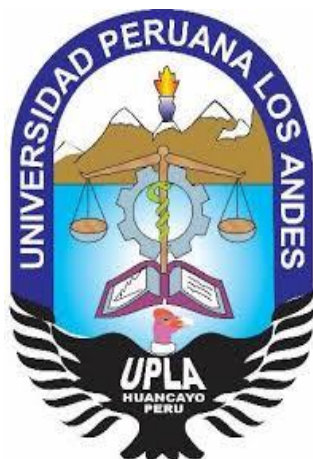


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Clima Organizacional y Calidad Educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores - 2018

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Mendoza Quispe Carlos Yonathan
Bach. Morales Reyes Karina Grisell

Asesor : Mtro. Guevara Sinchez Ivo Genaro

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

Fecha de Inicio y
Culminación : 26.04.2019 – 25.04.2020

Huancayo – Perú
2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TESIS:****Clima organizacional y calidad educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01,
San Juan de Miraflores - 2018****PRESENTADO POR:**

Bach. Carlos Yonathan Mendoza Quispe

Bach. Karina Grisell Morales Reyes

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los siguientes jurados:

PRIMER MIEMBRO : _____

DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

PRIMER MIEMBRO : _____

MG. SANTANA CAMARGO WALTER RUBEN

SEGUNDO MIEMBRO : _____

MG. LOPEZ COZ KIKO RICHARD

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo ____ de _____ del 2020

Asesor:**LIC. IVO GENARO GUEVARA SINCHEZ**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional Académica de Administración y Sistemas



TESIS

**Clima Organizacional Y Calidad Educativa de la Unidad de
Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores - 2018.**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración y Sistemas

Autores : Bach. Carlos Yonathan Mendoza Quispe
Bach. Karina Grisell Morales Reyes

Asesor : Lic. Ivo Genaro Guevara Sinchez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 25/04/2019 al 18/01/2021

Huancayo-Perú

2021

Dedicatoria

A Dios, a nuestros padres, hijos y otros familiares, por brindarnos su gran apoyo en todo momento.

CARLOS.

Gracias a Dios, a mi familia y a todos mis amigos y profesores que me ayudaron incondicionalmente a cumplir con este reto.

KARINA.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a maestros y compañeros de estudios por ser partícipes de conocimientos en el enriquecimiento de la experiencia propia y posibilitar su aplicación en el campo profesional.

A la universidad, por los momentos gratos vividos en ella y el aprendizaje que han sido mi guía.

Los Autores

Contenidos

Índice

Asesor:	iii
Dedicatoria:	v
Agradecimiento:	vi
Contenidos:	vii
Contenido de tablas:	x
Contenido de figuras:	xi
Resumen:	xii
Abstrac:	xiii
Introducción:	xiv
CAPÍTULO I:	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Delimitación del problema	22
1.3. Formulación del problema	24
1.3.1. Problema general	22
1.3.2. Problemas específicos	22
1.4. Justificación	24
1.4.1. Justificación teórica	22
1.4.2. Justificación práctica	23
1.4.3. Justificación metodológica	23

1.4.4. Justificación social	23
1.4.5. Justificación de conveniencia	24
1.5. Objetivos de la investigación	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II:	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes	25
2.2. Bases teóricas	30
2.3. Marco conceptual	40
CAPÍTULO III:	43
HIPÓTESIS	43
3.1. Hipótesis general	43
3.2. Hipótesis específica	43
3.3. Variables	43
CAPÍTULO IV:	47
METODOLOGÍA	47
4.1. Método de investigación	47
4.2. Tipo de investigación	47
4.3. Nivel de investigación	47
4.4. Diseño de la investigación	48
4.5. Población y muestra	48
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	49
4.8. Aspectos éticos de la investigación	49
CAPÍTULO V:	51
RESULTADOS	51
5.1. Descripción de resultados	55
5.2. Contraste de la hipótesis	63

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	79
Anexo 1.- Matriz de consistencia	80
Anexo 2.- Operacionalización de variables	80
Anexo 3.- Instrumentos de recolección de datos	80
Anexo 4.- Consentimiento informado	86

Contenido de tablas

Tabla 1. <i>Ítems para la variable clima organizacional.</i>	49
Tabla 2. <i>Ítems para la variable calidad educativa.</i>	50
Tabla 3. <i>Análisis de fiabilidad de los factores que inciden en el clima organizacional</i>	51
Tabla 4. <i>Análisis de fiabilidad de los factores que inciden en la calidad educativa</i>	52
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional.</i>	53
Tabla 6. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión potencial humano.</i>	54
Tabla 7. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión diseño organizacional.</i>	55
Tabla 8. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión cultura organizacional.</i>	60
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia de la variable calidad educativa.</i>	61
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión filosofía</i>	57

Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión pedagogía</i>	58
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión cultura</i>	59
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión sociedad</i>	60
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencia según la dimensión economía</i>	61
Tabla 15. <i>Prueba de normalidad de la variable clima organizacional y sus dimensiones</i>	62
Tabla 16. <i>Prueba de normalidad de la variable calidad educativa y sus dimensiones</i>	63
Tabla 17. <i>Correlación entre clima organizacional y calidad educativa</i>	64
Tabla 18. <i>Correlación entre potencial humano y calidad educativa</i>	65

Tabla 19. <i>Correlación entre diseño organizacional y calidad educativa</i>	67
--	----

Tabla 20. <i>Correlación entre cultura organizacional y calidad educativa</i>	68
---	----

Contenido de figuras

<i>Figura 1.</i> Dimensiones de la calidad de un sistema educativo.	38
<i>Figura 2.</i> Ejes básicos para medir la calidad de un programa educativo.	39
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencia según la variable clima organizacional.	53
<i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión potencial humano.	54
<i>Figura 5.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión diseño organizacional.	55
<i>Figura 6.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión cultura organizacional.	60
<i>Figura 7.</i> Distribución de frecuencia según la variable calidad educativa.	57
<i>Figura 8.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión filosofía.	58
<i>Figura 9.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión pedagogía.	59
<i>Figura 10.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión cultura	60
<i>Figura 11.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión sociedad	61
<i>Figura 12.</i> Distribución de frecuencia según la dimensión economía.	62

Resumen

La investigación se denominó “El clima organizacional y la calidad educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018” que se propuso establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa. El nivel fue correlacional de diseño no experimental, con una población de los colaboradores de la UGEL N° 01 constituido por 33 empleados, contándose con todos ellos como muestra. Para la medición de variables se aplicaron dos cuestionarios, un cuestionario de clima organizacional y otro cuestionario para calidad educativa, ambos instrumentos fueron validados y sometidos a confiabilidad. Con los datos, se procesó estadísticamente utilizándose Rho de Spearman. Como principal conclusión, se encontró correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Aplicando la correlación de Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de 0,356, y por valor de significación $p = 0,036$ ($p < 0,05$).

Palabras clave: Clima organizacional, calidad educativa.

Abstract

The research was called "The organizational climate and the educational quality of the Local Educational Management Unit No. 01, San Juan de Miraflores, 2018" which aimed to determine the correlation between the organizational climate and educational quality. The study was descriptive correlational non-experimental design, with a population of employees of UGEL No. 01 consisting of 33 employees, all of them as a sample. For the measurement of variables, two questionnaires were applied, an organizational climate questionnaire and another questionnaire for educational quality, both instruments were validated and subjected to reliability. With the data, it was statistically processed using Rho from Spearman. As a main conclusion, a significant correlation was found between the organizational climate and the educational quality in the Local Educational Management Unit No. 01, San Juan de Miraflores, 2018. Applying Spearman's Rho correlation, a coefficient of 0.356 was found, and by significance value $p = 0.036$ ($p < 0.05$).

Keywords: Organizational climate, educational quality.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, puede observarse una constante preocupación por la mejora del clima organizacional en las organizaciones de distintas índoles. Al respecto, Calvo (2014) afirmó que el clima organizacional es el entorno natural, humano y material en el que se desenvuelve la labor cotidiana, e incide claramente en el agrado de los colaboradores y en los niveles de producción de la organización.

El rubro educativo no escapa a esta condición. Los promotores y directivos de las instituciones educativas se muestran cada vez más motivados a desarrollar estrategias y actividades orientadas a mejorar el clima organizacional de sus instituciones. En Finlandia se comparte esta preocupación y las actividades de las escuelas públicas son compartidas por profesionales de manera ad honorem con el fin de encontrar un mejor sistema educativo de

calidad que beneficie a los educandos finlandeses. Además, en este país, casi el 100% de las escuelas son estatales y la enseñanza tiene carácter de obligatoria y establece desde los 7 hasta los 16 años, pero una cantidad considerable asisten a escuelas preescolares. El financiamiento corre a cargo de la administración pública, en su totalidad (Moreno, 2018).

A nivel Latinoamérica, a pesar de las coincidencias culturales de una gran cantidad de países, las realidades son muy distintas, por lo que es necesario tener mucho cuidado en el uso de instrumentos e indicadores para la medición de los niveles del clima organizacional. Con relación a este asunto, Fernández (2004) señaló que las investigaciones enfocadas a evaluar el clima, enfatizaron dentro de un propio sistema social o también, perteneciendo a una misma jurisdicción educativa de un determinado país. La carencia de un enfoque comparativo dejaba abierta la probabilidad de preguntar el concepto etnocéntrico, ajustado a una cultura actual o histórico-establecido por el proceso de burocratización. Con las restricciones de la muestra examinada, debe identificarse que el mando de la manera en que la teoría fue evaluada, tiene una amplitud superior que la inicialmente ensayada. Una investigación actual comparativa que evaluó el aspecto estructural de desigualdad de aprendizaje en el nivel primario de Uruguay, Argentina y México posibilitó comprobar la estructura factorial reconocida aquí usando esta vez muestras con indicadores distintos por cada país.

Es relevante tener una información precisa respecto a los grados del ambiente organizacional imperante en diversos medios. Medina (2017), se propuso medir estos niveles en diversas escuelas del Ecuador. Obtuvo como hallazgos, la existencia de dos “microclimas” al interior de la organización. En el nivel básico, la fisura es superior en todos los componentes evaluados, si embargo el resultado no impacta la ubicación del rango en la escala utilizada.

Por su parte, Fernández (2004), consideró que el concepto de clima es referente a un componente social de la empresa, diferente a un concepto empresarial enfocada en la repartición del trabajo al interior de la organización. El clima describe a los prejuicios compuestos tanto en términos de conocimiento como éticos y emotivos. El asunto es relevante en tanto se refiere a una organización como los centros educativos de Latinoamérica, incluyendo a los colegios de secundaria clásicos de la región, donde las estructuras no son complicadas ni las funciones altamente distintas o racionalizadas.

En Colombia, Calvo (2014) encontró la existencia de un creciente interés por el estudio del clima organizacional y los empresarios han tomado conciencia sobre la relevancia de optimizar la complacencia de los colaboradores en el medio laboral, fortaleciendo las bases para una convivencia adecuada, comunicación, y mejores procesos de liderazgo, que en suma son factores fundamentales para crear una optimización continua. Gracias a este mayor interés por fortalecer un mejor ambiente laboral, los funcionarios ejecutan acciones para evaluar los indicadores y factores que lo conforman. Existe una gran dinámica por modelar y practicar mejores estrategias para superar las dificultades. Esta condición incluye también al ámbito educativo, es decir a las escuelas públicas y privadas.

De este modo, se observa en el contexto internacional, el afán por mejorar la ambientación, limpieza, materiales didácticos, equipos informáticos y audiovisuales y otros más contribuyen al mejoramiento constante del clima organizacional. Asimismo, esto beneficia al clima organizacional de manera paulatina, que conlleva al manejo de acciones educativas para la formación en la autoconciencia de la responsabilidad de los padres de familia.

En Perú, Panta (2018) encontró una correlación muy baja entre el ambiente organizacional y la administración educativa ($r= 0.190$ y no significativa $p= 0.322$). Afirmó

que ambas variables son independientes, luego del análisis realizado a cada una de sus dimensiones. La población fue constituida por 246 maestros de 10 colegios, la muestra fue probabilística intencionada y conformada por 161 maestros de 5 colegios. Se realizó la prueba de hipótesis mediante el indicador de Pearson bajo un nivel de confianza del 95%.

De otro lado, García y Segura (2014) encontraron la existencia de una correlación moderada, con rho igual a .528 y a la vez significativa con un $p < .01$, entre las variables desempeño docente y clima organizacional en las escuelas del municipio de Cajay, provincia de Huari, región Ancash, Perú. Los maestros encuestados señalaron que las dos variables mencionadas se encuentran en un nivel alto, pudiendo afirmarse que el rendimiento de los maestros guarda relación directa con el clima organizacional.

A nivel local, para el caso del clima organizacional en la UGEL 01, se han identificado aspectos que sólo significan desventajas. La infraestructura, los equipos, instalaciones y materiales son deficientes en calidad y cantidad. Esto se refleja en el servicio deficiente que se presta muchas veces y culminan en frecuentes quejas de los usuarios que no encuentran efectividad en los trámites que ejecutan por la vía procesal documentaria normal. Las reuniones sociales del personal de la UGEL son muy esporádicas y existe alta rotación del personal en la institución. El personal nombrado muestra resistencia y hasta cierta hostilidad para trabajar con el personal contratado por el régimen CAS. El personal nombrado no puede ser despedido por inacciones o acciones dolosas. Sólo pueden ser trasladados a puestos distantes geográficamente. No se respeta la cultura de la meritocracia, asignándose capacitaciones de manera transversal y arbitraria que no contribuyen a mejorar los procesos administrativos, y la promoción de ascensos es escasa como para poder establecer una línea de carrera o ascensos en la administración pública.

Según el Decreto Legislativo N° 276 en contrataciones de personal CAS, establece que debe calendarizarse un programa de ascensos para poder permutar al personal joven sobre aquel personal que va cesar con la intencionalidad de ir preparándolos para cuando los recursos humanos con mayor tiempo de servicio entren a la jubilación y sean remplazados por otros de manera planificada. No se ha tomado la decisión de poner en acción un vasto multiprograma de desarrollo organizacional que implica selección del personal, capacitación normativa jurídica y otros temas importantes para el trabajador administrativo con el objetivo de que se brinde calidad en el servicio al usuario.

La calidad educativa entendida efecto de un procedimiento formativo adoptado por la sociedad como conjunto fundamentado en valores reales en su cultura. Esta calidad educativa en la UGEL No. 01, debido a las limitaciones señaladas, puede observarse pobre en relación directa con el clima organizacional reinante. Es decir, que el proceso de contratación no realizada de forma oportuna y altamente profesional, al no considerar los servicios que se utilizan en las unidades educativas, al no brindarse la atención oportunamente genera malestar entre el personal, pero fundamentalmente en los usuarios, quienes muestran su incomodidad al conversar con los docentes.

En esta organización con fines institucionales en la educación, se consideró necesario desarrollar esta investigación para determinar esta relación entre el clima organizacional y la calidad educativa. Por tal razón, se propuso el problema, mediante la pregunta:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, ubicada en la calle Los ángeles s/n, del C.P. Jesús Poderoso en Pamplona Baja, del distrito de San Juan de Miraflores, Lima metropolitana.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se realizó durante el transcurso del año 2018.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

La delimitación conceptual o temática, estuvo dada por los principios que sustentan la aplicación del clima organizacional, considerando el comportamiento como resultado de las acciones a desarrollar con el objetivo de brindar una mejor calidad educativa. Se han considerado los conceptos de diversos autores que investigaron con profundidad las variables y dimensiones tratadas en el presente estudio. Asimismo, se han considerado una serie de términos o conceptos relacionados al título de la investigación, como podrán apreciarse en las secciones respectivas. Para el caso del Clima organizacional se han considerado los conceptos de Forehand, Gilmer y Goncalves, citados por Gamarra (2014). Gamarra también estableció un concepto propio sobre dicha variable: “El clima organizacional determina el ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado con el grado de motivación de sus participantes”

Por su parte, Osorio (2017), consideró que el clima organizacional constituye uno de los factores que marca la discrepancia en las organizaciones, y que las empresas de toda índole o rubro deben enfocarse por obtener un ambiente organizacional adecuado, ya que incide en el compromiso y complacencia de los trabajadores.

Con relación a la variable Calidad educativa, se consideraron los trabajos de Sander (2018), quien consideró como tal a los entes y personas que intervienen en la formación de los educandos de manera eficiente. Sander explicó que los trabajos por construir la teoría tuvieron como soporte la confianza de que el examen de los fundamentos epistemológicos inspiradores de postulados organizativos y administrativos adoptados a través de la historia en el ámbito educativo, hacen posible evaluar de la forma más exhaustiva el rol de la administración en la empresa y la gestión de los métodos de enseñanza, centros educativos y universidades. Por otra parte, Osorio (2018) argumentó que los estudios sobre calidad educativa realizados en América Latina se refieren a tres aspectos: el aula o salón de clases, el alcance de las metas y la optimización de procedimientos educativos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación teórica

Bernal (2010) menciona que, “el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106). De acuerdo con ello, el trabajo de investigación relacionó dos variables y para los fines de discusión se recurrió a las teorías explicadas en las bases teóricas de la investigación, respecto al Clima organizacional y Calidad educativa. El estudio tiene un valor teórico en la explicación de relación entre las variables, llenando el vacío respecto al problema que se formuló para la investigación. Los resultados obtenidos han permitido establecer nuevos conocimientos respecto a las variables estudiadas en el escenario de aplicación.

1.4.2. Justificación práctica

El presente trabajo se justificó en la práctica pues permitió la descripción de las variables estudiadas en un contexto organizativo que participa constantemente de brindar un servicio a los usuarios. Bajo este criterio, contribuye a la mejora de los procesos existentes, habiéndose identificado la realidad de la misma en relación a las variables clima organizacional y calidad educativa. Los resultados de esta investigación podrán ser parte del soporte teórico en estudios futuros orientados a la aplicación de nuevos métodos o procesos para mejorar el clima organizacional y la calidad educativa.

1.4.3. Justificación metodológica

Bernal (2010) señala que, “se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107). Desde tal perspectiva, se formularon dos instrumentos para efectos del desarrollo de la investigación, los cuales fueron sometidos a confiabilidad y validez, a fin de que fueran

aplicados. Estos dos instrumentos de recojo de información podrán servir en la propuesta de nuevas investigaciones, orientadas a profundizar el conocimiento respecto las variables estudiadas.

1.4.4. Justificación social

De acuerdo a Hernández et al (2014, p. 50), la importancia social permite observar los beneficios futuros a partir de detectar fallas en un proceso que brinda un mal servicio. En ese sentido, el estudio se justificó socialmente pues contribuirá a identificar la situación existente en torno a las variables clima organizaciones y calidad educativa en un contexto de organización que beneficiará directa o indirectamente a estudiantes y ciudadanos dependientes o no de las instituciones educativas.

1.4.5. Justificación de conveniencia

El estudio mostró conveniencia porque permitió determinar una relación poco estudiada. Si bien, se estudia el clima organizacional, escasamente es relacionada con la calidad educativa percibida por los colaboradores de una institución cuyos fines son la educación en sí misma. Conociéndola, es posible establecer mejoras en sus procesos en futuros estudios.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre Clima Organizacional y Calidad Educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el potencial humano y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local n° 01, San Juan de Miraflores 2018.

Establecer la relación que existe entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018.

- Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En la bibliografía se encontró literatura de trabajos de investigación realizadas en torno a las variables tanto a nivel internacional como nacional, considerándose las más relevantes respecto de clima organizacional y calidad educativa.

Antecedentes internacionales

Bastidas (2018), en su estudio de caso sobre el clima organizacional y la calidad educativa en un centro educativo, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre dichas variables. Aplicó encuestas al personal docente, de la administración y de servicios, con el fin de reconocer las condiciones del ambiente laboral de la institución. Además, realizó un análisis documental sobre las buenas prácticas del servicio, aplicables al centro educativo. Encontró que existió una relación el ambiente laboral y la calidad educativa. Además, demostró que los problemas en la administración educativa radican fundamentalmente en los principales procesos, desde la admisión hasta el control. Con la información recogida, propuso un diseño de estructura organizacional.

Medina (2017), en su trabajo de investigación sobre el clima laboral y el rendimiento docente en un centro educativo de la ciudad de Quito, Ecuador, se propuso establecer la incidencia del ambiente laboral durante la labor docente. La investigación tuvo una tipología descriptiva y se usó el software estadístico SPSS con el coeficiente correlacional de Pearson. En dicha investigación, participaron 50 colaboradores, que constituyeron la población total de profesores. El ambiente laboral se evaluó mediante un cuestionario basado en la

herramienta Hay McBer, conformado por 90 reactivos, con la capacidad de medir las observaciones de los colaboradores respecto a los componentes flexibilidad, responsabilidad, estándares, claridad, espíritu de equipo y recompensas. La medición del desempeño docente se realizó a través de cuatro herramientas de la institución, construídos conforme lo establecido por el ministerio de educación, el cual contempla los siguientes componentes: compromiso ético, desarrollo profesional, gestión del aprendizaje y dominio disciplinar. Los hallazgos indicaron la existencia de dos ambientes en el interior del centro educativo examinado. En el nivel básico, la brecha fue superior, pero no afecta de manera importante de acuerdo a la escala aplicada en la medición.. Además se halló la vigencia de una brecha en condiciones críticas, relacionada a la dimensión recompensas.

Antúnez (2015), en su investigación relacionado al ambiente laboral en la optimización del rendimiento laboral en una organización financiera, ubicada en Aragua, Venezuela, tuvo como propósito, exponer el ambiente laboral como elemento fundamental en la optimización del desempeño de los colaboradores de la sección caja de las oficinas del banco Banesco, por lo cual fue indispensable realizar un diagnóstico a los componentes clave del clima organizacional vigente. El estudio teorizó en los conceptos relativos al ambiente laboral, evaluación del desempeño, factores determinantes, etc. Concluyó que los trabajadores se encuentran parcializados motivacionalmente, contrariamente a la condición de contar con las herramientas tecnológicas necesarias, organización, equipos, etc. Sucede que los sueldos son exiguos, no alcanzan para satisfacer sus requerimientos básicos, menos sus expectativas. El componente económico juega un papel trascendental en la satisfacción de los colaboradores. Recomendó la aplicación del modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento).

Bernal, Martínez y Parra (2015), en su trabajo de investigación sobre la calidad de la educación en los centros educativos, se propuso evaluar la educación en el ámbito epistémico, dado que calidad y educación no pueden considerarse como referidos solos, estos son un engranaje para la finalidad, proyección social e intencionalidad, la cual exige de desafíos que demanda el medio político, tecnológico, científico, empresarial y económico, requiriendo relevancia en gestión educativa, participación, liderazgo, autonomía, trabajo en equipo y compromiso organizacional entre otros, para entender y convertir contextos socioculturales. El propósito de la investigación fue usar el recojo de datos, mediante enfoques y actitudes teóricas, definiciones y contribuciones respecto a las condiciones determinadas en el estudio sobre la calidad en la educación para determinar propensiones, experiencias, condiciones y conclusiones que admitan profundizar en el procedimiento de interpretación desde diversos contextos, como son los fundamentos científicos. Luego de haber realizado un análisis minucioso en los artículos publicados en la última década, se profundizó en tres clases: evaluación, calidad de la educación y sistemas de gestión de calidad; a partir de las posiciones más importantes, determinando algunas propensiones y contribuciones sobre el tema, como punto de reflexión en concordancia con las variables investigadas.

Ocegueda, J., Miramontes, M., Moctezuma, P. y Mungaray, A. (2017), en su estudio comparativo sobre la educación de calidad en Corea del Sur y Chile. La investigación constituye una exploración sobre las vivencias de conversión de la educación del nivel superior en Chile y Corea, con énfasis en los beneficios logrados en el desarrollo de la cobertura y ciertos impactos relacionados a la percepción de calidad educativa y equidad. Se resalta la relevancia de las propensiones demográficas, la privatización, la inversión

financiera en el rubro, la cultura y ciertas peculiaridades de los regímenes educativos del nivel superior, como determinantes que revelan los evidentes contrastes entre estos países. Hallaron que el problema de la precaria calidad en el régimen educativo en Chile está relacionado con el abandono de dispositivos convenientes para hacer alcanzar los recursos públicos a las poblaciones vulnerables y garantizar la eficiencia en el uso de estos. En contraste, los coreanos avanzaron de manera importante en lo que respecta a los procedimientos de retribución que compensan el rendimiento y sancionan la falsedad. Las discrepancias sobre la cobertura y calidad educativa entre las instituciones educativas coreanas y chilenas, no es posible relacionar solamente a la privatización; el componente cultural y los valores naturalizados en cada una de estas naciones fueron determinantes. El gran valor social que la nación coreana concede al éxito educativo, ha cultivado una influencia positiva promoviendo la dedicación de los educandos y el esfuerzo económico de las familias para sufragar los costos generados en la educación de sus hijos.

Antecedentes nacionales

Flores (2017), en su investigación relacionada al clima laboral y la gestión educativa en una red educativa, en el distrito de Ate, Lima; tuvo como propósito demostrar la relación entre las variables mencionadas en las instituciones educativas públicas de la red 19 de la Unidad de Gestión Educativa Local Ate. Fue un estudio de nivel relacional, con diseño no experimental y de corte transeccional. La población estuvo formada por 293 colaboradores y una muestra de 166 profesores. Se practicaron dos instrumentos: un cuestionario referido al desempeño del director y otro relacionado al clima organizacional. Concluyó que se estableció un vínculo positivo, fuerte y significativo entre el clima organizacional y la gestión del director, con una $r=0,879$ y un $p = ,000$. Esto resulta que a mejor gestión del director se

espera un mejor ambiente organizacional en los centros educativos de la red 19 de la UGEL 6 Ate. De esta forma, la hipótesis principal fue aceptada, y por tanto, fue rechazada la hipótesis nula.

Ascarza (2017), en su investigación relacionada al ambiente organizacional y la satisfacción laboral, se propuso encontrar la relación entre dichas variables como percepción del plantel de colaboradores de los centros educativos públicos del distrito de Huaral. Los hallazgos obtenidos indicaron como conclusión, la existencia de una relación directa, fuerte y significativa entre las variables evaluadas, en el plantel de los centros educativos públicos.

Díaz (2017), en su trabajo de investigación sobre la calidad educativa, dentro del marco de la acreditación, en la ciudad de Iquitos, tuvo como propósito principal identificar el grado de calidad de la administración educativa dentro de los lineamientos del proceso de acreditación de los centros educativos públicos en el nivel de secundaria. Los hallazgos obtenidos señalaron que más del 41% de los colegios evaluados tuvieron la condición de regular en cuanto a calidad de gestión, más del 76% afirmaron como regular, respecto a la dimensión institucionales; igualmente en el caso del desempeño docente; el 52.9% consideró como regular en lo referente a la dimensión comunidades; más del 47% establecieron como regular, en lo que respecta a la dimensión de informaciones; y el 58,8% respondieron como regular en relación a la dimensión informaciones.

De otra parte, Chipana (2015) investigó sobre la calidad educativa y la gestión pedagógica en los colegios de la jurisdicción de San Román, Azángaro, región de Puno. Tuvo como propósito, determinar la relación entre dichas variables. La investigación fue de tipo descriptivo- correlacional, basado en el enfoque cuantitativo. Se formuló como hipótesis principal, que la gestión pedagógica y la calidad educativa se relacionan directa y

significativamente. Los resultados logrados permitieron concluir la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables evaluadas.

2.2. Bases teóricas

Al respecto de las bases teóricas de esta investigación y revisada la teoría sobre las variables en estudio, se tienen los siguientes aspectos teóricos:

2.2.1. Clima organizacional

Historia de clima organizacional

Desde inicios de la década de los años 60, Mc Gregor y Likert propusieron una definición sobre el ambiente laboral, porque en aquella época ya existía enorme interés por parte de directivos y gestores del talento humano en conocer este factor del comportamiento organizacional. El clima laboral o también clima organizacional impacta directamente en los comportamientos de los diferentes actores que trabajan en la organización o empresa, en consecuencia; establece la manera en que el colaborador o empleado percibe y ejecuta su labor, su performance, productividad y los niveles de satisfacción que aprecia en la labor diaria (Garza, 2010, p.8). Por otro lado, el constructo referido al clima organizacional fue presentado por vez primera en el ámbito de la psicología de las organizaciones por Gellerman en 1960 (citado por Brunet, 1992). Sin embargo, sus comienzos teóricos presentaron ciertas ambigüedades en las investigaciones y recurrentemente se confunde el concepto con la cultura, calidad de vida y satisfacción laboral.

Definición de clima organizacional

Forehand y Gilmer (1984), citado por Gamarra (2014) indicaron que clima organizacional es el conjunto de características o condiciones permanentes que representan a una empresa, la distan de otras e inciden en el comportamiento de los colaboradores integrantes. El clima organizacional se refiere a las cualidades vigentes en el ambiente laboral, a las interacciones de sus colaboradores, quienes brindan respuestas a las diversas condiciones objetivas usuales al interior de la empresa. Es posible afirmar que esta orientación considera que el clima organizacional es resultado de la estructura de la empresa (p. 18).

De otro lado, Gamarra (2014) afirmó al respecto, que es uno de los conceptos que se usan para identificar las percepciones que poseen cada uno de los individuos relacionados a su labor, comunicación, participación, interacción, estilo y su incidencia en el escenario laboral. Está relacionado a las peculiaridades del entorno laboral y que son observadas directa o indirectamente por los miembros de la empresa y otras peculiaridades que influyen de manera diversa en su manera de comportarse, en concordancia con el grado de satisfacción y motivación con el trabajo ejecutado (Gamarra, 2014, p.15).

Por su parte, Goncalves (1999), citado por Gamarra (2014), afirmó que el clima de la organización es un elemento de muchas dimensiones que pueden ser descompuestos en subdimensiones como estilos de liderazgo, dimensión de la organización, estructura de la organización, formas de comunicación, entre otros. Estas subdimensiones se juntan para conformar un ambiente particular, dotado de peculiaridades propias que muestran en cierto modo el temperamento de una empresa y repercute en la conducta de los colaboradores en su escenario laboral (p. 19).

Además, Gamarra (2014) señaló que el concepto establece el clima interno vigente entre los colaboradores de la empresa, está íntimamente conectado con el nivel de motivación de sus agentes, también es la condición de la empresa percibida y experimentada por sus colaboradores la que incide en su conducta. Este término considera que el clima interno, la calidad de la empresa y la motivación que expresan los colaboradores son factores decisivos para obtener un adecuado clima organizacional (p. 21).

De otro lado, Osorio (2017), afirmó al respecto:

“Las empresas deben preocuparse por mantener un buen clima organizacional ya que influye en el compromiso y satisfacción de los colaboradores, y este a su vez está directamente relacionado con los resultados de la compañía, desde las ventas y el retorno de la inversión hasta la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y reputación de la empresa" (p. 20).

Desde tales perspectivas, se puede decir que el clima de una organización es un evento influyente que intercede entre los factores del sistema de la organización y las propensiones motivacionales que se convierten en una conducta que tiene efectos sobre una empresa.

Características de clima organizacional

A manera de reflexión y considerando lo afirmado por los autores precedentes, una buena forma de comprender el concepto de clima organizacional es destacando sus principales características, como que se refiere a las peculiaridades del ambiente laboral internas o externa, tiene efectos en la conducta laboral, es un concepto que intercede entre los componentes del sistema de la empresa y a la conducta personal, éstas peculiaridades son constantes en el tiempo y se diferencian de una empresa a otra y de una división a otra en el interior de la empresa, unido al sistema estructural y peculiaridades de la organización y los colaboradores que la conforman, componen un sistema muy dinámico e interdependiente.

Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima o ambiente de la organización responden a aquellas características que pueden ser medidas en una organización y que generan alguna incidencia en el comportamiento de las personas. Al respecto, Molocho (2010) consideró tres dimensiones para el clima organizacional:

Potencial humano: Se basa en los aspectos que conciernen a los individuos para la obtención de un fin. Se considera el liderazgo, innovación, recompensa y confort.

- Liderazgo: Incidencia que tienen algunos individuos sobre el comportamiento de otros para la consecución de objetivos.
- Innovación: Comprende la voluntad de una organización en la experimentación de nuevos procesos o productos.
- Recompensa: Es la disposición que la empresa basa el castigo o premio.
- Confort: Basado en los esfuerzos de la organización mediante la dirección para la creación de un ambiente físico sano y agradable.

Diseño organizacional: Se basa en los aspectos estructurales de la organización, en sus canales de comunicación y en las acciones fundamentadas en la decisión. Se compone de estructura, toma de decisiones y comunicación organizacional.

- Estructura: Es la percepción de los elementos de la organización sobre la normativa y procedimientos existentes, incluyendo las limitaciones para el desenvolvimiento de sus laborales.
- Toma de decisiones: Es la evaluación de la información a disposición para su uso en decidir por acciones en el interior de la organización.
- Comunicación de la organización: Basada en las mallas comunicacionales establecidas en la organización entre el grupo y los que lo dirigen.

Cultura de la organización: Involucra los aspectos elaborados dentro de la organización en función de sus características para trabajar en conjunto. Se constituye de motivación, cooperación, conflicto e identidad.

- **Identidad:** Es la sensación de pertenecer a la empresa como elemento de valor hacia el grupo.
- **Cooperación y conflicto:** Referida al grado de colaboración reinante en el ambiente laboral.
- **Motivación:** Referida a las condiciones que tienen los colaboradores para trabajar con intensidad en la organización, involucrando intenciones y expectativas.

De acuerdo a lo sostenido por Osorio (2017), las organizaciones deberán considerar entre otras variables, las siguientes para administrar un adecuado clima laboral: comunicación de la organización, o recolectar la información respecto a la forma en que las vías de comunicación son utilizados para alcanzar las metas establecidas por la empresa; liderazgo, para obtener las impresiones respecto a la forma en que los responsables de la empresa motivan a su equipo hacia la obtención de objetivos, averiguando la armonía, preocupándose por su progreso y brindándoles la relevancia correspondiente; organización del trabajo, o posibilidad que poseen los colaboradores de comprender con claridad sus funciones, tareas y responsabilidades que deberán asumir en su puesto, además sobre la distribución de las cargas laborales

Además, relaciones entre personas, o forma de interactuar y la existencia de apoyo entre los colaboradores de la organización para alcanzar los objetivos; las condiciones laborales, que contiene el mobiliario, los equipos y las instalaciones que la organización dispone en el trabajo para el cumplimiento de las funciones; las políticas de gestión de personal, que obtiene la percepción de los procesos propios de la gestión humana.

2.2.2. Calidad educativa

Definición de calidad

Este concepto se define como el conjunto de características y de propiedades de un servicio o producto que le otorgan la capacidad de satisfacer necesidades, preferencia, gustos, además cumplir con perspectivas en el comprador. Tales cualidades podrían estar relacionadas a los ingredientes utilizados, la presentación, el diseño, durabilidad, la conservación, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. Al respecto, Deming (1989) afirmó que la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Según el autor, el principal propósito de la organización debe ser mantenerse en el mercado, ganar utilidades, proteger la inversión y garantizar el empleo. Para lograr este objetivo, la ruta a seguir es la calidad. La forma de lograr una mejor calidad es optimizando el servicio o producto para aminorar la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

De otra parte, García (2001) señaló que la calidad más admitida actualmente es la que confronta las perspectivas de los compradores con su percepción del servicio. Por otro lado, Crosby¹ (2004) afirmó que la calidad se refiere completamente en el cumplimiento de los requisitos. De otro lado, Ishikawa (1986) argumentó que la calidad es el perfeccionamiento en todas las pautas y métodos hasta obtener una producción totalmente independiente de desperfectos. Ese desperfecto es debido a los sucesos acaecidos en aquel periodo de tiempo. En tal sentido, se puede afirmar que calidad es cumplir con los requisitos que demanda el comprador con una minúscula cantidad de errores y desperfectos, es decir, satisfacción del cliente.

Historia de la calidad educativa

Sander (2018) al hablar sobre la calidad educativa se refiere a la gestión de la calidad educativa; es decir a los entes y personas que intervienen en la formación de los educandos de una manera eficiente. Por eso en el siglo XXI hay una nueva tendencia que deja atrás el tema de la gestión en la calidad educativa que tiene como antecedentes, el positivismo, el neopositivismo y el institucionalismo. Estas fueron sus apreciaciones:

Esta reconstrucción considera los hallazgos del examen de los aportes y de los fines de las grandes usanzas filosóficas de la humanidad que infundieron la investigación de la educación y de las ciencias sociales en las últimas centurias, fundamentalmente la tradición evolucionista y organicista de la tradición libertadora y cuestionadora del conflicto (Sander, 2018).

En esta cita se pudo analizar cómo la mediación administrativa tiene un papel preponderante sumatorio sobre la enseñanza directa e indirecta de los educandos, puesto que como soporte permite que las metas de los programas educativos de los docentes con apoyo del personal administrativo y también de los cesantes puedan cumplirse en los objetivos macro y micro personales de lo que están inmersos en la gestión de cada UGEL.

Por su parte, Osorio (2017) sostuvo que las investigaciones relacionadas a la calidad de la educación que se efectúa en Latinoamérica se describen a tres contextos: el aula de clases se toma que la calidad educativa debe ser dependiente de la obtención de los propósitos, a través de específicos indicadores. En consecuencia, mejorar la calidad educativa resulta una dificultad relacionada con la tecnología educativa indispensable para mejorar los procesos educativos (p. 20).

Definición de calidad educativa

La calidad educativa es referida a las peculiaridades propias en el contexto educativo. Cuando las peculiaridades son beneficiosas o positivas, se afirma de calidad buena, en este caso, la calidad educativa es buena o excelente. La calidad educativa es el resultado de un proceso de formación adoptado por la sociedad sobre la base de valores positivos en su cultura. Consta de cinco componentes: Filosofía, pedagogía, cultura, economía y sociedad. Este proceso de formación está vinculado a la forma de llevarse a cabo, en concordancia con los lineamientos establecidos y las perspectivas de la sociedad. En e caso que los resultados son apreciados por la comunidad, entonces la calidad de la educación es elevada. En el caso contrario, la calidad educativa será catalogada como baja.

Es posible lograr una adecuada calidad educativa para el caso en que los procesos satisfacen los requerimientos y de la comunidad en general. Esto es posible cuando los recursos son convenientes y son utilizados de manera provechosa. Si un joven egresa de la educación secundaria sin poseer los conocimientos exigidos para cursar exitosamente una carrera de nivel universitario o para iniciarse en el mercado laboral, entonces habrá sido perjudicado por un sistema educativo con una calidad educativa precaria. En el caso contrario, la calidad educativa será digna de enfatizar.

La Ley General de Educación N° 28044, Artículo 13, señala que la calidad educativa es el "nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida".

Características de la calidad educativa

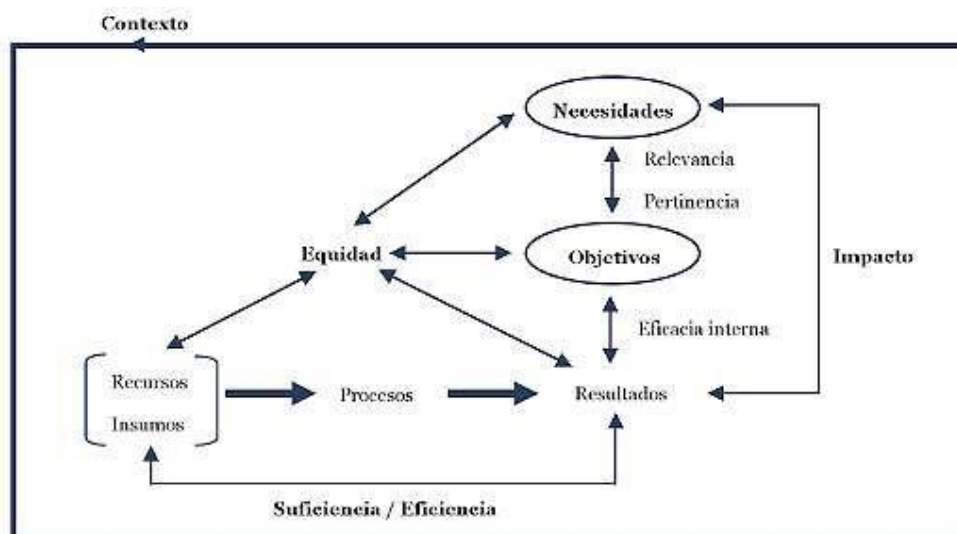
La caracterización de un modelo educativo de calidad cumple con ciertas pautas: ser asequible a toda la sociedad en conjunto, suministrar los materiales, recursos financieros y personales , acorde a los requerimientos de cada estudiante a fin de que todos puedan poseer

las oportunidades que fortalecerán al máximo su desarrollo personal y académico, implementar innovación y cambio en el centro educativo y en los ambientes escolares, desarrollar la participación activa de los estudiantes, en la vida institucional y en el aprendizaje en un marco de valores, conseguir que las familias participen y se inserten en la comunidad y finalmente, motivar y facilitar el progreso, el bienestar del docente y demás colaboradores del colegio.

Dimensiones de la calidad educativa

En términos abstractos, la calidad del sistema educativo es la condición resultante de la integración de los componentes eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia, equidad, pertinencia y relevancia (Martín y Martínez, 2010, p. 29). Los componentes de la calidad provienen de un vínculo de coherencia entre los factores del modelo educativo eficacia externa, pertinencia, impacto y relevancia, provienen de la conexión de propósitos y productos del modelo con los requerimientos del entorno; la eficacia interna se desglosa de la vinculación entre propósitos y productos y la equidad de la repartición de los insumos y materiales educativos. El siguiente esquema grafica las dimensiones (Martínez, 2013).

Figura 1. *Dimensiones de la calidad de un sistema educativo.*



Fuente: (Martínez, 2013).

Figura 2

Dimensiones de la calidad- otros autores

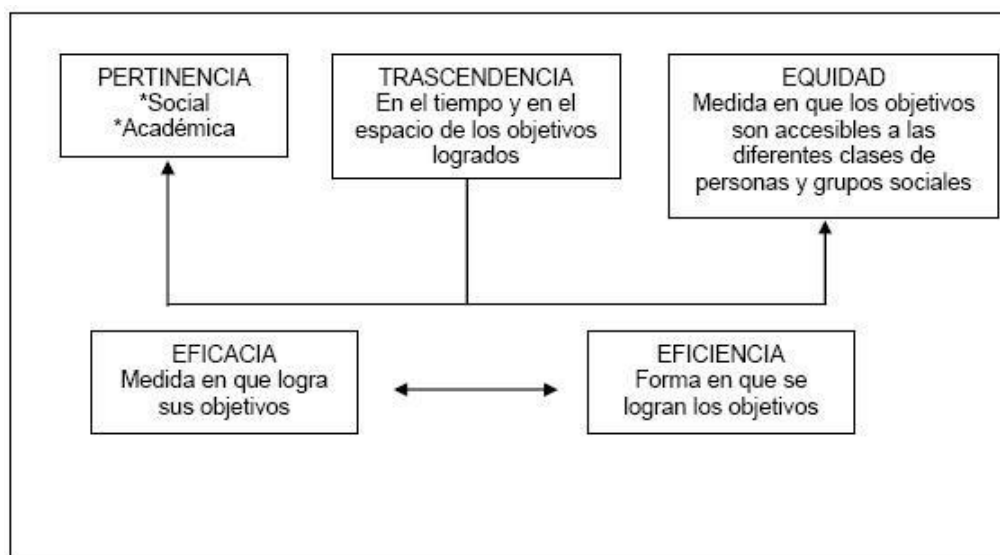


Figura 2. Ejes básicos para medir la calidad de un programa educativo.

De acuerdo con Martínez (2013), las dimensiones de la calidad educativa son:

- **Relevancia:** Representa que las acciones y propósitos deben responder a los anhelos e intereses de grupos sociales.
- **Pertinencia:** Señala que la educación es conveniente a las posibilidades de las personas o grupos sociales.
- **Equidad:** Relaciona a las oportunidades y su repartición “equitativa” entre los diferentes grupos sociales.
- **Eficiencia:** Consiste en el aprovechamiento eficiente de los recursos financieros, materiales y personales.

Considerando lo expuesto por diferentes autores analizados en el presente estudio, se realizó un esquema alterno con cinco dimensiones, utilizado en varios estudios:

- **Filosofía (relevancia):** Los propósitos y operaciones educativas responden a anhelos e intereses de los grupos sociales.
- **Pedagogía (eficacia):** Se obtienen las competencias educativas en el tiempo previsto
- **Cultura (pertinencia):** La educación es adecuada a las posibilidades de los estudiantes.
- **Sociedad (equidad):** La educación ofertada es equitativa entre los diferentes grupos sociales
- **Economía (eficiencia):** Se realiza un aprovechamiento eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad educativa

La calidad educativa, es el efecto de un método de formación que acoge la sociedad en su conjunto, basada en valores positivos en su cultura. Se consideran cinco componentes de la calidad: pedagogía, filosofía, sociedad, economía y cultura (Pérez y Merino, 2018).

2.3.2. Clima organizacional

El clima organizacional es un evento influyente que media entre los componentes del sistema organizacional y las propensiones motivacionales que se convierten en una conducta que tiene efectos sobre la empresa (Pérez y Merino, 2018).

2.3.3. Cultura

Dimensión que representa la educación cuando es adecuada a las posibilidades de los estudiantes (Pérez y Merino, 2018).

2.3.4. Cultura organizacional

Dimensión de clima organizacional que involucra los aspectos elaborados dentro de la organización en función de sus características para trabajar en conjunto. Se constituye de identidad, conflicto y cooperación, y motivación (Pérez y Merino, 2018).

2.3.5. Diseño organizacional

Dimensión de clima organizacional que se basa en los aspectos estructurales de la organización, en sus canales de comunicación y en las acciones fundamentadas en la decisión. Se compone de comunicación de la organización, toma de decisiones y estructura (Pérez y Merino, 2018).

2.3.6. Economía

Dimensión de la calidad educativa que se da cuando se realiza un aprovechamiento eficiente de los recursos humanos y recursos materiales (Pérez y Merino, 2018).

2.3.7. Filosofía

Dimensión de la calidad educativa en referencia a que los propósitos y operaciones educativas dan respuesta a anhelos y beneficios de los grupos sociales.

2.3.8. Pedagogía

Dimensión de la calidad educativa dada cuando se obtienen las competencias educativas en el tiempo previsto (Pérez y Merino, 2018).

2.3.9. Potencial humano

Dimensión de clima organizacional que se basa en los aspectos que conciernen a los individuos para la obtención de un fin. Se considera el liderazgo, innovación, recompensa y confort (Pérez y Merino, 2018).

2.3.10. Sociedad

Dimensión de calidad educativa que se basa en que la educación ofertada es equitativa entre los diversos sectores sociales (Pérez y Merino, 2018).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe correlación significativa entre el potencial humano y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.
- Existe correlación significativa entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

Existe correlación significativa entre la cultura organizacional. y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

3.3. Variables

Variable 1: Clima organizacional. - Para Gamarra (2014), este concepto establece el clima interno vigente entre los colaboradores de la empresa, está íntimamente vinculado con el nivel de motivación de sus colaboradores, también es la calidad de la empresa que es percibida y experimentada por sus colaboradores, la que incide en su conducta. Por su parte, Molocho (2010) estableció tres dimensiones para el clima organizacional:

Potencial humano: Se basa en los aspectos que conciernen a los individuos para la obtención de un fin. Se considera el liderazgo, innovación, recompensa y confort. Sus indicadores son:

- Liderazgo: Incidencia que tienen algunos individuos sobre el comportamiento de otros para la consecución de objetivos.
- Innovación: Comprende la voluntad de una organización en la experimentación de nuevos procesos o productos.
- Recompensa: Es la disposición en que la empresa basa el castigo o premio.
- Confort: Basado en los esfuerzos de la organización mediante la dirección para la creación de un ambiente físico sano y agradable.

Diseño organizacional: Se basa en los aspectos estructurales de la organización, en sus canales de comunicación y en las acciones fundamentadas en la decisión. Se compone de toma de decisiones, estructura y comunicación de las organizaciones. Sus indicadores son:

- Estructura: Es la percepción de los elementos de la organización sobre la normativa y procedimientos existentes, incluyendo las limitaciones para el desenvolvimiento de sus laborales.

- Toma de decisiones: Es la evaluación de la información a disposición para su uso en decidir por acciones en el interior de la organización.
- Comunicación de la organización: Basado en las mallas comunicacionales establecidas en la organización entre el grupo y los que lo dirigen.

Cultura de la organización: Involucra los aspectos elaborados dentro de la organización en función de sus características para trabajar en conjunto. Se constituye de identidad, conflicto y cooperación, y motivación. Sus indicadores son:

- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización como elemento de valor hacia el grupo.
- Conflicto y cooperación: Referida al nivel de colaboración reinante en el ambiente laboral.
- Motivación: Referida a las condiciones que tienen los colaboradores para trabajar con intensidad en la organización, involucrando intenciones y expectativas. **Variable 2: Calidad educativa.** - Según Sander (2018), la calidad educativa se refiere a la gestión de la calidad educativa; es decir a los entes y personas que intervienen en la formación de los educandos de una manera eficiente. Según el autor, existe una nueva tendencia que deja atrás el tema de la gestión en la calidad educativa que tiene como antecedentes, el positivismo, el neopositivismo y el institucionalismo. Sander (2018) y Osorio (2017) coinciden en señalar cinco dimensiones, como componentes de la variable Calidad educativa:

Filosofía (relevancia): Los propósitos y operaciones educativas dan respuesta a los anhelos e intereses de los grupos sociales. Sus indicadores principales son los objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Pedagogía (eficacia): Se obtienen las competencias educativas en el tiempo previsto. Sus principales indicadores son los logros esperados, como consecuencia del proceso de enseñanza- aprendizaje.

Cultura (pertinencia): La educación es adecuada a las posibilidades de los estudiantes. Sus indicadores son las posibilidades individuales en el ámbito educativo.

Sociedad (equidad): La educación ofertada es equitativa entre los diversos sectores sociales. Sus indicadores principales son las oportunidades dentro del entorno socio- educativo.

Economía (eficiencia): Se realiza un aprovechamiento eficiente de los recursos humanos y recursos materiales. Sus indicadores principales son las prácticas eficientes en el uso de los recursos disponibles durante el proceso educativo.

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Establece el clima interno vigente entre los colaboradores de la empresa, está íntimamente ligado con el nivel de motivación de sus colaboradores. (Gamarra, 2014)	La variable clima organizacional fue evaluado, considerando sus dimensiones expuestas en esta matriz, las mismas que fueron descompuestas en sus mínimos detalles o indicadores y medidos mediante un cuestionario con una escala tipo Likert.	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Innovación • Premio • Comodidad 	Cuestionario con escala tipo Likert	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Toma de decisiones • Comunicación de la organización 		
			Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad • Conflicto y cooperación <input type="checkbox"/> Motivo 		
CALIDAD EDUCATIVA	Se refiere a los entes y personas que intervienen en la formación de los educandos de una manera eficiente. (Sander, 2018)	La variable calidad educativa fue medida mediante sus dimensiones expuestas en esta matriz, las mismas que fueron descompuestas en sus mínimos detalles o indicadores y medidos mediante un cuestionario con una escala tipo Likert.	Filosofía	<input type="checkbox"/> Objetivos	Cuestionario con escala tipo Likert	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre
			Pedagogía	<input type="checkbox"/> Logros esperados		
			Cultura	<input type="checkbox"/> Posibilidades de individuos		
			Sociedad	<input type="checkbox"/> Oportunidades		
			Economía	<input type="checkbox"/> Aprovechamiento eficiente de recursos		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

En este trabajo se aplicó el método hipotético deductivo que reside en lograr resultados para concluir en explicaciones concretas. La metodología empieza con la evaluación de los postulados, teorías, códigos, nociones, etc, de práctica mundial y de demostrada validez, para practicarlos a procedimientos o eventos concretos. (Sandi, 2014, p.59). Dicho método permite ir de lo general a lo particular, habiéndose para ello revisado toda la literatura pertinente para establecer las medidas relacionadas a las variables en el objeto de evaluación que es la UGEL 01.

4.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, que también recibe el nombre de investigación teórica, porque “parte de un marco teórico, la finalidad radica en formular nuevas teorías, en incrementar los conocimientos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social”. (Sandi, 2014, p.15). De tal forma, que se ordena la investigación en base a la teoría de las variables y se busca el conocimiento y descripción de ellas, clima organizacional y calidad educativa.

4.3. Nivel de investigación

El estudio es de nivel correlacional que tiene como objetivo establecer la relación entre dos o más variables. Las investigaciones con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, evalúan el nivel relacional entre las variables, empezando primero cada variable y luego la correlación. Las pruebas de hipótesis son la expresión de las correlaciones (Hernández et al., 2015, p. 121).

4.4. Diseño de investigación

La investigación presentó un diseño no experimental, por lo que fue observada la realidad conforme es ofrecida en forma natural, registrando las medidas de las variables en su escenario contextual (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). Esta forma de diseño permite generalizar sus hallazgos a diferentes realidades y contextos. Tomando las variables clima organizacional y calidad educativa, se realizó un estudio de diseño no experimental, con el fin de describir tal cual se encuentra en el contexto de la UGEL ambas variables desde el sector educación, caracterizándose conforme a la realidad misma.

4.5. Población y muestra

Población

La población es aquella que “constituye el conjunto de elementos que forman parte del grupo; por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación” (Ramírez, 2014, p. 55). De esta manera, el estudio contó con una población de los colaboradores de la UGEL N° 01 que considera a 33 empleados.

Muestra

La muestra hace referencia a “un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese grupo definido” (Hernández *et al*, 2015, p. 175). Es decir, la muestra consiste en un subgrupo representativo, sin embargo, para los efectos de la presente investigación, siendo pequeña la población, se tomó el 100% de ella, conformándose así una muestra censal.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnicas de recolección de datos

La técnica de investigación utilizada para la medición de variables, fue la encuesta que se basa en “la recopilación de datos concretos, dentro de un tópico de opinión específico, mediante el uso de cuestionarios o entrevistas, con preguntas y respuestas precisas que permitan hacer una rápida tabulación y análisis de esa información”. (Palomino, 2015, p. 165).

b. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios de encuesta con preguntas cerradas empleando la escala de Likert. Con relación a la variable clima de la organización se basó en lo establecido por Molocho (2010) con un instrumento utilizado anteriormente en el mismo sujeto de estudio en el año 2009, por ello, se adoptó conforme al año actual, conservando la misma cantidad de ítems. El segundo cuestionario está relacionado a la variable Calidad educativa. Se diseñó este cuestionario, basado en la concepción de Sander (2018) y Osorio (2017), quienes coinciden en los componentes de la calidad educativa: pedagogía, cultura, filosofía, economía y sociedad.

Tabla 1. *Ítems para la variable clima organizacional.*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Potencial humano	Liderazgo	1, 2, 3, 4
	Innovación	5, 6, 7, 8,
	Recompensa	9, 10, 11,
	Confort	12, 13, 14
Diseño organizacional	Estructura	15, 16, 17, 18
	Toma de decisiones	19, 20, 21,
	Comunicación organizacional	22, 23, 24, 25
Cultura organizacional	Identidad	26, 27, 28, 29,
	Conflicto y cooperación	30, 31, 32, 33, 34,
	Motivación	35, 36

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 *Ítems para la variable calidad educativa.*

<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>ÍTEMS</u>
Filosofía	Objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6,
Pedagogía	Logros esperados	7, 8, 9, 10, 11,
Cultura	Posibilidades de individuos	12, 13, 14, 15, 16,
Sociedad	Oportunidades	17, 18, 19, 20, 21,
Economía	Aprovechamiento eficiente de recursos	22, 23, 24, 25

Fuente: Elaboración propia

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Con la revisión de la literatura científica sobre las variables clima organizacional y calidad educativa, una vez establecida la medición sobre ellas para precisar los instrumentos, determinada la confiabilidad y validez, se procedió a la recolección de datos. Para ello, se coordinó con cada colaborador y se le administró los cuestionarios uno por uno hasta completar los 33 cuestionarios. Obtenidos los datos, fueron ingresados a una base de datos en Excel para luego ser procesados por SPSS versión 24.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se tomaron en cuenta la estructura del informe final, determinado en el protocolo vigente en la Facultad de ciencias contables y administrativas de la Universidad Peruana Los Andes. En la construcción del trabajo de investigación se consideraron las teorías relacionadas al clima organizacional y a la calidad educativa. Además, se revisaron y consideraron trabajos de tesis y artículos científicos como antecedentes, con el citado de autores conforme lo establece el estilo de redacción APA y se agregaron los aportes respectivos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

La técnica empleada en el proceso de los datos fue la estadística descriptiva e inferencial, realizada a través del software estadístico SPSS, v. 24. La relación de las variables se presentó mediante tablas y gráficos y para las pruebas de hipótesis se estableció la normalidad de los datos registrados y se aplicó el indicador Rho de Spearman en la obtención del indicador correlacional. El indicador Rho de Spearman es una medida de dependencia no paramétrica que estima la jerarquía media de las observaciones, esto quiere decir que se asigna una clasificación a las observaciones de cada variable y luego se evalúa la vinculación entre las dos variables propuestas en el trabajo de investigación.

Validación y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos del presente estudio o “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández et al, 2015, p. 200), se empleó el Alfa de Cronbach y sus resultados se muestran en las tablas siguientes:

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de los factores que influyen en el clima organizacional

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional	0.970	36
Potencial humano	0.923	14
Diseño organizacional	0.874	11
Cultura organizacional	0.931	11

Fuente: Base de datos.

La confiabilidad del cuestionario tuvo como resultado 0,970 para la variable clima organizacional y de acuerdo a la escala de evaluación del Alfa de Cronbach, se determinó que el instrumento es de confiabilidad muy alta.

Tabla 4.

Análisis de confiabilidad de los factores que influyen en la calidad educativa

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad educativa	0.872	25
Filosofía	0.817	6
Pedagogía	0.635	5
Cultura	0.804	5
Sociedad	0.824	5
Economía	0.607	4

Fuente: Base de datos.

La consistencia interna de la variable calidad educativa tuvo como resultado 0,872 y de acuerdo a la escala de evaluación del Alfa de Cronbach, se determinó también que el cuestionario es de confiabilidad muy alta.

Estadística descriptiva

Se presentaron los resultados, considerando la información sobre la distribución de frecuencias de los conceptos estudiados. Además, se presentaron los gráficos correspondientes, expresando los resultados en porcentajes obtenidos en el aplicativo SPSS. Se realizó la interpretación para cada uno de las tablas expuestas y de las figuras para cada caso.

Tabla 5

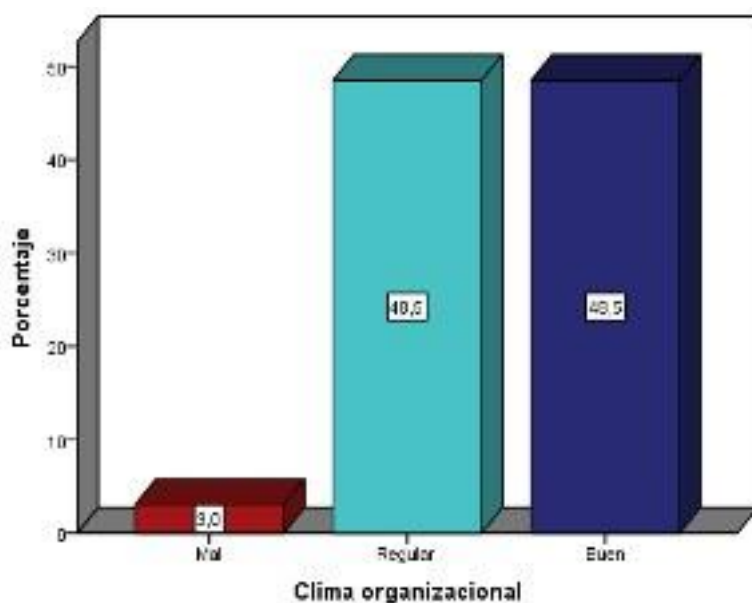
Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje
Buen	16	48.5
Regular	16	48.5
Mal	1	3.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 3

Gráfico de frecuencia de la variable clima organizacional.



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Interpretación: En la tabla y figura se muestran la distribución de frecuencia de la variable clima organizacional, del total de 33 colaboradores encuestados de la UGEL N° 01, 16 usuarios (cerca de la mitad) manifestaron que el clima organizacional se encuentra en nivel regular; 16 usuarios señalaron que el nivel es de buen clima; y apenas 1 colaborador señaló

que el clima organizacional se encuentra en mala condición. Es un mensaje positivo respecto al clima organizacional de la institución.

Tabla 6

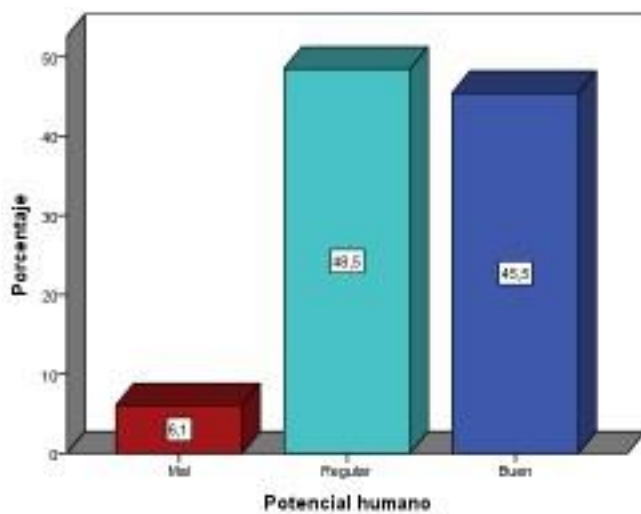
Distribución de frecuencia según la dimensión potencial humano.

	Frecuencia	Porcentaje
Buen	15	45.5
Regular	16	48.5
Mal	2	6.1
Total	33	100.0

Fuente: Base de datos SPSS

Figura 4.

Distribución de frecuencia según la dimensión potencial humano.



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

En la figura y tabla precedentes se muestran las frecuencias del componente potencial humano de la variable clima organizacional, el cual refleja cierta similitud con el gráfico anterior. Predominan las condiciones regular y bueno, respecto al potencial humano, dejando

un espacio muy pequeño a la mala condición (apenas 1 encuestado afirmó dicha condición)

Tabla 7

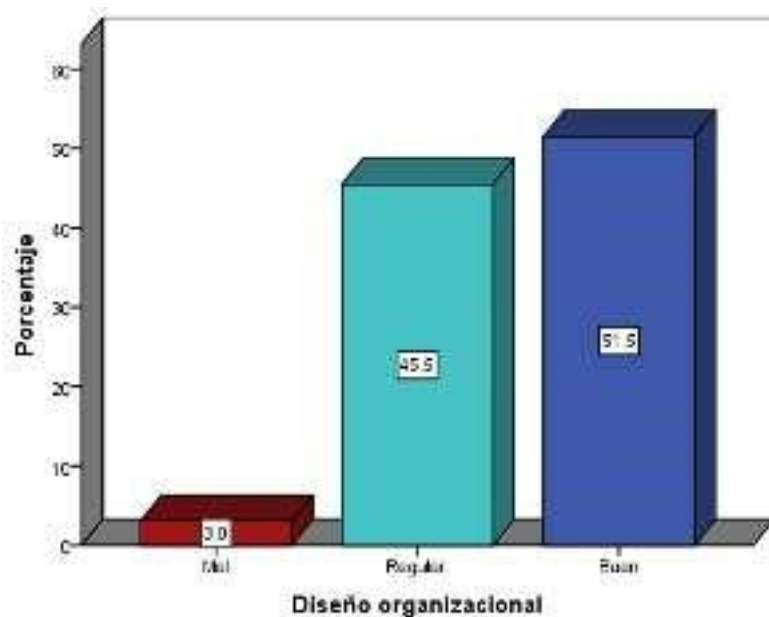
Distribución de frecuencia de la dimensión diseño organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje
Buen	17	51.5
Regular	15	45.5
Mal	1	3.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 5

Distribución de frecuencia según la dimensión diseño organizacional.



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

En la figura y tabla precedentes se muestran las frecuencias del componente del diseño organizacional de la variable clima organizacional. Se puede apreciar una situación similar al anterior gráfico, respecto al potencial humano. Aquí

predominan nuevamente las condiciones bueno y regular con el 51.5% y 45.5% respectivamente, y un solo encuestado que afirmó como malo dicha condición.

Tabla 8.

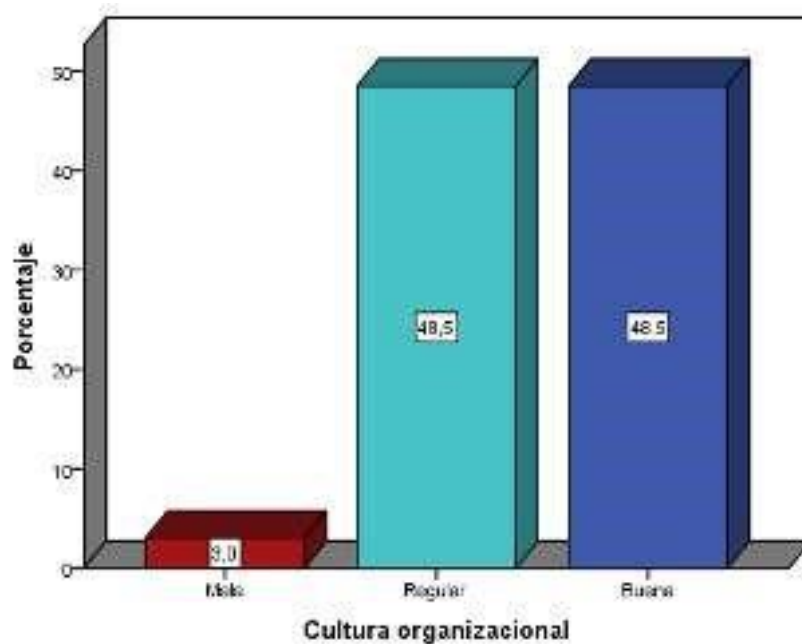
Distribución de frecuencia según la dimensión cultura organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16	48.5
Regular	16	48.5
Mala	1	3.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 6

Distribución de frecuencia de la dimensión cultura organizacional.



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Se muestran las frecuencias de la dimensión cultura organizacional del clima organizacional, en la figura y tabla precedentes. Con una distribución de frecuencia

exactamente igual al caso del clima organizacional. La gran mayoría (97%) de los encuestado, afirmaron que la cultura organizacional se encuentra en un grado medio o bueno, lo que indica conformidad por parte de los trabajadores respecto a dicha dimensión. Apenas un colaborador expresó su discrepancia al respecto.

Tabla 9

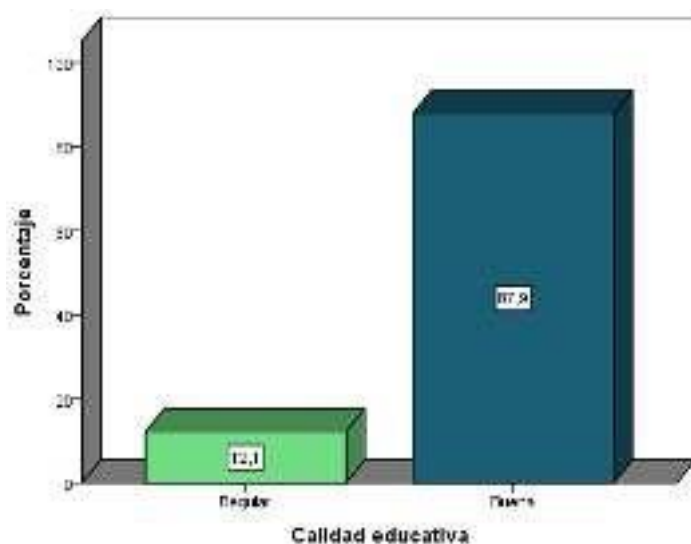
Distribución de frecuencia de la variable calidad educativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	29	87.9
Regular	4	12.1
Mala	0	0.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 7

Distribución de frecuencia de la variable calidad educativa.



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Interpretación: En la tabla y figura se muestran la distribución de frecuencia de la variable calidad educativa, en la cual la gran parte expresaron que la condición de la

calidad educativa en la institución se encontraba en buena condición. Apenas el 12% afirmaron que la condición fue regular.

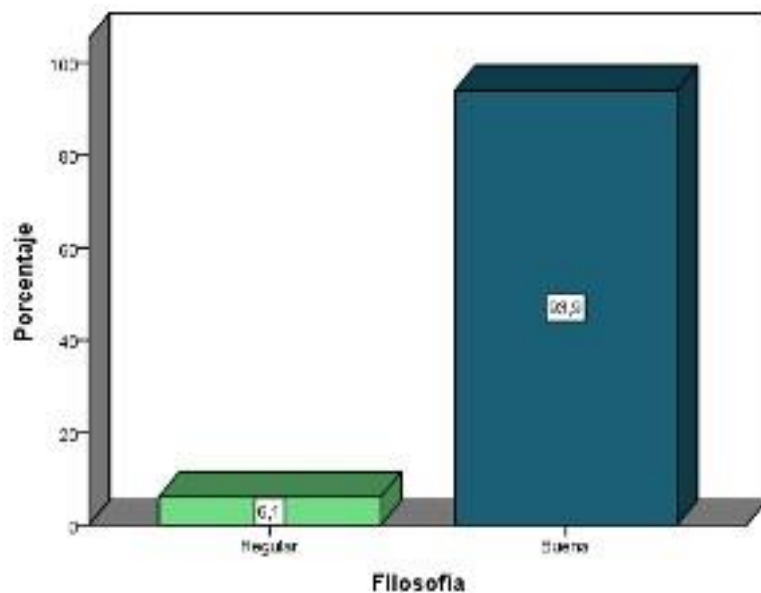
Tabla 10

Distribución de frecuencia de la dimensión filosofía.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	31	93.9
Regular	2	6.1
Mala	0	0.0
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 8 *Distribución de frecuencia según la dimensión filosofía.*



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Interpretación: En la tabla y figura se muestran la distribución de frecuencia de la dimensión filosofía de la variable calidad educativa. Más del 90% afirmaron que la condición de la dimensión filosofía se encuentra en buen estado y apenas un 6% señalaron que la condición fuera regular. En este caso, tampoco hubo un solo colaborador que hubiese afirmado como mala la condición de dicha dimensión.

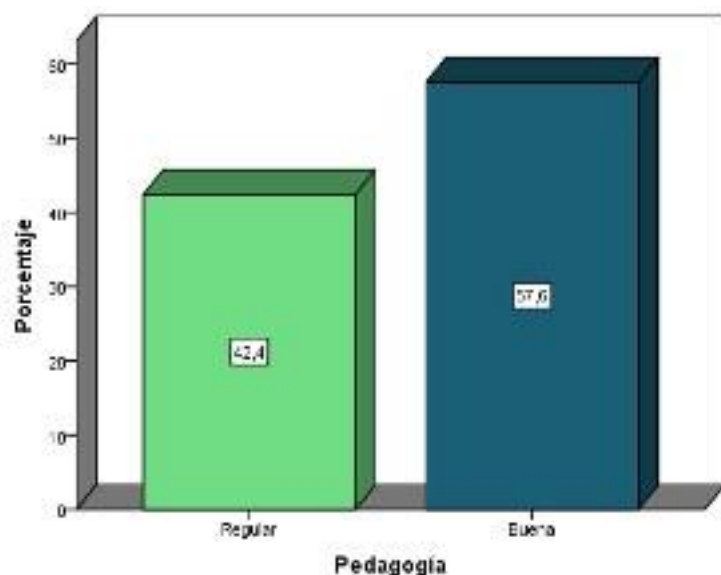
Tabla 11 *Distribución de frecuencia según la dimensión pedagogía.*

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	19	57.6
Regular	14	42.4
Mala	0	0.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 9

Distribución de frecuencia de la dimensión pedagogía.



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Interpretación: En la tabla y figura se muestran la distribución de frecuencia de la dimensión pedagogía de la variable calidad educativa. Al respecto se puede apreciar el predominio de las condiciones regular y buena, en las afirmaciones sobre la dimensión pedagogía. Para el primer caso, se superó el 42% y para el segundo, más del 57% señalaron

que la condición de la pedagogía fue buena. No hubo un solo colaborador que indicara como mala la condición de la pedagogía en la institución señalada.

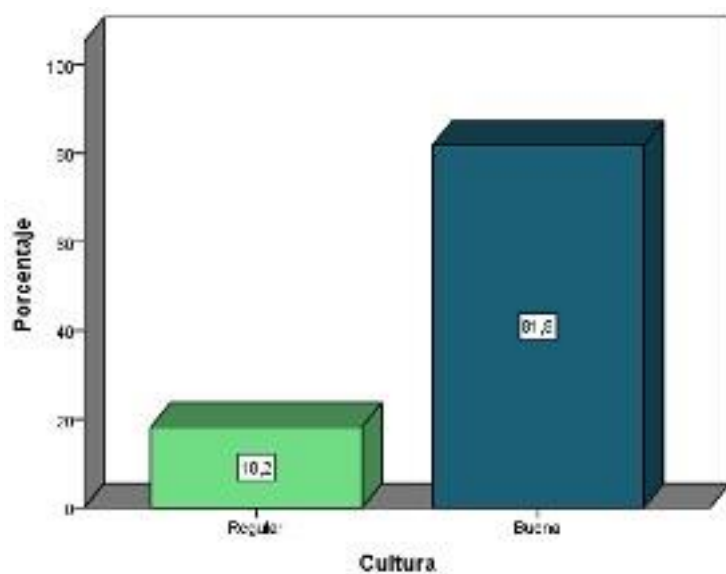
Tabla 12 *Distribución de frecuencia según la dimensión cultura.*

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	27	81.8
Regular	6	18.2
Mala	0	0.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 10

Distribución de frecuencia de la dimensión cultura



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Interpretación: En la tabla y figura se muestran la distribución de frecuencia de la dimensión cultura de la variable calidad educativa. Aquí se puede evidenciar el alto nivel alcanzado por dicha dimensión respecto a la condición de buena (casi el 82%). Apenas el 18% indicaron como regular la condición de la dimensión tratada. En tal sentido, esta

dimensión es reconocida por los colaboradores, como de la mayor aceptación y bastante valorada en la institución.

Tabla 13

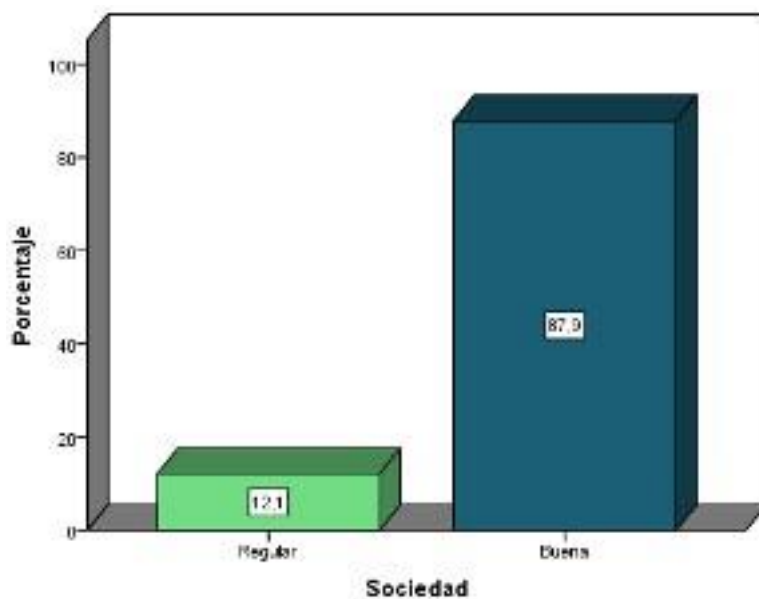
Distribución de frecuencia de la dimensión sociedad.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	29	87.9
Regular	4	12.1
Mala	0	0.0
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 11

Distribución de frecuencia de la dimensión sociedad



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Interpretación: En la tabla y figura se muestran la distribución de frecuencia de la dimensión sociedad de la variable calidad educativa, en la cual se puede confirmar que el 100% de los encuestados indicaron que la dimensión sociedad se encuentra en un estado regular (12.1%) o bueno (87.9%). La condición de bueno es predominante, respecto a la

dimensión sociedad, por lo que se puede asegurar que los temas de equidad y oportunidad, son aspectos positivos en la institución.

Tabla 14

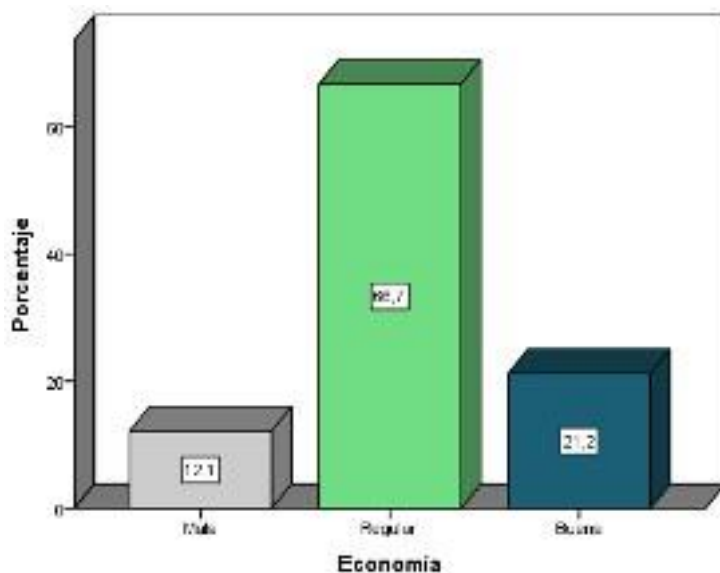
Distribución de frecuencia de la dimensión economía

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	21.2
Regular	22	66.7
Malo	4	12.1
<u>Total</u>	<u>33</u>	<u>100.0</u>

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Figura 12

Distribución de frecuencia de la dimensión economía.



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la UGEL N° 01 (2018).

Interpretación: En la tabla y figura se muestran la distribución de frecuencia de la dimensión economía de la variable calidad educativa. Esta es una dimensión considerada como crítica por los encuestados, debido a que cerca del 67% afirmaron que la condición de dicha dimensión es solamente regular, el 12% afirmaron que fue mala y solamente el 21% consideraron que la condición fue buena. La dimensión economía abarca la asignación de

recursos materiales y financieros, así como la eficiencia en el manejo o uso de dichos recursos, por lo que queda abierto el debate respecto al manejo de una dimensión tan importante como es el económico. Cabe precisar que en la mayoría de entidades públicas, el aspecto económico es el más cuestionado, debido a malos manejos, sobrevaloraciones y otras figuras que contribuyen a generar el descontento e insatisfacción de los colaboradores. **5.2.**

Contraste de hipótesis

Los problemas sometidos a la prueba rho de Spearman, cuyo valor fue $r = 0.363$, indicaron una relación directa y moderada. El valor hallado de $p = 0,000$, el cual resultó menor al $p < 0,05$, lo que señaló que la relación fue significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula (H_0), asumiendo de esta manera, la existencia de una vinculación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores. Esta afirmación se puede verificar en la Tabla N° 15:

Tabla 15 *Prueba de normalidad de la variable clima organizacional y sus dimensiones.*

Variable y dimensiones	Kolmogorov- Smirnov gl		
	Estadístico		Sig.
Clima organizacional	.318	33	.000
D1: Potencial humano	.295	33	.000
D2: Diseño organizacional	.334	33	.000
D3: Cultura organizacional	.318	33	.000

Fuente: Información proveniente de resultados SPSS

De los hallazgos en la prueba de Kolmogorov- Smirnov, se tuvo:

- 1) El grado de significancia registró los siguientes valores: 0,295, 0,334, 0,318, y 0.318; para los tres componentes y la variable clima organizacional. Siendo el valor de $p = 0.000$ y este por la condición de ser < 0.05 , corresponde rechazar la hipótesis nula de normalidad.

- 2) La información de los tres componentes y la variable no proceden de una distribución normal.
- 3) Esta condición corresponde aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Supuestos para prueba de normalidad

Para esta prueba, se plantearon los siguientes supuestos:

H_0 : No existen diferencias entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos.

H_1 : Hay diferencias entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos.

Regla decisoria:

Si el Sig. > 0.05 ; entonces la hipótesis nula no se rechaza

Si el Sig. < 0.05 ; entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16 *Prueba de normalidad de la variable calidad educativa y sus dimensiones*

Variable y dimensiones	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad educativa	.522	33	.000
D1: Filosofía	.538	33	.000
D2: Pedagogía	.377	33	.000
D3: Cultura	.497	33	.000
D4: Sociedad	.522	33	.000
D5: Economía	.350	33	.000

Fuente: Información proveniente de resultados SPSS

De los hallazgos obtenidos en la prueba de Kolmogorov- Smirnov, se desprende:

- 1) El valor p de significancia fue de 0,538, 0,377, 0,497, 0,522, 0,350 y 0,522; de tal manera que para los cuatro componentes de calidad educativa y la variable calidad

educativa el valor $p = 0.000; < 0.05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula de normalidad.

- 2) Los datos de los componentes y la variable no proceden de una distribución normal.
- 3) Por tanto, corresponde aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Hipótesis general

H_0 No existe correlación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la UGEL

		Clima	Calidad organizacional educativa	
Rho de Spearman	de Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.363*
		Sig. (bilateral)		.038
		N	33	33
	Calidad educativa	Coefficiente de correlación	.363*	1.000
		Sig. (bilateral)	.038	
		N	33	33

01, SJM, 2018.

H_1 Existe correlación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la UGEL 01, SJM, 2018.

Tabla 17 *Correlación entre clima organizacional y calidad educativa*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Según se muestra en la tabla 17, el clima organizacional y la calidad educativa se vinculan significativamente.

Conclusión: El proceso estadístico realizado arrojó un coeficiente correlacional de Spearman = 0,363, y una significancia $p = 0,038$, comprobándose que fue inferior que el valor de significancia $\alpha = 0,05$, motivo por el que se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, lo que quiere decir que existe correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis Específica 1

H_0 No existe correlación significativa entre el potencial humano y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

H_1 Existe correlación significativa entre el potencial humano y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 18 *Correlación entre potencial humano y calidad educativa*

		Potencial humano	Calidad educativa
Rho de Potencial Spearman humano	Coeficiente de correlación	1.000	.309
	Sig. (bilateral)		.080
	N	33	33
Calidad educativa	Coeficiente de correlación	.309	1.000
	Sig. (bilateral)		
	<u>N</u>	<u>33</u>	<u>33</u>

Fuente: Información proveniente de resultados SPSS

Según se aprecia en la tabla 18, no existe una relación entre las componentes potencial humano y calidad educativa.

Conclusión: El proceso estadístico ejecutado arrojó un coeficiente correlacional de Spearman de 0,309, y un coeficiente de significancia $p = 0,080$, comprobándose mayor que

la significancia teórica $\alpha = 0,05$, correspondiendo rechazar la hipótesis alterna, y aceptar la hipótesis nula, lo que significa que no existe correlación entre el potencial humano y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis específica 2

H₀ No existe correlación entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

H₁ Existe correlación entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 19 *Correlación entre diseño organizacional y calidad educativa*

		Diseño organizacional	Calidad educativa
Rho de Diseño	Coefficiente de correlación	1.000	.344
Spearman organizacional	Sig. (bilateral)		.050
	N	33	33
Calidad educativa	Coefficiente de correlación	.344	1.000
	Sig. (bilateral)		
	<u>N</u>	<u>33</u>	<u>33</u>

Fuente: Información proveniente de resultados SPSS

Según se puede apreciar en la tabla 21, existe una relación significativa entre el diseño organizacional y la calidad educativa.

Conclusión: Luego del procesamiento estadístico realizado se halló un coeficiente correlacional de Spearman de 0,344, y una significancia $p = 0,050$, comprobándose igual a la significancia teórica $\alpha = 0,05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la

hipótesis alternativa, lo que corresponde afirmar que existe correlación entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

Hipótesis específica 3

H₀ No existe correlación entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

H₁ Existe correlación entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla 20 *Correlación entre cultura organizacional y calidad educativa*

		Cultura organizacional	Calidad educativa
Rho de Cultura	Coefficiente de correlación	1.000	.417*
Spearman organizacional	Sig. (bilateral)		.050
	N	33	33
Calidad educativa	Coefficiente de correlación	.417*	1.000
	Sig. (bilateral)	.050	
	<u>N</u>	<u>33</u>	<u>33</u>

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Según se aprecia en la tabla 20, existe una relación entre la cultura organizacional y la calidad educativa.

Conclusión: Luego del procesamiento estadístico se encontró un coeficiente correlacional de Spearman = 0,417, y una significancia $p = 0,050$, comprobándose superior que la significancia teórica $\alpha = 0,05$, motivo por el que correspondió rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo en la existencia de una correlación significativa

entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la UGEL 01, San Juan de Miraflores, 2018.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito establecer la correlación entre el clima de la organización y la calidad de la educación en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. La hipótesis general consistió en afirmar la existencia de una relación entre el clima organizacional y la calidad educativa la mencionada oficina de servicios educativos. Realizado el proceso estadístico, se halló un coeficiente correlacional de Spearman = 0,363, y un valor de significancia $p = 0,038$ ($p < 0,05$). Por lo tanto, quedó demostrada la existencia de dicha relación. Esto indicó que a mejor clima organizacional, mejor o mayor será la calidad educativa ofertada en la jurisdicción por la UGEL N° 01.

Lo encontrado en el estudio, respecto a la hipótesis general concuerda con los hallazgos de Flores (2017), quien demostró una relación positiva y altamente significativa entre el clima organizacional y la gestión educativa ($r = 0,879$, $p = 0,000$). Es decir, que, a mejor ambiente laboral, mejor será la gestión de la educación en la red 19 de la Unidad de gestión Educativa Local N° 6, Ate. En consecuencia, la hipótesis general fue aceptada, rechazando de esta forma la hipótesis nula. De igual forma, con Ascarza (2017), quien concluyó la existencia de relaciones significativas y directas entre el clima de la organización, satisfacción laboral y perspectiva de la gestión en la educación en los colaboradores de los colegios públicos

La primera hipótesis específica estableció la existencia de una relación entre el potencial humano y calidad en la educación en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores,

2018. Realizado el proceso estadístico, se halló un indicador correlacional de Spearman = 0,309, y una significancia $p = 0,080$ ($p > 0,05$). Por lo tanto, entre las variables potencial humano y la calidad de la educación en la UGEL N° 01, no existe una relación significativa.

Al no encontrarse correlación, implica que ambos aspectos no se ven asociadas de ningún modo, pues el potencial humano existente, que se describe como bueno y regular en este estudio, no repercute en la calidad educativa, pues responden a las órdenes que vienen de los estamentos de mayor poder institucional sobre la institución, que para este caso es el Ministerio de Educación y el Gobierno Central. Desde ese enfoque, se coincide con Bernal, Martínez y Parra (2015), quien se propuso investigar las tres categorías de la calidad educativa: sistemas de gestión de calidad, calidad de la educación, y evaluación, a partir de las posiciones teóricas más importantes, determinando ciertas propensiones y contribuciones al respecto, como punto de preocupación dado el debate que genera la búsqueda de calidad educativa sin acciones concretas y coherentes con la teoría y las acciones que promueven los organismos internacionales. Así también, contribuye a explicar este hallazgo, Díaz (2017) quien encontró que más del 76 % de colegios públicos de secundaria del área urbana de Iquitos durante el período 2016 se ubica en nivel regular, bajo un enfoque que incluye a la dirección institucional, el trabajo con familias y comunidad, la utilización de la información es regular; así como la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular. Dicho nivel implicaría una gestión institucional precaria.

Con respecto a la hipótesis específica 2, estableció la existencia de una relación entre las variables calidad de la educación y diseño organizacional en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Realizado el proceso estadístico, se halló un indicador correlacional de Spearman = 0,344, y una significancia $p = 0,050$ ($p > 0,05$). Por lo tanto, no existe relación entre el diseño de la organización y la calidad en la educación en la Unidad de Gestión

Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Esto, equivale a afirmar que la forma en la que se ha diseñado la estructura organizacional de la institución no repercute en la calidad educativa, de tal forma que sigue una acción muy distinta a la que implicaría la calidad educativa, por lo que no se asocian. En ese sentido, la estructura puede responder más a estructuras de poder en el ámbito central, vale decir, en el portafolio o ministerio de educación. Bastidas (2018) identificó una relación entre el diseño organizacional y la calidad educativa, en el estudio de caso de un centro educativo en la ciudad de Quito, Ecuador. El autor recomendó que dicha institución se oriente con la cadena de valor en los grados operativos (admisión, proyectos de educación, gestión pedagógica y gestión académica). En tal sentido, su recomendación se centró en los procesos fundamentales, con la contribución de toda la colectividad educativa. Esta discrepancia de resultados puede tener una justificación, basada en las distintas realidades, contextos geográficos distintos, así como tecnología e información.

En cuanto la hipótesis específica 3, se estableció la existencia de una conexión entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Realizado el proceso estadístico, se halló un indicador correlacional de Spearman = 0,417, y una significancia $p = 0,050$ ($p < 0,05$). En consecuencia, existe una relación significativa, directa y moderada entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. La dimensión de cultura organizacional es la que mayor correlación ha mostrado con la calidad educativa, mostrando así que a mayor cultura organizacional mayor será la calidad educativa presente en la organización. Coincide así con Medina (2017), en cuyos resultados concluyó la existencia de una influencia bastante baja del clima organizacional sobre el desempeño docente. Además encontró la existencia de una fisura en escala crítica respecto a la dimensión recompensas, pero no impacta en el

desempeño. Asimismo, con Antúnez (2015), concluyó en el clima organizacional se perciben los colaboradores particularmente estimulados, quienes declararon que el aspecto remunerativo no fue suficiente, a pesar de que disponen de herramientas y equipos de alta tecnología y en las cantidades suficientes. Se concluye que el aspecto económico es fundamental en la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

Primera

Se presentó correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad en la educación en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Aplicando el coeficiente correlacional Rho de Spearman, se encontró un valor = 0,356, y por valor de significación $p = 0,036$ ($p < 0,05$).

Segunda

No se presentó correlación significativa entre el potencial humano y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Se encontró un coeficiente correlacional Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de 0,309, y por valor de significación $p = 0,080$ ($p > 0,05$).

Tercera

No se presentó correlación significativa entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Aplicando el coeficiente correlacional Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de 0,344, y por valor de significación $p = 0,050$ ($p > 0,05$).

Cuarta

Se presentó correlación significativa entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, 2018. Aplicando el coeficiente correlacional Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de 0,417, y por valor de significación $p = 0,016$ ($p < 0,05$).

RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos de la UGEL N° 01, se sugiere desarrollar talleres en los que la participación de los colaboradores sea el objetivo, a fin de conocer las posibles mejoras en los procesos que demanda la calidad educativa. De esta forma, se espera promover buenas prácticas en la organización y extenderla a los colegios públicos.

Segunda: A la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, se recomienda facilitar los canales de comunicación para contar con la colaboración eficaz del potencial humano, en referencia a la planificación y difusión a los usuarios de los servicios que se presta en la institución. Ello también permitirá conocer la insatisfacción existente por la labor que se desempeña.

Tercera: Al Ministerio de Educación, se sugiere evaluar el diseño organizacional existente y fomentar en ella alguna innovación que favorezca la promoción de una verdadera cultura educativa, basada en sus fundamentos y dimensiones.

Cuarta: A los investigadores de calidad educativa, se recomienda efectuar estudios sobre la cultura organizacional en instituciones que promueven su ejecución y los logros obtenidos en los diferentes niveles educativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

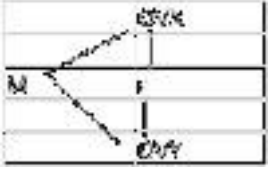
- Fernández, T. (2004). *Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay*. REICE. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación E-ISSN: 1696-4713. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55120205.pdf>
- Antúnez, Y. (2015). *El Clima Organizacional Como Factor Clave Para Optimizar el Rendimiento Laboral de los empleados del Área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua. La Morita*. (Tesis de Maestría). Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Ascarza, K. H. (2017). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral con la Percepción de la Gestión Educativa en el Personal de Instituciones Estatales de Secundaria del Distrito de Huaral – Lima provincia, 2013*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis de Maestría en Administración de empresas, Quito- Ecuador.
- Bernal, Martínez, & Parra, (2015). *Investigación Documental Sobre Calidad Educativa en Instituciones Educativas*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Calvo, S. (2014). *Estrategia de gestión educativa para fortalecer el clima organizacional de la comunidad del Colegio Instituto Bogotá*. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8627/ESTRATEGIA%20DE%20GESTION%20EDUCATIVA.pdf?sequence=1>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. Editorial San Marcos.

- Chipana, M. (2015). *Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro – 2013*. (Tesis Doctoral). Juliaca, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Díaz, S. L. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. (Tesis de Maestría). Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Flores, J. (2017). *La gestión del director y el clima organizacional en las instituciones educativas de la red 19 de la Ugel N°6 Ate, 2014*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gamarra, H. C. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. (Tesis de Maestría). México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill / Interamericana Editores.
- Martín, E. y Martínez, F. (2010). *Avances y desafíos en la evaluación educativa. Metas Educativas 2021. La educación que queremos para la generación de los Bicentenarios*. Organización de Estados Iberoamericanos, Fundación Santillana.
<http://www.oei.es/metas2021/EVAL.pdf>
- Martínez, F. (2013). Los sistemas nacionales de indicadores como instrumentos de transparencia. Limitaciones y posibilidades. *Segunda Época*, 2 (3), 67-72.

- Medina, N. A. (2017). *Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán- Quito*. (Tesis de Maestría). Quito, Perú: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Molocho, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moreno, P. (2018). *Cómo aprenden los estudiantes en Finlandia*. Disponible en: [https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/15211/MorenoArgosPau la.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/15211/MorenoArgosPau%20la.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ocegueda, J., Miramontes, M., Moctezuma, P. y Mungaray, A. (2017). *Análisis comparado de la cobertura de la educación superior en Corea del Sur y Chile: una reflexión para México*. Perfiles Educativos | vol. XXXIX, núm. 155, 2017 | IISUEUNAM, México
- Osorio, A. (2017). *Clima Laboral: Las 6 claves para gestionar de manera óptima en tu empresa*. Disponible en <https://gestion.pe/tendencias/clima-laboral-6-clavesgestionar-manera-optima-empresa-221073>
- Palomino, J. A.; Peña, J. D.; Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. Lima. Editorial San Marcos.
- Panta, V. (2018). *La Gestión Educativa y el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Bellavista, Sullana – 2017*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima- Perú
- Pérez, J. y Merino, M. (2018). *Definiciones varias*. Disponible en: <https://definicion.de/calidad-educativa/>
- Sander, B. (2018). *Nuevas tendencias en la gestión educativa: Democracia y calidad*. Recuperado el 27 de abril del 2018, de http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/8327/3/406007_nuevas_tendencias_en_la_gestin_educativa.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema General ¿Cuál es la correlación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la correlación entre el potencial humano y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018?</p>	<p>Objetivo General Establecer la relación que existe entre clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Establecer la relación que existe entre potencial humano y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre diseño organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre cultura organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas Existe relación significativa entre el potencial humano y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad educativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, San Juan de Miraflores, 2018.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones: Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional</p> <p>Variable 2: Calidad Educativa</p> <p>Dimensiones: Filosofía Pedagogía Cultura Sociedad Economía</p>	<p>Método General: Científico Método Especifico: Inductivo deductivo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: El diseño es correlacional, experimental, de corte trasversal.</p>  <p>Dónde: M= Muestra OVX = Clima organizacional OVY = Calidad de gestión educativa r = relación entre variables</p> <p>Población: 33 colaboradores de UGEL 01.</p>

				<p>Muestra: Se siguió un muestro probabilístico y censal, quedando muestra igual a la población, que es 33 colaboradores de la UGEL 01.</p>
--	--	--	--	--

Anexo 2:

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Innovación • Recompensa • Confort 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre
	Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Toma de decisiones • Comunicación organizacional 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25,	
	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad • Conflicto y cooperación • Motivación 	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36	
CALIDAD EDUCATIVA	Filosofía	<input type="checkbox"/> Objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6,	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre
	Pedagogía	<input type="checkbox"/> Logros esperados	7, 8, 9, 10, 11,	
	Cultura	<input type="checkbox"/> Posibilidades de individuos	12, 13, 14, 15, 16,	
	Sociedad	<input type="checkbox"/> Oportunidades	17, 18, 19, 20, 21,	
	Economía	<input type="checkbox"/> Aprovechamiento eficiente de recursos	22, 23, 24, 25	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.**ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**Sexo: M F Edad: 20-30 31-40 41-50 51-60

Estimado Colaborador: Buenos días/tardes.

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos a la percepción de clima organizacional y calidad educativa que se tiene en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, la respuesta es anónima, por lo que se agradece responder todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

1. Nunca __ N
2. Pocas veces __ PV
3. Algunas veces __ AV
4. Muchas veces __ MV
5. Siempre __ S

DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO		N	PV	AV	MV	S
		1	2	3	4	5
1	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución					
2	Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
3	Los esfuerzos de los directivos se encaminan al logro de objetivos de la institución					
4	Mi jefe inmediato superior se reúne regularmente con los docentes para coordinar aspectos de trabajo					
5	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					
6	Existe sana competencia entre mis compañeros					
7	La innovación es característica de nuestra organización					
8	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
9	Recibo buen trato en mi trabajo					
10	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada					

11	Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
12	Existe un ambiente organizado en mi trabajo					
13	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
14	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente					
DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL						
15	Los trámites que se utilizan en mi establecimiento son simples y facilitan la atención					
16	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi trabajo					
17	El director supervisa constantemente al personal					
18	Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo					
19	Las decisiones se toman en el nivel que debe tomarse					
20	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
21	Mi jefe inmediato superior trata de obtener información antes de tomar una decisión					
22	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
23	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
24	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
25	Presto atención a los comunicados que emiten mis superiores					
DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL						
26	Me interesa el desarrollo de mi institución					
27	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución					
28	Me siento a gusto de formar parte de la institución					
29	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
30	Considero que el trabajo que realizan los directivos para manejar conflictos es bueno					
31	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes					
32	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito					
33	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					

34	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
35	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución					
36	La labor que desempeño es valorada por todos los agentes educativos.					

ENCUESTA SOBRE CALIDAD EDUCATIVA

Marque con un aspa (x) la respuesta que más se acerca a tu opinión sobre la calidad educativa:

1. Nunca __ N
2. Pocas veces __ PV
3. Algunas veces __ AV
4. Muchas veces __ MV
5. Siempre __ S

		N	PV	AV	MV	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN FILOSOFÍA						
1	Los objetivos educativos responden a aspiraciones e intereses de los sectores sociales					
2	Las acciones educativas responden a aspiraciones e intereses de los sectores sociales					
3	Se analiza frecuentemente si las acciones planificadas corresponden a las necesidades sociales					
4	Se evalúan los logros en contraste con los cambios en los sectores sociales					
5	En general, la institución fomenta el cambio educativo en los sectores sociales					
6	La institución impulsa la innovación en toda acción educativa					
DIMENSIÓN PEDAGOGÍA						
7	Se obtienen las competencias educativas en el tiempo previsto					
8	Docentes y estudiantes son conscientes de las competencias educativas a lograr					
9	Docentes y estudiantes reconocen los logros obtenidos en un período determinado					

10	Los padres de familia valoran la inversión de recursos y tiempo que se realiza					
11	Todos los actores educativos muestran satisfacción por las acciones institucionales de la UGEL					
DIMENSIÓN CULTURA						
12	La educación es adecuada a las posibilidades de los estudiantes					
13	Se promueven charlas de formación continua a los colaboradores para brindar un mejor servicio					
14	Se fomenta la identidad con la institución con enfoque en la educación de los estudiantes					
15	Se promueve el compromiso con la institución en el servicio al estudiante					
16	En general, la UGEL atiende adecuadamente al estudiante					
DIMENSIÓN SOCIEDAD						
17	La educación ofertada es equitativa entre los diversos sectores sociales					
18	Se brinda una educación sin distinción alguna acorde a la realidad de cada institución educativa					
19	Se promueve en las instituciones educativas recibir a los estudiantes en general					
20	La gestión realizada por la UGEL garantiza una educación de alcance sobre su jurisdicción					
21	Se promueve una educación justa					
DIMENSIÓN ECONOMÍA						
22	Se realiza un aprovechamiento eficiente de los recursos humanos					
23	Se realiza un aprovechamiento eficiente de los recursos materiales					
24	La información se difunde de manera fluida					
25	Se cuenta con una base de datos que garantiza el buen uso del tiempo en los procesos administrativos					

Anexo 4: Consideraciones éticas.**Consentimiento informado para participantes de investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por los Bachilleres CARLOS YONATHAN MENDOZA QUISPE y KARINA GRISELL MORALES REYES, de la Universidad Peruana los Andes. El objetivo de esta investigación es obtener el Título de Licenciado en Administración.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta o cuestionario, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los audios de las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducido por CARLOS YONATHAN MENDOZA QUISPE y KARINA GRISELL MORALES REYES. He sido informado del Plan de Tesis. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre nuestra participación en este estudio, pueden contactar a los teléfonos 994696993 y 924719508. Entendemos que una copia de esta ficha de consentimiento nos será entregada, y que podemos pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, podemos contactar al teléfono anteriormente mencionado.

NOMBRE: CARLOS YONATHAN MENDOZA QUISPE
DNI N° 48536684

NOMBRE: KARINA GRISELL MORALES REYES
DNI N° 25858185