fraternales 	<ol style="list-style-type: none"> 19. ¿Cómo califica la tolerancia hacia sus creencias culturales? 20. ¿Cómo califica el ambiente laboral para desarrollar las actividades cotidianas? 21. ¿Cómo califica la relación fraternal entre los directivos y sus trabajadores? 22. ¿Cómo califica el compañerismo con sus colegas de trabajo? 	

V2: Calidad del Servicio educativo	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información veraz. • Personal preparado. • Desempeño laboral individual y grupal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo califica la información otorgada al usuario cuando lo solicitan? 2. ¿Cómo califica los medios de comunicación visual con respecto a su contenido veraz y actualizado? 3. ¿Cómo califica las competencias técnicas del personal de atención al usuario? 4. ¿Cómo califica las habilidades blandas del personal de atención al usuario? 5. ¿Cómo califica su desempeño en aula en función a los objetivos planteados? 6. ¿Cómo califica su desempeño en las comisiones formadas por equipos de trabajo? 	ORDINAL 1. Mala 2. Regular 3. Bueno
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en los tramites. • Entrega de información concisa. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Cómo califica el tiempo de atención ante un documento solicitado? 8. ¿Cómo califica el flujo de atención al cliente que la institución ejecuta? 9. ¿Cómo califica los medios de información en función a comunicar efectivamente? 10. ¿Cómo califica la información brindada en función a las dudas y necesidades de los usuarios? 	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal proactivo. • Personal integro. • Satisfacción de los usuarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 11. ¿Cómo califica las soluciones brindadas a las dificultades que los usuarios presentan? 12. ¿Cómo califica su capacitación personal frente a mejorar sus conocimientos que beneficiarán a la institución? 13. ¿Cómo califica sus valores impartidos en aula hacia la formación de sus estudiantes? 14. ¿Cómo califica su responsabilidad frente a las consecuencias de sus acciones negativas? 15. ¿Cómo califica la relación con sus estudiantes dentro del aula? 16. ¿Cómo califica el cumplimiento de expectativas que los estudiantes esperan de su desempeño? 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención empática. • Trato personalizado. 	<ol style="list-style-type: none"> 17. ¿Cómo califica el grado de interés que brinda a los problemas de sus estudiantes? 18. ¿Cómo califica su orientación hacia los estudiantes frente a los conflictos y errores que ellos manifiestan? 19. ¿Cómo califica sus estrategias para lograr que los usuarios se sientan bien recibidos? 20. ¿Cómo califica la base de datos que maneja la institución sobre los usuarios? 	

Anexo 4. Instrumentos

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Unidad de análisis: Institución Educativa Héroes del Cenepa N° 130 de Lima

El objetivo de este cuestionario es medir la percepción de los usuarios sobre el clima organizacional.
Se pide responder el total de los ítems.

Indicación: En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 3. Marque con "X" la alternativa seleccionada:

MALA	REGULAR	BUENO
1	2	3

N°	PREGUNTA	1	2	3
ESTRUCTURA				
1	¿Cómo califica la percepción que tienen los trabajadores de la autoridad en el desempeño de sus funciones?			
2	¿Cómo califica a la autoridad en su cualidad de dar órdenes y ser obedecido?			
3	¿Cómo califica la delegación de responsabilidades que la autoridad ejecuta?			
4	¿Cómo califica la delegación de tareas en la productividad de la institución?			
5	¿Cómo califica su nivel de conocimiento e interés sobre las políticas de la institución?			
6	¿Cómo califica la comunicación que los directivos realizan para dar a conocer información indispensable de la institución?			
RESPONSABILIDAD				
7	¿Cómo califica la confianza por parte de sus directivos hacia su integridad laboral??			
8	¿Cómo califica el grado de integridad en el trabajo de sus compañeros?			
9	¿Cómo califica su capacidad para el trabajo con respecto a la demanda física de su actividad laboral?			
10	¿Cómo califica su capacidad para el trabajo con respecto a las demandas cognitivas de su actividad laboral?			

11	¿Cómo califica su responsabilidad de asumir el resultado del trabajo en equipo?			
12	¿Cómo califica su compromiso y hacerse responsable por los objetivos organizacionales?			
RECOMPENSA				
13	¿Cómo califica al plan de reconocimiento que sus directivos dirigen a la labor de cada trabajador?			
14	¿Cómo califica el interés por parte de sus directivos hacia sus ideas innovadoras?			
15	¿Cómo califica las recompensas que recibe en función a sus necesidades?			
16	¿Cómo califica la recompensa por las horas extra trabajadas?			
17	¿Cómo califica las sanciones establecidas en la institución en función a los errores de los trabajadores?			
18	¿Cómo califica el hostigamiento laboral cuando un trabajador incumple las normas?			
RELACIONES				
19	¿Cómo califica la tolerancia hacia sus creencias culturales?			
20	¿Cómo califica el ambiente laboral para desarrollar las actividades cotidianas?			
21	¿Cómo califica la relación fraternal entre los directivos y sus trabajadores?			
22	¿Cómo califica el compañerismo con sus colegas de trabajo?			

¡MUCHAS GRACIAS!

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Unidad de análisis: Institución Educativa Héroes del Cenepa N° 130 de Lima

El objetivo de este cuestionario es medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio educativo. Se pide responder el total de los ítems.

Indicación: En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 3. Marque con "X" la alternativa seleccionada:

MALA	REGULAR	BUENO
1	2	3

N°	PREGUNTA	1	2	3
FIABILIDAD				
1	¿Cómo califica la información otorgada al usuario cuando lo solicitan?			
2	¿Cómo califica los medios de comunicación visual con respecto a su contenido veraz y actualizado?			
3	¿Cómo califica las competencias técnicas del personal de atención al usuario?			
4	¿Cómo califica las habilidades blandas del personal de atención al usuario?			
5	¿Cómo califica su desempeño en aula en función a los objetivos planteados?			
6	¿Cómo califica su desempeño en las comisiones formadas por equipos de trabajo?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
7	¿Cómo califica el tiempo de atención ante un documento solicitado?			
8	¿Cómo califica el flujo de atención al cliente que la institución ejecuta?			
9	¿Cómo califica los medios de información en función a comunicar efectivamente?			
10	¿Cómo califica la información brindada en función a las dudas y necesidades de los usuarios?			
SEGURIDAD				
11	¿Cómo califica las soluciones brindadas a las dificultades que los usuarios presentan?			
12	¿Cómo califica su capacitación personal frente a mejorar sus conocimientos que beneficiarán a la institución?			
13	¿Cómo califica sus valores impartidos en aula hacia la formación de sus estudiantes?			

14	¿Cómo califica su responsabilidad frente a las consecuencias de sus acciones negativas?			
15	¿Cómo califica la relación con sus estudiantes dentro del aula?			
16	¿Cómo califica el cumplimiento de expectativas que los estudiantes esperan de su desempeño?			
EMPATÍA				
17	¿Cómo califica el grado de interés que brinda a los problemas de sus estudiantes?			
18	¿Cómo califica su orientación hacia los estudiantes frente a los conflictos y errores que ellos manifiestan?			
19	¿Cómo califica sus estrategias para lograr que los usuarios se sientan bien recibidos?			
20	¿Cómo califica la base de datos que maneja la institución sobre los usuarios?			

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 5. Consentimiento Informado



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 130
"HÉROES DEL CENEP"
TEL: 3750110
UGEL 05-S.J.L.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTORIZACIÓN

Sres. Bachilleres de la Universidad Peruana los Andes

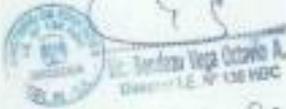
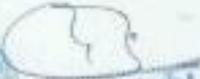
Habiendo visto el documento presentado, se le autoriza realizar la investigación titulada:
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I. E.
HÉROES DEL CENEP N° 130 DE LIMA - 2022" en los docentes de nuestra institución.

POR LO EXPUESTO:

Sin otro en particular se accede a la solicitud.

San Juan de Lurigancho, 1 de abril del 2022.

Atentamente:



Autorizado

ANEXO 6.

Confiabilidad y validez del instrumento de investigación

Variable 1: Clima organizacional

Prueba piloto: 20

Ítems: 22

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	61,20	72,800	,538	,896
Pregunta2	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta3	60,80	76,589	,454	,895
Pregunta4	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta5	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta6	60,80	79,747	,567	,893
Pregunta7	60,50	73,737	,601	,891
Pregunta8	59,90	87,042	-,061	,912
Pregunta9	59,20	84,379	,417	,896
Pregunta10	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta11	60,10	77,147	,813	,887
Pregunta12	60,80	70,063	,820	,882
Pregunta13	60,50	77,947	,701	,889
Pregunta14	60,80	73,568	,927	,881
Pregunta15	60,50	77,147	,813	,885
Pregunta16	60,80	76,589	,454	,895
Pregunta17	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta18	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta19	60,80	79,747	,567	,893
Pregunta20	60,50	73,737	,601	,891
Pregunta21	60,80	73,568	,927	,881
Pregunta22	60,50	77,147	,813	,887

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Prueba piloto: 20

Ítems: 20

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	48,90	78,621	,774	,915
Pregunta2	48,70	78,958	,771	,915
Pregunta3	49,00	82,737	,719	,917
Pregunta4	48,90	76,095	,767	,915
Pregunta5	49,30	81,063	,805	,915
Pregunta6	49,00	78,737	,870	,912
Pregunta7	49,20	73,221	,879	,911
Pregunta8	48,50	81,105	,802	,915
Pregunta9	48,70	92,221	,189	,926
Pregunta10	49,10	86,200	,616	,921
Pregunta11	48,90	85,147	,464	,922
Pregunta12	49,40	85,095	,721	,918
Pregunta13	48,90	76,095	,767	,915
Pregunta14	49,30	81,063	,805	,915
Pregunta15	49,30	81,063	,805	,915
Pregunta16	49,00	78,737	,870	,912
Pregunra17	49,20	73,221	,879	,911
Pregunta18	48,50	81,105	,802	,915
Pregunta19	49,10	86,200	,616	,921
Pregunta20	48,90	85,147	,464	,924

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional

DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Suficiencia ⁴	Observaciones
	DIMENSIÓN 1: La Estructura: Ilustra la percepción con la que cuentan todos los integrantes de la institución con respecto al número de reglas, tramites, procesos engorrosos y demás restricciones a los cuales se enfrentan durante el desempeño de su trabajo. Es la importancia que la organización le da a la burocracia, contra la importancia de contar con un ambiente de labores despejado, informal y sin estructuras.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
1	Considera que en la institución educativa se tiene claro quién es el que lleva la dirección y la toma de decisiones.	X	X	X	X	
2	Considera que en la institución educativa las tareas y responsabilidades están bien definidas.	X	X	X	X	
3	El personal que labora en la institución educativa conoce claramente las políticas de esta organización.	X	X	X	X	
	DIMENSIÓN 2: La Responsabilidad: Es el sentir de los integrantes de la organización sobre su libertad en lo que se refiere a las decisiones tomadas concernientes a sus actividades laborales. Es decir, es la manera de saber que el control que se tiene sobre ellos es de manera general y no de tipo particular, ósea, la percepción de saberse su propio jefe y no contar con una doble inspección en las labores.					
4	A los directivos de la institución les agrada que realice bien mi trabajo sin la necesidad de estar supervisándome.	X	X	X	X	
5	Considera que los directivos de la institución delegan las comisiones de trabajo y la responsabilidad de su adecuada ejecución es de cada uno.	X	X	X	X	
6	Considera que uno de los problemas que sufre la institución es que las personas no asumen sus responsabilidades.	X	X	X	X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio Educativo

DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Suficiencia ⁴					Observaciones					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
	DIMENSION 1: La fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.																										
13	Considera que se brinda la información necesaria al padre y estudiante cuando lo solicitan.				X					X						X										X	
12	La institución cuenta con un personal capacitado.				X					X						X										X	
13	Considera que se realiza un trabajo eficaz tanto en el aula como en cada equipo de trabajo.				X					X						X										X	
	DIMENSION 2: Capacidad de respuesta. Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente.																										
14	El tiempo de atención ante un documento solicitado es el adecuado.				X						X					X										X	
15	Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema.				X						X					X										X	
16	Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida.				X						X					X										X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – CALIDAD DEL SERVICIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal docente de la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ortiz Briceño Charles Augusto

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magíster en Gestión Pública

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Bajo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy bueno
---------------	---------	------------	----------	--------------

Charles

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal docente de la I. E. Héroes del Cenepa N° 130.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ortiz Briceño Charles Augusto

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magíster en Gestión Pública

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Bajo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy bueno
---------------	---------	------------	----------	--------------

Charles

FIRMA DEL EVALUADOR

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional

DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Suficiencia ⁴					Observaciones					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
1	DIMENSION 1: La Estructura: ilustra la percepción con la que cuentan todos los integrantes de la institución con respecto al número de reglas, trámites, procesos engorrosos y demás restricciones a los cuales se enfrentan durante el desempeño de su trabajo. Es la importancia que la organización le da a la burocracia, contra la importancia de contar con un ambiente de labores despejado, informal y sin estructuras.																										
2	Considera que en la institución educativa se tiene claro quién es el que lleva la dirección y la toma de decisiones.																										
3	Considera que en la institución educativa las tareas y responsabilidades están bien definidas. El personal que labora en la institución educativa conoce claramente las políticas de esta organización.																										
4	DIMENSION 2: La Responsabilidad: Es el sentir de los integrantes de la organización sobre su libertad en lo que se refiere a las decisiones tomadas concernientes a sus actividades laborales. Es decir, es la manera de saber que el control que se tiene sobre ellos es de manera general y no de tipo particular; ósea, la percepción de saberse su propio jefe y no contar con una doble inspección en las labores.																										
5	A los directivos de la institución les agrada que realice bien mi trabajo sin la necesidad de estar supervisándome. Considera que los directivos de la institución delegan las comisiones de trabajo y la responsabilidad de su adecuada ejecución es de cada uno.																										
6	Considera que uno de los problemas que sufre la institución es que las personas no asumen sus responsabilidades.																										

<p>DIMENSIÓN 3: La Recompensa: Es la percepción de los colaboradores frente a la justa recompensa que han percibido debido al trabajo bien realizado. Es decir, es la forma en que la organización emplea más los premios e incentivos en vez que el castigo. Es por esto que es una motivación extrínseca por que se encarga del reconocimiento a un trabajo bien hecho.</p>																	
<p>7 En la institución existe un sistema de reconocimiento a la labor realizada por cada persona.</p>																	
<p>8 Aquí las personas son recompensadas según su desenvolvimiento en el trabajo.</p>																	
<p>9 Considera que en la institución si una persona comete un error es sancionado.</p>																	
<p>DIMENSIÓN 4: Las Relaciones: Es la percepción que tienen los colaboradores de la organización sobre la concepción de un clima de trabajo amigable y de adecuada interacción tanto entre sus colegas, como entre directivos y operarios. Es decir, es la percepción de una buena confraternidad general. Pone énfasis en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales; y la percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización, el cual enfatiza en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.</p>																	
<p>10 Entre la gente que labora en la institución prevalece una atmósfera amistosa.</p>																	
<p>11 La institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.</p>																	
<p>12 Las relaciones entre trabajadores, docentes y directivos son agradables.</p>																	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Deficiente [] Bajo [] Regular [] Bueno [] Muy Bueno [X]
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: V.E. LÓPEZ VÁSQUEZ JUAN ALFREDO
 Título o grado académico del validador: Mg. GESTIÓN PÚBLICA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 *Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio Educativo

DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Suficiencia ⁴					Observaciones					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
13	DIMENSIÓN 1: La fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.																										
12	Considera que se brinda la información necesaria al padre y estudiante cuando lo solicitan.																										
13	La institución cuenta con un personal capacitado.																										
14	Considera que se realiza un trabajo eficaz tanto en el aula como en cada equipo de trabajo.																										
15	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente.																										
14	El tiempo de atención ante un documento solicitado es el adecuado.																										
15	Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema.																										
16	Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida.																										

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal docente de la I. E. Héroes del Cenepa N° 130.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

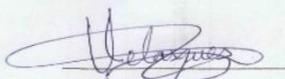
VELÁSQUEZ VÁSQUEZ JUAN ALFREDO

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Bajo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy bueno X
---------------	---------	------------	----------	-------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – CALIDAD DEL SERVICIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal docente de la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

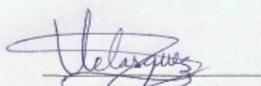
VELÁSQUEZ VÁSQUEZ JUAN ALFREDO

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Bajo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy bueno X
---------------	---------	------------	----------	-------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Clima Organizacional

DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Suficiencia ⁴					Observaciones					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
	DIMENSIÓN 1: La Estructura: Ilustra la percepción con la que cuentan todos los integrantes de la institución con respecto al número de reglas, trámites, procesos engorrosos y demás restricciones a los cuales se enfrentan durante el desempeño de su trabajo. Es la importancia que la organización le da a la burocracia, contra la importancia de contar con un ambiente de labores despejado, informal y sin estructuras.																										
1	Considera que en la institución educativa se tiene claro quién es el que lleva la dirección y la toma de decisiones.					✓					✓					✓					✓					✓	
2	Considera que en la institución educativa las tareas y responsabilidades están bien definidas.					✓					✓					✓					✓					✓	
3	El personal que labora en la institución educativa conoce claramente las políticas de esta organización.					✓					✓					✓					✓					✓	
	DIMENSIÓN 2: La Responsabilidad: Es el sentir de los integrantes de la organización sobre su libertad en lo que se refiere a las decisiones tomadas concernientes a sus actividades laborales. Es decir; es la manera de saber que el control que se tiene sobre ellos es de manera general y no de tipo particular; ósea: la percepción de saberse su propio jefe y no contar con una doble inspección en las labores.																										
4	A los directivos de la institución les agrada que realice bien mi trabajo sin la necesidad de estar supervisándome.					✓					✓					✓					✓					✓	
5	Considera que los directivos de la institución delegan las comisiones de trabajo y la responsabilidad de su adecuada ejecución es de cada uno.					✓					✓					✓					✓					✓	
6	Considera que uno de los problemas que sufre la institución es que las personas no asumen sus responsabilidades.					✓					✓					✓					✓					✓	

<p>DIMENSION 3: La Recompensa: Es la percepción de los colaboradores frente a la justa recompensa que han percibido debido al trabajo bien realizado. Es decir, es la forma en que la organización emplea más los premios e incentivos en vez que el castigo. Es por esto que es una motivación extrínseca por que se encarga del reconocimiento a un trabajo bien hecho.</p>												
<p>7 En la institución existe un sistema de reconocimiento a la labor realizada por cada persona.</p>	✓											
<p>8 Aquí las personas son recompensadas según su desenvolvimiento en el trabajo.</p>	✓											
<p>9 Considera que en la institución si una persona comete un error es sancionado.</p>	✓											
<p>DIMENSION 4: Las Relaciones: Es la percepción que tienen los colaboradores de la organización sobre la concepción de un clima de trabajo amigable y de adecuada interacción tanto entre sus colegas, como entre directivos y operarios. Es decir, es la percepción de una buena confraternidad general. Pone énfasis en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales, y la percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización, el cual enfatiza en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.</p>												
<p>10 Entre la gente que labora en la institución prevalece una atmósfera amistosa.</p>	✓											
<p>11 La institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.</p>	✓											
<p>12 Las relaciones entre trabajadores, docentes y directivos son agradables.</p>	✓											

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Deficiente [] Bajo [] Regular [] Bueno [] Muy Bueno [X]
 Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg: Carolina Sotelo Hernández Salazar)
 Título o grado académico del validador: Ph.D. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
⁴Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio Educativo

DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Suficiencia ⁴					Observaciones					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
	DIMENSION 1: La fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.																										
13	Considera que se brinda la información necesaria al padre y estudiante cuando lo solicitan.				✓					✓					✓					✓					✓		
12	La institución cuenta con un personal capacitado.				✓					✓					✓					✓					✓		
13	Considera que se realiza un trabajo eficaz tanto en el aula como en cada equipo de trabajo.				✓					✓					✓					✓					✓		
	DIMENSION 2: Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente.																										
14	El tiempo de atención ante un documento solicitado es el adecuado.				✓					✓					✓					✓					✓		
15	Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema.				✓					✓					✓					✓					✓		
16	Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida.				✓					✓					✓					✓					✓		

<p>DIMENSIÓN 3: Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serían resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.</p>																			
17	El personal de la institución está capacitado para brindar soluciones oportunas.		✓																
18	El comportamiento del personal de la institución le transmite seguridad y confianza.		✓																
19	Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida		✓																
	<p>DIMENSIÓN 3: Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.</p>																		
20	El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos.		✓																
21	Considera que se brinda un trato personalizado.		✓																
22	Se da a la atención necesaria a las necesidades de los usuarios		✓																

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Deficiente [] Bajo [] Regular [] Bueno [] Muy Bueno [✓]
 Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Camacho Sotelo, H. Samuel Salvador*
 Título o grado académico del validador: *Dr. c. Administración*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
⁴Suficiencia: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal docente de la I. E. Héroes del Cenepa N° 130.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Camacho Sotelo Manuel Salvador

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Administración

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Bajo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy bueno
---------------	---------	------------	----------	--------------

X



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10048811

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – CALIDAD DEL SERVICIO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I. E. Héroes del Cenepa N° 130 de Lima - 2022"

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal docente de la institución educativa Héroes del Cenepa N° 130.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Camacho Sotelo Manuel Salvador

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Administración

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Bajo	3. Regular	4. Bueno	5. Muy bueno
---------------	---------	------------	----------	--------------

X



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10048811

ANEXO 7. Base de datos de la Prueba Piloto de la variable Clima Organizacional y Calidad del Servicio

CLIMA ORGANIZACIONAL												
	ESTRUCTURA			RESPONSABILIDAD			RECOMPENSA			RELACIONES		
N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	4
2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	2	4
3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
7	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5
8	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
9	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4
10	3	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	3
11	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5
12	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
14	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5
16	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3
17	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3
18	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
19	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5

CALIDAD DEL SERVICIO												
	FIABILIDAD			CAPACIDAD DE R.			SEGURIDAD			EMPATIA		
N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5
2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	5
3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
4	3	5	4	3	5	3	5	5	3	4	5	5
5	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4
6	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4
7	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
8	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4
9	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5
10	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
12	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4
13	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4
14	4	5	3	4	5	4	5	2	4	3	4	4
15	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
16	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3
17	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
18	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4
19	3	3	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4
20	2	4	5	4	4	2	4	3	4	3	2	3

Base de datos de las variables de investigación

CLIMA ORGANIZACIONAL																				
ESTRUCTURA					RESPONSABILIDAD					RECOMPENSA					RELACIONES					T.
p1	p2	p3	St.	N	p4	p5	p6	St.	N	p7	p8	p9	St.	N	p10	p11	p12	St.	N	
5	5	4	14	3	5	5	4	14	3	5	4	5	14	3	4	5	5	14	3	56
5	5	5	15	3	4	4	4	12	3	1	4	5	10	2	4	5	5	14	3	51
5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	60
4	4	4	12	3	4	4	5	13	3	4	4	5	13	3	4	5	5	14	3	52
3	3	3	9	2	4	3	3	10	2	3	4	3	10	2	3	4	4	11	2	40
5	5	4	14	3	4	4	4	12	3	4	4	4	12	3	5	4	4	13	3	51
5	5	5	15	3	5	4	4	13	3	4	5	5	14	3	4	4	4	12	3	54
3	3	4	10	2	3	4	4	11	2	4	3	3	10	2	4	3	4	11	2	42
5	5	4	14	3	5	5	5	15	3	3	4	5	12	3	4	5	5	14	3	55
3	5	3	11	2	5	5	5	15	3	4	4	4	12	3	4	5	4	13	3	51
5	5	4	14	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	4	5	5	14	3	58
3	4	3	10	2	4	4	4	12	3	2	3	3	8	2	3	4	4	11	2	41
4	4	4	12	3	4	4	5	13	3	4	4	4	12	3	4	4	4	12	3	49
5	5	4	14	3	4	5	5	14	3	4	4	3	11	2	3	4	4	11	2	50
4	4	4	12	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	4	5	4	13	3	55
3	2	4	9	2	4	3	4	11	2	2	3	3	8	2	3	2	3	8	2	36
4	4	4	12	3	4	4	5	13	3	4	3	4	11	2	3	4	4	11	2	47
4	4	3	11	2	4	4	5	13	3	3	3	3	9	2	3	3	4	10	2	43
4	4	3	11	2	4	5	5	14	3	5	4	4	13	3	4	5	4	13	3	51
4	4	3	11	2	4	4	5	13	3	3	4	4	11	2	3	2	3	8	2	43
5	5	4	14	3	5	5	4	14	3	5	5	5	15	3	4	4	4	12	3	55
4	4	5	13	3	4	3	4	11	2	2	3	3	8	2	4	4	4	12	3	44
5	5	5	15	3	5	5	4	14	3	3	4	4	11	2	4	5	5	14	3	54
5	5	4	14	3	4	5	4	13	3	1	4	4	9	2	4	4	4	12	3	48
3	3	3	9	2	3	4	4	11	2	1	4	1	6	1	2	1	3	6	1	32
4	3	4	11	2	4	3	3	10	2	3	3	4	10	2	3	4	5	12	3	43
2	2	4	8	2	5	5	5	15	3	3	2	1	6	1	2	3	3	8	2	37
3	3	2	8	2	4	3	4	11	2	1	3	3	7	1	2	3	3	8	2	34
3	2	2	7	1	3	5	4	12	3	4	4	2	10	2	2	3	3	8	2	37
5	4	4	13	3	4	5	3	12	3	4	4	5	13	3	3	4	3	10	2	48

CALIDAD DEL SERVICIO																					
FIABILIDAD					N	CAPACIDAD DE R					SEGURIDAD					EMPATIA					T.
p1	p2	p3	St.	p4		p5	p6	St.	N	p7	p8	p9	St.	N	p10	p11	p12	St.	N		
5	5	4	14	3	5	5	4	14	3	5	4	5	14	3	4	5	5	14	3	56	
5	5	5	15	3	4	2	1	7	1	5	5	5	15	3	4	5	5	14	3	51	
5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	60	
5	5	5	15	3	4	4	5	13	3	4	4	5	13	3	4	5	5	14	3	55	
4	3	3	10	2	4	3	3	10	2	4	3	4	11	2	3	4	5	12	3	43	
5	5	5	15	3	4	3	1	8	2	5	5	5	15	3	5	4	4	13	3	51	
5	5	5	15	3	5	4	4	13	3	4	5	5	14	3	4	4	5	13	3	55	
4	5	4	13	3	3	4	4	11	2	3	4	4	11	2	5	4	5	14	3	49	
5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	5	4	5	14	3	59	
5	4	4	13	3	5	5	5	15	3	4	4	5	13	3	5	5	5	15	3	56	
5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	4	3	4	11	2	5	5	5	15	3	56	
3	3	4	10	2	3	3	3	9	2	4	3	3	10	2	4	4	5	13	3	42	
5	5	4	14	3	4	4	5	13	3	4	4	4	12	3	5	5	4	14	3	53	
4	4	5	13	3	4	5	5	14	3	5	4	4	13	3	4	5	5	14	3	54	
5	5	4	14	3	5	5	5	15	3	5	5	5	15	3	5	5	4	14	3	58	
3	4	3	10	2	4	2	2	8	2	3	4	3	10	2	4	3	3	10	2	38	
5	5	4	14	3	4	4	5	13	3	3	3	3	9	2	4	4	4	12	3	48	
5	5	4	14	3	4	4	3	11	2	4	4	3	11	2	4	4	4	12	3	48	
5	5	5	15	3	4	5	3	12	3	5	5	5	15	3	4	5	4	13	3	55	
5	5	4	14	3	4	4	3	11	2	3	3	4	10	2	3	2	3	8	2	43	
5	5	4	14	3	5	5	4	14	3	5	5	4	14	3	4	4	4	12	3	54	
5	4	3	12	3	4	3	4	11	2	5	4	4	13	3	4	4	4	12	3	48	
5	5	5	15	3	5	5	4	14	3	3	3	3	9	2	4	5	5	14	3	52	

