

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL INTERCULTURAL
BILINGÜE PRIMERA Y SEGUNDA INFANCIA



TESIS

Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020

Presentado por:

Jahaziel Arango Cayllahua

Para optar el Título de Licenciado en Educación Inicial Intercultural Bilingüe Primera y Segunda Infancia

Abancay, Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL INTERCULTURAL
BILINGÜE PRIMERA Y SEGUNDA INFANCIA



TESIS

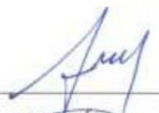
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
EDUCACIÓN INICIAL INTERCULTURAL BILINGÜE, EN EL AÑO 2020**

Presentado por: **Jahaziel Arango Cayllahua**, para optar el Título de:

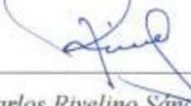
Licenciado en Educación Inicial Intercultural Bilingüe Primera y Segunda Infancia.

Sustentado y aprobado el 27 de julio del 2021, ante el jurado evaluador:

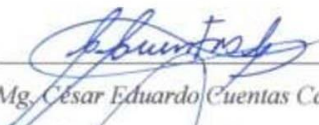
Presidente:


Dr. Willie Álvarez Chávez

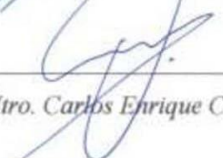
Primer Miembro:


Ing. Carlos Rivelino Sánchez Acostuda

Segundo Miembro:


Mg. César Eduardo Cuentas Carrera

Asesor:


Mtro. Carlos Enrique Coacalla Castillo

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela profesional de Educación inicial Intercultural Bilingüe por la formación académica profesional aprendiendo importantes lecciones para desenvolvimiento, bien dice el dicho “la única profesión que forma a otra profesión es el maestro” Por eso, es muy grato haber aprendido de muy buenos docentes.

Al Mtro. Carlos E. Coacalla Castillo, por su inagotable paciencia a lo largo de la formulación y ejecución de la Tesis, por sus opiniones, consejos y el apoyo, tanto a nivel académico, científico y personal, el compromiso que reflejo fue determinante para la culminación de este gran paso.

Al Mtro. Amalia Torres Chipa, Mg. Jenny Ríos Navio y la Mg. Norma Quispe Huamán por su profesionalismo en la evaluación de los instrumentos de investigación que fueron utilizados en el estudio realizado.



Dedicatoria

Dedicó de una manera muy especial a mis padres Lucho Arango y Lucía Cayllahua; por estar siempre dispuestos a brindarme su gran apoyo incondicional en mi formación académica y personal, logrando culminar esta etapa de mi vida.

A mis hermanos: Julieta y Rodrigo, quienes siempre estuvieron presente en mi vida, brindándome su paciencia.



**Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional
Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela
Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020**

Línea de investigación: Educación inicial, desarrollo infantil y gestión pedagógica

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción del problema	4
1.2. Enunciado del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3 Justificación	6
1.2.3. Justificación teórica	6
1.2.4. Justificación Práctica	6
1.2.5. Justificación metodológica	7
CAPÍTULO II	8
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
2.1. Objetivos de la Investigación.....	8
2.1.1. Objetivo general	8
2.1.2. Objetivos específicos.....	8
2.2. Hipótesis de la investigación	9
2.2.1. Hipótesis general	9
2.2.2. Hipótesis específicas	9
2.2. Operacionalización de variables	10
CAPÍTULO III	11
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	11
3.1 Antecedentes	11
3.1.1. Antecedentes internacionales	11

3.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
3.2 Marco teórico	14
3.1.3. Clima organizacional.....	14
3.1.4. Calidad de servicio	18
3.2. Marco conceptual.....	23
CAPÍTULO IV	25
METODOLOGÍA.....	25
4.1. Tipo y nivel de investigación	25
4.2. Diseño de investigación	26
4.3 Población y muestra	26
4.2.1. Población.....	26
4.2.2. Muestra	27
4.3. Procedimiento de la investigación	28
4.4. Técnicas e instrumentos	28
4.4.1. Técnicas.....	28
4.4.2. Instrumentos	29
4.5. Análisis estadístico.....	29
4.5.1. Hipótesis estadística	29
CAPÍTULO V	30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
5.1 Análisis de resultados	30
5.1.1. Análisis descriptivo de la variable Clima organizacional	30
5.1.2. Descripción de la dimensión estructura.....	31
5.1.3. Descripción de la dimensión recompensa	32
5.1.4. Descripción de la dimensión desafío.....	33
5.1.5. Descripción de la dimensión relaciones	34
5.1.6. Descripción de la dimensión Cooperación.....	35

5.1.7. Descripción de la dimensión Estándares	36
5.1.8. Descripción de la dimensión conflicto	37
5.1.9. Descripción de la dimensión identidad	39
5.1.10. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio	40
5.1.11. Descripción de la dimensión Fiabilidad.....	41
5.1.12. Descripción de la dimensión elementos tangibles	42
5.1.13. Descripción de la dimensión seguridad	43
5.1.14. Descripción de la dimensión empatía	44
5.1.15. Descripción de la dimensión capacidad de respuesta	45
5.2. Contrastación de hipótesis	46
5.2.1. Hipótesis estadística general	46
Hipótesis Nula (H_0):	46
Hipótesis Alterna (H_1):	47
5.2.2. Hipótesis estadística específica	48
5.3. Discusión.....	53
CAPITULO VI.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1 Conclusiones.....	54
6.1. Recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización del clima organizacional y calidad de servicio</i>	10
Tabla 2	<i>Número total de estudiantes de la E.A.P. EIIB semestre 2020 -I.....</i>	26
Tabla 3	<i>Tamaño de la muestra</i>	27
Tabla 4	<i>Distribución de frecuencia del clima organizacional</i>	30
Tabla 5	<i>Distribución de frecuencias de la estructura</i>	31
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencia de la dimensión recompensa.....</i>	32
Tabla 7	<i>Distribución de frecuencia de la dimensión desafío</i>	33
Tabla 8	<i>Distribución de frecuencia de las relaciones</i>	34
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencia de la cooperación</i>	35
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencia de los estándares.....</i>	36
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencia de la dimensión conflictos</i>	37
Tabla 12	<i>Distribución de frecuencia de la identidad</i>	39
Tabla 13	<i>Distribución de frecuencia de la calidad de servicio</i>	40
Tabla 14	<i>Distribución de frecuencia de la fiabilidad.....</i>	41
Tabla 15	<i>Distribución de frecuencia de elementos tangibles.....</i>	42
Tabla 16	<i>Distribución de frecuencia de la seguridad</i>	43
Tabla 17	<i>Distribución de frecuencia de la empatía.....</i>	44
Tabla 18	<i>Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta.....</i>	45
Tabla 19	<i>Coeficiente Tau_b de Kendall de Clima organizacional y calidad de servicio ..</i>	47
Tabla 20	<i>Coeficiente Tau_b de Kendall clima organizacional con la fiabilidad.....</i>	48
Tabla 21	<i>Coeficiente Tau_b de Kendall clima organizacional con los elementos tangibles.....</i>	49
Tabla 22	<i>Coeficiente Tau_b de Kendall clima organizacional con seguridad</i>	50
Tabla 23	<i>Coeficiente Tau_b de Kendall clima organizacional con empatía.....</i>	51
Tabla 24	<i>Coeficiente Tau_b de Kendall clima organizacional y capacidad de respuesta</i>	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Distribución porcentual de frecuencias del clima organizacional</i>	30
Figura 2 <i>Distribución porcentual de frecuencias del clima organizacional</i>	31
Figura 3 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la recompensa</i>	32
Figura 4 <i>Distribución porcentual de frecuencias del desafío</i>	33
Figura 5 <i>Distribución porcentual de frecuencias de las relaciones</i>	34
Figura 6 <i>Distribución porcentual de frecuencias de la cooperación clima organizacional</i>	35
Figura 7 <i>Distribución porcentual de frecuencia de los estándares</i>	37
Figura 8 <i>Distribución porcentual de frecuencias de conflictos</i>	38
Figura 9 <i>Distribución porcentual de frecuencias de la identidad</i>	39
Figura 10 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la calidad de servicio</i>	40
Figura 11 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la fiabilidad</i>	41
Figura 12 <i>Distribución porcentual de frecuencias de los elementos tangibles</i>	42
Figura 13 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la seguridad</i>	43
Figura 14 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la empatía</i>	45
Figura 15 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la capacidad de respuesta</i>	46

|

INTRODUCCIÓN

En las entidades públicas del estado como son las instituciones de educación superior universitaria están enfocadas a brindar un servicio de calidad. De acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 exige que las universidades públicas y privadas cumplan con las condiciones mínimas de calidad para otorgarles la licencia de funcionamiento “Licenciamiento” y aquellas que no cumplan con estas condiciones se les niega continuar ofertando su servicio. De acuerdo a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2021) se denegó el licenciamiento a 49 universidades y dos escuelas de posgrado, este resultado producto de la evaluación realizada por la superintendencia es muy preocupante que pone a considerar la calidad de ciertas universidades que venían operando en el país. La teoría indica según Robbins y Judge (2009) que el cumplimiento de los objetivos y metas de una determinada entidad se fundamenta en el clima organizacional. Además, es importante señalar que la educación superior universitaria a consecuencia del Estado de Emergencia Sanitaria obligó a que la continuidad académica sea bajo la Modalidad No presencial, de manera que este proceso académico también garantice la calidad de servicio. En este sentido, la investigación busca dar a conocer la relación que existe entre estas dos variables dentro del contexto de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, tomando en consideración la perspectiva de los estudiantes de Educación Inicial Intercultural Bilingüe. El estudio fue una investigación básica, con diseño no experimental transversal y descriptivo correlacional.

La presentación de este informe de tesis considera el esquema aprobado por la oficina de Grados y Títulos, en la que se considera cinco capítulos. Capítulo I planteamiento del problema, Capítulo II marco teórico, capítulo III diseño metodológico, capítulo IV resultados y el Capítulo V conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas y los anexos.

RESUMEN

La investigación desarrollada tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el clima organizacional con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020, investigación básica con enfoque cuantitativo, de alcance relacional, con un diseño no experimental y corte transversal. Para poder registrar los datos se utilizó el cuestionario que fue empleado para cada una de las variables (clima organizacional = 40 Item y calidad del servicio = 28 Item) la fiabilidad de acuerdo al coeficiente de Alpha de Crobach es de ,972 y ,892 considerada como buena y muy buena respectivamente. La muestra fue probabilística estratificada constituida por un total de 152 estudiantes matriculados en el semestre 2020 – I. Con respecto a los datos, estos fueron procesados estadísticamente obteniendo resultados descriptivos e inferenciales, para este último de utilizo la prueba estadística de Tau_b de Kendall donde se permitió llegar a la conclusión que entre estas dos variables existe un relación positiva, muy significativa y alta debido a que el p valor fue de ,000 y el $t = ,694$.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad de servicio, universidad y percepción

ABSTRACT

The research carried out aimed to determine the level of relationship between the organizational climate and the quality of educational service from the perception of the student of the Profesional School of Intercultural Bilingual Initial Education in 2020. Basic research with a quantitative approach, relational scope, no experimental design and cross section.

To record the data, a questionnaire was used for each of the variables (organizational climate = 40 Item and service quality = 28 Item), reliability according to Crobach's Alpha coefficient is ,972 and ,892 considered as good and very good respectively. The sample was stratified probabilistic constituted by a total of 152 students enrolled in the 2020 semester - I. The data was processed statistically obtaining descriptive and inferential results, for the latter the statistical test of Kendall's Tau_b was used and the conclusion will be reached that between these two variables there is a positive, highly significant and high relationship because the p value was .000 and the t = ,694.

Keywords: *Organizational climate, quality of service, university and perception*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el territorio peruano, según la Ley Universitaria N° 30220 que fue publicada en el mes de julio del año 2014, dentro del artículo N° 5 encontramos uno de los principios que considera que es la Calidad Académica, por lo que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en el artículo N° 13 considera que existe la responsabilidad del licenciamiento de las universidades, para que estas puedan brindar un servicio de calidad educativa y dentro de su competencia de la SUNEDU también, está velar que estas instituciones educativas ofrezcan las condiciones básicas de calidad (CBC) y que puedan seguir brindando un buen servicio educativo.

Dentro de las ocho CBC que exige esta Ley universitaria N° 30220 podemos encontrar los objetivos académicos entre ellos se encuentra: Los grados, títulos, planes de estudios que deben estar definidos; oferta educativa de acorde a los instrumentos de planeamiento; infraestructura y equipamiento suficientes para el logro de la función; líneas de investigación; disponibilidad de personal docente con no menos de 25% de docente a tiempo completo; servicios educacionales complementarios básicos; mecanismo de inserción laboral y transparencia universitaria.

Por lo tanto, en este sentido, las universidades licenciadas a pesar de cumplir estas condiciones básicas de calidad (CBC), es perceptible observar que pese a los esfuerzos económicos que se han hecho, aún no se ha logrado dar una adecuada calidad de servicio educativo. Por lo tanto, se hace evidente mencionar que existe otros factores o aspectos que están relacionados con esta problemática.

El licenciamiento que consiguió la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, fue el 05 de febrero del 2020, mientras que la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe Primera y Segunda Infancia tiene aproximadamente 10 años de funcionamiento y se apreció que dentro de este contexto la calidad de servicio educativo no es la adecuada; entre algunos aspecto que podemos

mentar son aquellos que tiene que ver con la calidad del servicio y es que no se cuenta con una infraestructura propia, existe una escases de laboratorios o aulas taller que son necesarios para un buen desarrollo del proceso de aprendizaje, centro de cómputo e informática desactualizada, escasez de materiales e insumos; por otro lado, también se observó que no existe docente de la especialidad nombrados en la escuela, el incumplimiento de la programación académica semestral y anual, la no continuidad de los docentes contratados, que según Parasuraman (1988) estos aspectos son los que influyen sobre las dimensiones de la calidad de servicio como es la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. Por otro lado, se observó que aquellos docentes que son contratados muestran poco compromiso con la institución universitaria, y esto puede ser talvez por que perciben una remuneración muy baja (mil doscientos con 00/100 nuevos soles) y por lo general estos docentes contratados son profesionales que trabajan en instituciones de la Educación Básica Regular del nivel inicial, y es lógico que al estar mejor remunerados en estas instituciones su compromiso con ellos es mayor, es decir podríamos suponer que la universidad para ellos es una forma secundaria de incrementar su ingreso económico siendo ese su objetivo, y no el querer aportar o contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales, además es esencial mencionar que la especialidad de los docentes de las universidades es exclusivamente de educación inicial, y no la interculturalidad bilingüe, sin embargo las autoridades no hacen lo suficiente para el fortalecimiento de las capacidades de estos docentes. Otro aspecto que se observa es que existe una polarización política de los docentes nombrados, no se aprecia un liderazgo de las autoridades, y se puede también suponer que en la mayoría de los docentes nombrados buscan lograr un objetivo personal o de grupo, más no contribuyen a alcanzar los objetivos institucionales excepto el licenciamiento que era prácticamente una obligación. Esto último hace que los docentes nombrados y contratados no se encuentren dentro de un ambiente laboral cómodo o adecuado para poder desarrollar su proceso pedagógico. Esto hace suponer que el clima organizacional dentro de la universidad no es el más adecuado.

Por esta razón, este trabajo de investigación buscó establecer si existe relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo dentro de la E.P. de Educación Inicial Intercultural Bilingüe.

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación ente el clima organizacional con la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?
- ¿Qué relación existe entre el clima organización con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?

1.3 Justificación

1.2.3. Justificación teórica

El procedimiento y el análisis de todos los datos, brindaron resultados que estadísticamente sustentaron las hipótesis de investigación formuladas, entonces este conocimiento podrá ser utilizado e incorporado para el análisis de otros proyectos similares porque, se determinó con el proyecto que existe una relación entre las dos variables de objeto de estudio en el área delimitada.

1.2.4. Justificación Práctica

El proyecto de investigación, se formuló considerando que existe la imperiosa necesidad que aqueja a los estudiantes a buscar aspectos que puedan aportar

para dar solución a la calidad de servicio educativo, y a partir de estos hallazgos se puedan proponer planes, programas o proyectos que permitan mejorar la calidad educativa fortaleciendo el clima organizacional.

1.2.5. Justificación metodológica

El aporte metodológico que generó la ejecución del proyecto de investigación fue el procedimiento y la elaboración de los instrumentos de investigación que permitió describir el comportamiento de estas dos variables objeto de estudio (clima organizacional y calidad de servicio) y al estar validadas y ser confiables podrán ser utilizados en posteriores trabajos de investigación aplicada o básica.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la Investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Establecer la relación entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Establecer la relación entre el clima organización con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Establecer la relación entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Establecer la relación entre el clima organización con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la calidad de servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

2.2.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.
- Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización del clima organizacional y calidad de servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Variable 1 Clima organizacional	Un buen clima laboral es aquella que considera diferentes características que son percibidas por el empleado y que estas permiten trabajar dentro de una atmósfera adecuada al interior de la organización. (Chiavenato 2000).	Toda organización busca alcanzar el cumplimiento de sus objetivos y metas, para alcanzar este propósito es importante un buen clima organizacional y que es importante considerar ocho aspectos importantes considerando que existe una relación recíproca con la motivación.	Estructura Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad
Variable 2 Calidad de servicio	Propiedades y características dentro de una actividad o acción que busca la satisfacción de las necesidades explícitas o implícitas del usuario (Andía, 2015).	La calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional en estudio se direcciona a establecer una gestión adecuada para ofrecer y entregar un buen servicio, tanto docentes y directivos, para lo que es importante considerar el modelo SERVQUAL.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

Sotelo y Figueroa (2017) en su investigación científico: “El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior” el objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, particularmente dos colegios de bachilleres del estado de Durango, México, estudio realizado a través de una investigación correlacional con enfoque cuantitativo, llegó a la siguiente conclusión:

Por lo tanto, entre las dos variables, clima organizacional y calidad en el servicio, existe una alta correlación o que según los resultados se puede comprender que a mejor clima organizacional existe mejor calidad en el servicio.

Que el modelo de regresión lineal propuesto cumple los supuestos mostrados además el ajuste del modelo es bueno y con validez. Esto nos lleva a concluir que la medición del clima organizacional y la calidad en el servicio en las instituciones es un factor de suma importancia para el mejor desempeño de las mismas.

Existe una correlación significativa entre el Clima organizacional y la calidad en el servicio entre el personal. El Clima organizacional incurre sobre la calidad en el servicio que se muestra en la institución según la percepción de los trabajadores y que se demostró estadísticamente la existencia de una estrecha correlación entre ambas variables.

Quintero y Sánchez (2019) en su investigación científica: “El clima organizacional como factor para la calidad en Instituciones de Educación Superior” cuyo objetivo es describir el clima organizacional que es percibido por los profesores para identificar los retos que se presentan en la gestión educativa en dos instituciones educativas, estudio de un enfoque mixto, descriptivo, transversal y no experimental, permitiendo llegar a la siguiente conclusión:

Los estudios realizados de clima organizacional permiten conocer las percepciones del trabajador acerca de su organización. Además, permite identificar las debilidades y las fortalezas de esta, lo cual sienta las bases para el desarrollo de acciones de planeación, organización y gestión para mejorar la efectividad.

Algo interesante fue encontrar que a pesar que ambos institutos se desempeñan bajo las mismas políticas y reglamentos, los resultados de clima organizacional son disímiles y uno de ellos muestra niveles mucho más deteriorados.

Por otro lado, la retribución y beneficios aparecen también mal evaluados en ambas instituciones educativas superiores.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Echegaray (2015) en su estudio: “El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2012” Teniendo como objetivo general, establecer la relación entre las variables, mediante un estudio descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y corte transversal se llegó a las siguientes conclusiones:

Existe un grado significativo de correlación y asociación entre El clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

La relación que existe entre la Identidad Institucional del Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo en la UNAMAD, es significativo e importante para el desarrollo de otros trabajos investigativos.

La relación que existe entre las Relaciones Interpersonales del Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo en la UNAMD, tiene un grado de relación estadísticamente significativo.

La relación que existe entre la Dinámica Institucional del Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo en la UNAMAD es suficientemente significativo a un nivel significancia de ,05.

Tintaya (2016) en su tesis “Relación clima aboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontología de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016” cuyo objetivo formulado fue: Relacionar el Clima Laboral y la satisfacción académica del estudiante. Es una investigación de tipo básica, descriptiva correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, llegó a la siguiente conclusión:

El clima laboral no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.

El potencial humano tiene una correlación moderada con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.

El diseño organizacional tiene una correlación baja con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.

La cultura organizacional tiene una correlación muy baja con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica

Hurtado (2015) es su trabajo de investigación para optar en grado de magister, titulado: “Clima organizacional y su relación con la calidad educativa en la Escuela de Infantería del Ejército – 2015” con el objetivo de: Identificar qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Escuela de Infantería del Ejército, es una investigación cuantitativa, correlacional e investigación no experimental, llego a la siguiente conclusión general:

Se ha podido determinar, que, a la luz de toda información obtenida y analizada, que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Escuela de Infantería del Ejército, según los

resultados obtenidos, el 91% considera que el clima organizacional, especialmente en estructura y luego en relaciones, identidad y recompensa, en ese orden, tiene relación significativa con la calidad educativa.

3.2 Marco teórico

3.1.3. Clima organizacional

Es importante iniciar considerando la definición de esta variable:

Los trabajadores muestran sus percepciones con respecto al entorno humano y el ambiente físico y a todo eso es considerado un clima laboral, donde todas las actividades se desarrollan. A su vez se refiere al factor coyuntural en la vida de una institución o empresa, por esto el clima se sostiene sobre la cultura organizacional. (Poole, 2020).

El clima organizacional está referido a un conjunto de percepciones compartidas que los trabajadores del sector público construyen en relación o asociación con los atributos de su institución, tales como la política, práctica y procedimiento, formal e informal que la distinguen de otras instituciones y estas pueden influir en su comportamiento (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001).

Para un buen desarrollo empresarial, el clima organizacional demuestra ser un elemento fundamental, considerando el diagnóstico y que su mejoramiento incurre de forma inmediata en el espíritu de la organización (García, 2009).

Acorde con lo antes mencionado por los tres autores, se considera que en la universidad no solo existe una población de trabajadores sino también de estudiantes, y que desarrollan diferentes actividades dentro de la ciudad universitaria, entonces en este contexto, son ellos también quienes percibe el clima organizacional dentro la entidad. Asimismo, no solamente es un factor clave para el desarrollo empresarial sino también para la imagen y mejora de la prestación de servicios del sector público.

3.1.3.1 Características del clima organizacional

Pintado (citado por Abarca 2018) indica que este aspecto presenta características que pueden ser observables en la organización, entre las que podemos mencionar:

- a) Los aspectos que definen el clima son atributos que entablan relación con el entorno de la organización.
- b) La organización logra alguna estabilidad respecto al clima con cambios graduados, sin embargo, esta estabilidad también es vulnerable a tener perturbaciones de importancia por las decisiones que podrían afectar de manera relevante al devenir organizacional.
- c) El clima origina considerables impactos en el comportamiento de aquellos miembros de la organización, y estas consecuencias pueden generar una gran difícil conducción organizacional.
- d) Este aspecto interviene directamente en el compromiso organizacional de sus servidores.
- e) El clima organizacional se ve amenazado por el comportamiento y actitud de los trabajadores y esto afecta de manera negativa a la organización.
- f) Este aspecto. Además, es influido por la forma de la dirección, política y plan de gestión, sistema de contratación y separación, etc.

3.1.3.2 Beneficios de un agradable clima organizacional

Las organizaciones consideran alcanzar en sus trabajadores un clima laboral agradable, debido a que sostiene la necesidad de preocupación holística de sus trabajadores para su buen rendimiento en sus funciones.

Dentro de estos beneficios que se logra podemos mencionar:

- La situación emocional de cada servidor será óptima.

- Los servidores al encontrarse dentro de un clima agradable en la organización, influye en la creatividad.
- Favorece las relaciones recíprocas del servidor con el medio y sus compañeros
- El trabajo en grupo será más eficiente y efectiva.

3.1.3.3 Modelo de clima organizacional

McClelland (1989) refiere que un elemento importante es la motivación en las organizaciones, se asocia con la necesidad de cada servidor y el empoderamiento de alguna de éstas, por ejemplo:

a) Poder

Es la necesidad de ciertas personas por la sed de poder y por decidir sobre otros en un ejercicio de la autoridad. Menciona que esto se relaciona con las dimensiones de clima organizacional estructura, responsabilidad, estándares.

b) Afiliación

Considerada por promover la satisfacción de lograr relaciones positivas con otras personas y disfrutar de la presencia de otros. Es considerada como el afecto; sin embargo esta puede estar influenciada por la cooperación, identidad y relaciones.

c) Logro

Esta insuficiencia es el reflejo de la satisfacción de los objetivos y metas alcanzadas. El trabajador es motivado por el logro y demuestra un trabajo muy eficiente sintiéndose satisfecho por su aporte. Este aspecto de logro está influenciado por el desafío, recompensa y conflicto.

3.1.3.4 Dimensiones del clima organizacional

Litwin y Stinger (1998) con respecto al clima organizacional, el autor sostiene que son ocho aspectos como dimensiones a partir de las cuales podemos ver el comportamiento de esta variable considerado

de gran importancia para toda organización, porque existe una relación recíproca con la motivación y esto permite mejorar la producción, adaptación, conductas, actitudes, etc.

Estas dimensiones que considera el autor son:

a) Estructura

Los integrantes de la organización perciben la gran cantidad de normas, procedimientos y las limitaciones que enfrentan en su lugar de trabajo.

b) Recompensa

Los usuarios tienen la percepción sobre la bonificación y felicitaciones como recompensa recibida por el cumplimiento de todas sus funciones.

c) Desafío

Los miembros de la organización tienen sentimientos sobre los desafíos presentes y esto genera riesgos o demoras en alcanzar los objetivos propuestos.

d) Relaciones

Es la percepción del entorno laboral agradable y de relaciones sociales muy adecuadas entre los directivos y sus subordinados.

e) Cooperación

Percepción de un espíritu colaborativo de apoyo por parte de directivos y de otros servidores de la organización, es decir, su interpretación percibida de un apoyo mutuo.

f) Estándares

Forma de percibir sobre el énfasis de las instituciones sobre las normas internas del rendimiento laboral.

g) Conflictos

Sentimiento del grado para aceptar las opiniones discrepantes sin temor a poder enfrentar y buscar solución al problema que surja.

h) Identidad

Es la forma de percibir un sentido de pertenencia a la organización siendo un componente valioso dentro del grupo de trabajo. Es decir, ver a los objetivos de la organización como propios.

De acuerdo a Chiavenato (2014) menciona que:

La teoría conductista fue el origen de las principales teorías de la motivación que influyeron en la teoría administrativa. Maslow y Herberg presentan teorías de la motivación que para ellos son relativas y no absolutas. Las Investigaciones recientes ponen en duda su validez. Sin embargo, su aportación a la TGA se puede resumir así:

- a)** Las necesidades y/o motivos de las personas se pueden ordenar en forma de una jerarquía, iniciando de las necesidades fisiológicas, seguridad y subiendo hasta las necesidades de autorrealización.
- b)** Las necesidades y los motivos influyen directamente sobre la conducta.
- c)** La conducta humana es generada por necesidades o motivos.
- d)** Existe un conflicto entre los objetivos individuales y los organizacionales (p.264)

3.1.4. Calidad de servicio

Las definiciones de la segunda variable que es calidad de servicio, se ha observado que existe una gran variedad de conjunto de conceptos, por lo que es importante considerar algunas de ellas para tener claro la conceptualización. Entre las cuales mencionaremos las siguientes definiciones:

Gómez (1991) menciona que “es la forma adecuada que utilizan los factores humanos económicos, administrativos y técnicos, para que se logre el desarrollo de una forma global y armónico del usuario, empresa y de la comunidad” (p. 22).

Muñoz (citado por Elliot 2017) señala que la calidad del servicio se orienta a lograr la satisfacción y las expectativas del conjunto de las áreas que integran la sociedad a la que está orientada; de manera tal que alcanzan sus objetivos y metas que persiguen; a través de procesos culturales adecuados, utilizando eficientemente los recursos necesarios para desarrollarlo y asegurando que los beneficios sociales y económicos generados por el servicio se distribuyan de manera equitativa entre la sociedad.

Harvey y Green (2011) citado en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2016) considera que la calidad de educación superior está basada en una serie de procesos que se deben llevar de manera adecuada a través de la cual se logra la calidad de una institución universitaria, y que el propósito es la provisión de la información de aspectos importantes de todos los actores involucrados, y que están de forma agrupada en tres: El licenciamiento que es considerado como el control de la calidad, la acreditación, siendo una garantía de la calidad y el mejoramiento de la calidad (p.15).

3.1.4.1 **Licenciamiento y acreditación**

Reisberg cita en Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2016) menciona que: el licenciamiento es un proceso obligatorio que le permite el funcionamiento a una universidad done pueda brindar sus servicios, la acreditación es considerada un proceso voluntario. El licenciamiento asegura por parte del Estado que las universidades cumplan con las CBC, de manera que se proteja el bienestar individual y social de los usuarios. Mientras que la acreditación es un proceso de evaluación voluntaria que está en función a sus propósitos que cada universidad declaró, a lo que se suma otros estándares definidos con los actores pertinentes y garantiza



el grado en que se satisface los propósitos con los estándares definidos (p.17).

3.1.4.2 Criterios para valorar la calidad del servicio educativo

Pérez citado en Cueva (2017) considera que son cuatro principios básicos para la calidad que son los siguientes:

a) La totalidad

Una educación es aquella que debe mejorar al usuario. Entiéndase que a través de la educación se transmite conocimientos, pero también actitudes y valores.

b) Integralidad y calidad

La buena organización, dentro de la escuela ayudara y permitirá que todos sus miembros realicen proyectos compartidos, por eso todas sus metas deben ser claras, en el cual permitirá la participación de todas sus partes dentro de la escuela.

c) La adaptación

Los usuarios tienen diferentes características, necesidades e interés; por esa razón el proyecto educativo debe ser personalizado y debe de adecuarse a cada estudiante, donde pueda responder a las diferentes necesidades personales con un círculo común como base.

d) Armonía y coherencia

Para poder facilitar el paso desde la educación primaria, luego la educación secundaria y finalmente la universidad y esta hasta concluir con su desempeño profesional. La educación de calidad debe facilitar y fortalecer la formación profesional y el desempeño de una vida adulta productiva y satisfactoria.

3.1.4.3 Dimensiones de la calidad de servicio

Para definir las dimensiones con las que se va a desarrollar el estudio se considera el modelo SERVQUAL planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry citado en López (2015) que presenta las siguientes dimensiones.

a) Elementos tangibles

Son todas las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación.

La organización posee: equipos modernos, infraestructura visualmente atractiva, trabajadores que reflejan apariencia pulcra, los elementos materiales son de apariencia llamativa.

b) Fiabilidad

Capacidad para realizar el servicio que se ha comprometido de forma fiable y cuidadosa:

La organización cumple con lo que promete y lo hace en el tiempo establecido, cuando el estudiante presenta un problema, entonces la organización busca maneras de solucionarlo, un servicio concluye al respetar el tiempo considerado en las normas y plantea mantenerse exentos de falta o errores.

c) Capacidad de respuesta

Los trabajadores manifiestan la predisposición y voluntad para coadyuvar al cliente y acelerar el servicio.

Los docentes siempre serán los que informan sobre la conclusión del desarrollo del servicio a todos sus usuarios, también ofrecen un servicio rápido cuando brindan ayuda inmediata a estar dispuesto en responder a responder a las diferentes preguntas de sus estudiantes.

d) Seguridad

Es una forma de atención que muestra conocimiento por parte de los docentes y sus capacidades para inspirar credibilidad y confianza.

Los docentes, con su comportamiento transmiten confianza, también mostrando amabilidad, los estudiantes se sienten seguros de sus transacciones, poseen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los estudiantes.

e) Empatía

La organización da a sus estudiantes una atención individualizada, atendiendo los intereses de sus estudiantes y comprende cuáles son sus necesidades específicas de los estudiantes.

3.1.4.4 Teorías relacionadas a las variables

a) Teoría de sistemas

Según Silva (2009) menciona que “la conducta que manifiesta dependerá de cómo se conecten las partes, permitiendo estudiar las conexiones que existe entre las diversas disciplinas para predecir el comportamiento futuro” (p.152).

Entonces un sistema es aquello que sostiene su existencia y sus funciones con un enfoque holístico mediante la interacción de sus partes.

Esto quiere decir, son diversos componentes que ese encuentra integrados dentro de un componente físico y que mantienen una interrelación dinámica, y que cada uno de ellos cumple una función y un objetivo que le permite alcanzar, permitiendo esto a otro componente y al total del sistema el poder garantizar un funcionamiento efectivo, eficaz y eficiente que garantice la calidad del producto o servicio que va a generar como resultado de esta interacción. Entonces, la calidad del servicio educativo no solo está en función a un componente del sistema universitario sino a todos los componentes de este sistema y el hecho de que uno de ellos no desarrolle su función peligra la calidad del servicio.

b) Teoría de las relaciones humanas

Las causas fundamentales que permitieron modificar los postulados planteados están dentro de la llamada teoría clásica de la administración de manera que esta promovió que surja la Teoría de las Relaciones fueron la necesidad de humanizar y democratizar la administración (Ramos & Triana, 2007). Al considerar un aspecto humanístico permite tomar consideración



aspectos relacionados a la motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, trabajo en equipo, que permitan mejorar el ambiente laboral dentro de una organización, y que a partir de ella se genera un clima donde los miembros mejoran su compromiso con la institución y están orientados a cumplir los objetivos y metas de la entidad.

3.2. Marco conceptual

a) Calidad

Para que una actividad o capacidad se confiera es necesario que exista un conjunto de propiedades y características, siendo estas una manera en las que pueda satisfacer o responder las diferencias y necesidades de índole implícitas o explícitas (Andía, 2015).

b) Clima

Calidad del ambiente psicológico de una organización. Referido al ambiente o contexto de una organización como consecuencia del estado motivacional de las personas.

c) Estudiante

Se refiere a las personas que están involucrados para la aprehensión, puesta en práctica y lectura de diferentes disciplinas del área del conocimiento, y que se encuentran matriculados dentro de una institución educativa.

d) Organización

Entidad Social encaminada a lograr un objetivo que está compuesta por personas, recursos y está estructurada deliberadamente.

e) Percepción

Proceso por el cual el individuo organiza, interpreta y procesa diversos estímulos y dará un significado a la situación y a su entorno (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001)

f) Relación

Asociación que puede existir entre dos o más variables.

g) Servicio

Actividad orientada a contribuir a la satisfacción de necesidades de una población o grupo social sobre todo por parte de una entidad pública.

h) Servicio educativo

Actividad académica brindada a un sector de la población que realiza estudios básico regular, técnico o superior y que es impartida por una institución educativa pública o privada.

i) Universidad

Organización o institución educativa que tiene por finalidad la enseñanza superior dedicada a impartir conocimientos a través de actividades académicas y generar conocimientos a través de la investigación, en ella existen diversas Escuelas Académicas dentro de Facultades.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

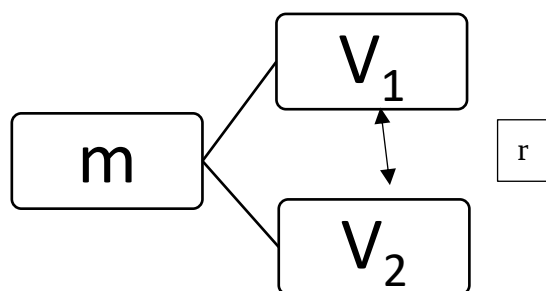
La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo y siguiendo un método hipotético – deductivo.

Charaja (2009) considera que los resultados de la investigación básica “son conocimientos que servirán para incrementar o consolidar los ya existentes” (p.183).

Charaja (2009) sobre el enfoque cuantitativo menciona que va existir tal realidad que se pueda describir como tal y como es y que va a considerar parámetros de medición (p.50).

Charaja (2009) menciona que el método hipotético – deductivo significa “que la hipótesis es aquella que está basada en una teoría que asumimos (hipótesis), se contrasta en la realidad de forma deductiva y al comprobarse positivamente se convierte en tesis” (p.50).

Además el nivel es correlacional, según Arotoma (2007) “al investigador le permite conocer el grado en que un aspecto (variable) va a cambiar en la relación a otros u otros aspectos (variables)” (p.173). La representación de este nivel es:



4.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal y siendo correlacional. Según el autor Arotoma (2007) indica que una investigación que es no experimental “demuestra ser imposible de manipular las variables o que pueda modificarse aleatoriamente a los sujetos o condiciones” (p.177). Es de corte transversal porque “todos los datos son generados en un tiempo único; por tanto, las mediciones sincrónicas tienen un carácter estático” (p. 178).

Esto significa que este diseño de investigación solo busca conocer la realidad tal y como se está manifestando entre el comportamiento de las dos variables, comprobando que no hay las llamadas variables independientes ni dependientes. La representación ilustrativa del diseño es el siguiente:

4.3 Población y muestra

4.2.1. Población

La población que se considera en este proyecto de investigación corresponde al total de los estudiantes matriculados en el año 2020 de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, y esto se detalla a continuación:

Tabla 2

Número total de los estudiantes de la E.A.P. de Educación Inicial matriculados en el semestre 2020 –I

Semestre de ingreso	Cantidad	Porcentaje %
2011 al 2016	34	8.67%
2016 - I	23	5.87%
2016 - II	23	5.87%
2017- I	37	9.44%
2017- II	33	8.42%
2018- I	54	13.77%
2018- II	54	13.77%
2019 - I	43	10.98%
2019 – II	52	13.26%
2020 - I	37	9.44%
2020 - II	2	0.51%
TOTAL	392	100.00

Nota: Elaborado en base a datos de la oficina de Servicios Académicos – UNAMBA

4.2.2. Muestra

Teniendo en consideración, de que la población de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020 será considerable, el tamaño de la muestra se determinará aplicando la siguiente ecuación:

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

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población
- Z = Nivel de confianza (95%) $\cong 1,96$
- p = Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia
- q = Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-p)
- α = Nivel de significancia 5%

$$n = 195 \text{ estudiantes}$$

Tabla 3
Tamaño de la muestra

Semestre de ingreso	Cantidad (estudiantes)	Porcentaje %
2011 al 2016	13	8.55%
2016 - I	9	5.92%
2016 - II	9	5.92%
2017- I	14	9.21%
2017- II	13	8.55%
2018- I	21	13.81%
2018- II	21	13.81%
2019 - I	17	11.2%
2019 - II	20	13.16%
2020 - I	14	9.21%
2020 - II	1	0.66%
TOTAL	152	100.00

Nota: Elaborado en base a datos de la oficina de Servicios Académicos - UNAMBA

4.3. Procedimiento de la investigación

El procedimiento de la ejecución de esta investigación sigue de manera ordenada y detallada de la siguiente forma:

- Se elaboró los instrumentos, para las dos variables: clima organizacional y la variable calidad de servicio educativo.
- Se aplicó los cuestionarios a un número de 20 encuestados como prueba piloto.
- Los cuestionarios pilotos permitieron determinar la validación por expertos y la confiabilidad estadística.
- Aplicación de los instrumentos de investigación a todos los integrantes del tamaño de muestra que se ha determinado.
- Los datos obtenidos por los cuestionarios fueron procesados y analizados con la aplicación del SPSSv25.
- Los resultados fueron interpretados tanto la distribución de frecuencias como los resultados inferenciales.
- Se realizó las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas

La técnica de investigación es la encuesta, porque es la más apropiada para esta investigación, también porque los datos que se obtendrán serán desde la percepción de los estudiantes, según Carrasco (2016) menciona que “es una técnica de investigación social que sirve para poder realizar la indagación, exploración y recolección de datos, que se dará a través de preguntas formuladas de una forma directa e indirecta a todos los sujetos que van a conformar el análisis del estudio de investigación” (p. 314).

4.4.2. Instrumentos

El cuestionario, fue el instrumento utilizado documento de obtención de datos propios de investigación que es de carácter social que nos permite conocer la realidad de un determinado aspecto social. Está validado por lo juicios de expertos y que pasó por una prueba de fiabilidad (Alpha de Cronbach) donde se obtuvo el coeficiente de alpha de Cronbach (CAC) = ,972 considerada como muy buena y para el cuestionario del clima organizacional el CAC = ,892 considerada como buena.

4.5. Análisis estadístico

Se empleará el estadístico denominado coeficiente de correlación Tau_b de Kendall, que será apropiado para poder realizar la constatación de la hipótesis, Torres (2000) menciona que esta prueba “es la medición de la asociación entre dos variables que está empleando tablas cruzadas, sus valores alcanzados están entre -1 y +1. Cuando el valor es igual a -1, se dice que hay disociación completa y si es +1, hay asociación total” (p. 267).

Esta prueba es para medir la asociación y relación entre dos variables, demostrando ser exclusivo para datos no paramétricos.

4.5.1. Hipótesis estadística

a. Estadístico (Tau_b de Kendall)

$$H_0: t = 0$$

$$H_1: t \neq 0$$

b. Nivel de significancia (5%)

$$\alpha = ,05$$

c. Toma de decisión

$$H_0: p \text{ valor} > ,05$$

$$H_1: p \text{ valor} \leq ,05$$

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis de resultados

5.1.1. Análisis descriptivo de la variable Clima organizacional

Tabla 4

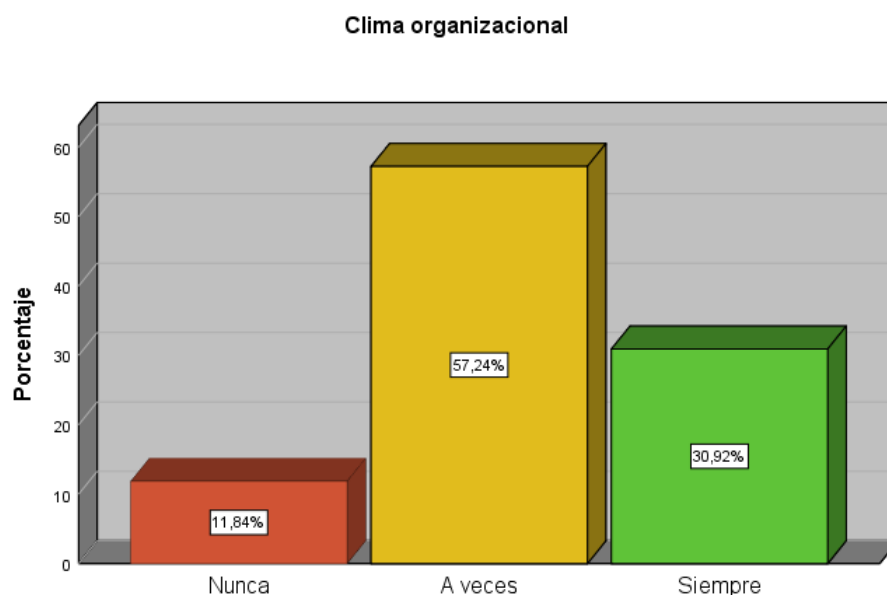
Distribución de frecuencia del clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	11,8	11,8	11,8
	A veces	87	57,2	57,2	69,1
	Siempre	47	30,9	30,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25

Figura 1

Distribución porcentual de frecuencias del clima organizacional



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25

La tabla 4 y en la figura 1 se observa a la variable clima organizacional, se observa que el 30,92% que corresponde a 47 encuestados, señalan que siempre en la universidad se dan procesos adecuados que garantizan una buena estructura, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad generando un clima laboral óptimo en los trabajadores docentes y administrativos. Mientras que el 57.24% (87 encuestados) señalan que a veces estos aspectos generan un clima adecuado y, un 11,84% (18 encuestados) mencionan que nunca estas características.

5.1.2. Descripción de la dimensión estructura

Tabla 5

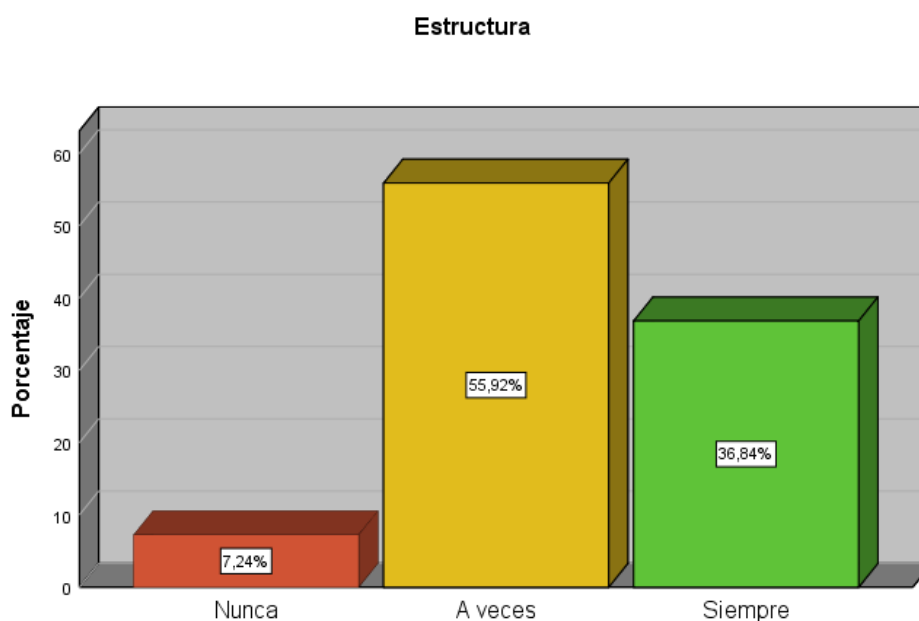
Distribución de frecuencias de la estructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	7,2	7,2	7,2
	A veces	85	55,9	55,9	63,2
	Siempre	56	36,8	36,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 2

Distribución porcentual de frecuencias del clima organizacional



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

La tabla 5 y en la figura 2 que corresponde la dimensión estructura, se observa que el 36,84% que corresponde a 56 encuestados consideran que siempre se percibe un trabajo planificado y organizado, el docente y administrativos conoce las políticas institucionales, las autoridades cumplen los procedimientos y normativas. Mientras que un 55,92% (85 encuestados) perciben que a veces se desarrollan de manera adecuada estas características y un 7,24% (11 encuestados) indican que nunca se hace estas características.

5.1.3. Descripción de la dimensión recompensa

Tabla 6

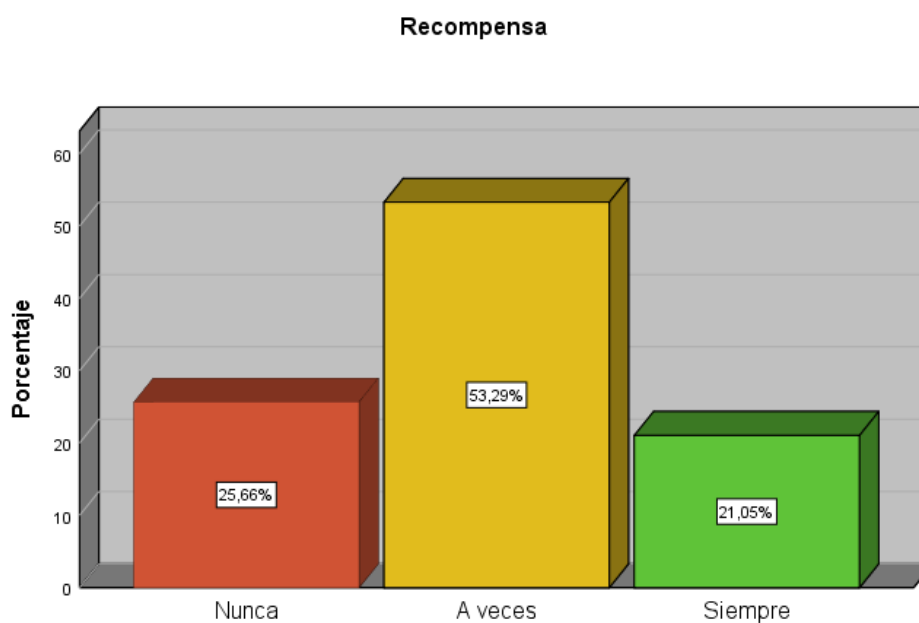
Distribución de frecuencia de la dimensión recompensa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	25,7	25,7	25,7
	A veces	81	53,3	53,3	78,9
	Siempre	32	21,1	21,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 3

Distribución porcentual de frecuencia de la recompensa



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 6 y figura 3 respecto a la dimensión recompensa, se observa que el 21,05% que corresponde a 32 encuestados consideran que siempre se percibe que la universidad da incentivos, beneficios y que envía a los docentes y administrativos a otras instituciones a nivel nacional por su productividad, para fortalecer sus capacidades. Mientras que un 52,29% (81 encuestados) se percibe que a veces se desarrollan de manera adecuada estas características y un 25,66% (39 encuestados) indican que nunca se hace.

5.1.4. Descripción de la dimensión desafío

Tabla 7

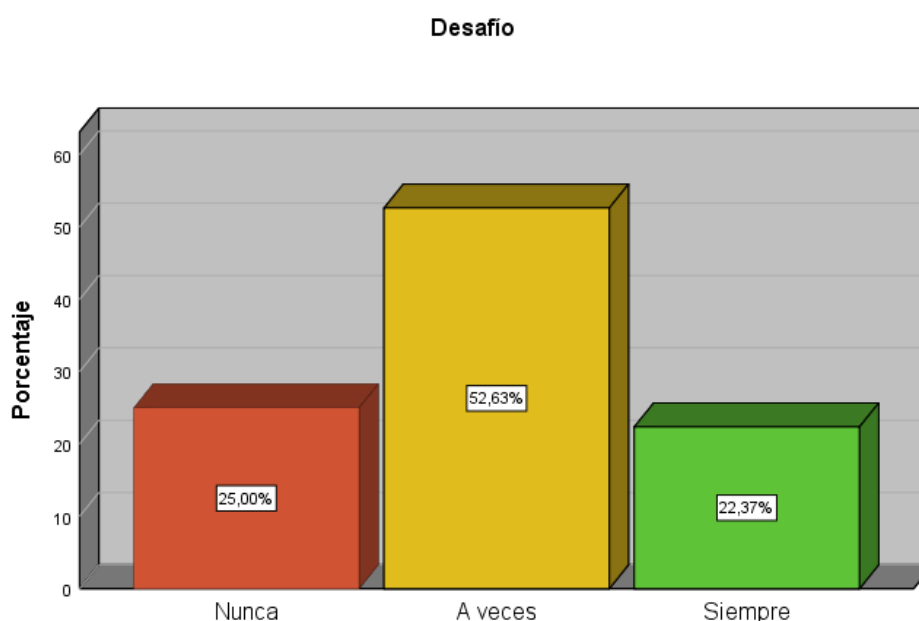
Distribución de frecuencia de la dimensión desafío

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	25,0	25,0	25,0
	A veces	80	52,6	52,6	77,6
	Siempre	34	22,4	22,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 4

Distribución porcentual de frecuencias del desafío



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 7 y figura 4 respecto a la dimensión desafío, se observa que el 22,37% que corresponde a 34 encuestados consideran que siempre se percibe un desempeño laboral en los tiempos establecidos de manera segura, asumen riesgos en la toma de decisiones en situaciones extremas, después de una reflexión de acuerdo al contexto situacional. Mientras que un 52,63% (80 encuestados) perciben que a veces se desarrollan de manera adecuada las características mencionadas. Y un 25,00% (38 encuestados) indican que nunca se hace.

5.1.5. Descripción de la dimensión relaciones

Tabla 8

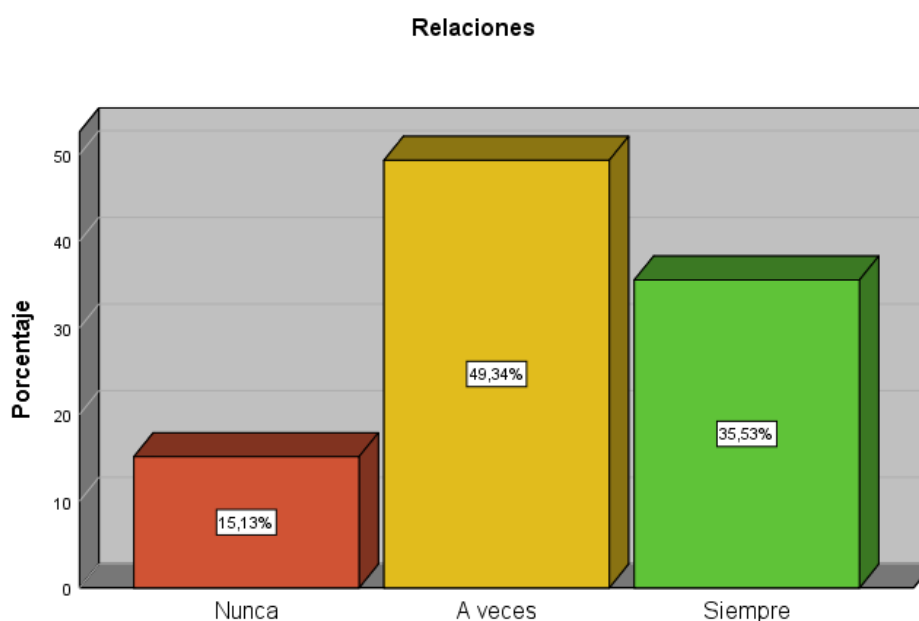
Distribución de frecuencia de las relaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	15,1	15,1	15,1
A veces	75	49,3	49,3	64,5
Siempre	54	35,5	35,5	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 5

Distribución porcentual de frecuencias de las relaciones



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 8 y figura 5 respecto a la dimensión relaciones, se observa que el 35,53% que corresponde a 54 encuestados consideran que siempre se percibe; el personal administrativos y personal docente existe buenas relaciones, las autoridades universitarias con el personal administrativo y el personal docente existe buenas relaciones. Mientras que un 49,34% (75 encuestados) perciben que a veces se desarrollan de manera adecuada estas características y un 15,13% (23 encuestados) indican que nunca se hace.

5.1.6. Descripción de la dimensión Cooperación

Tabla 9

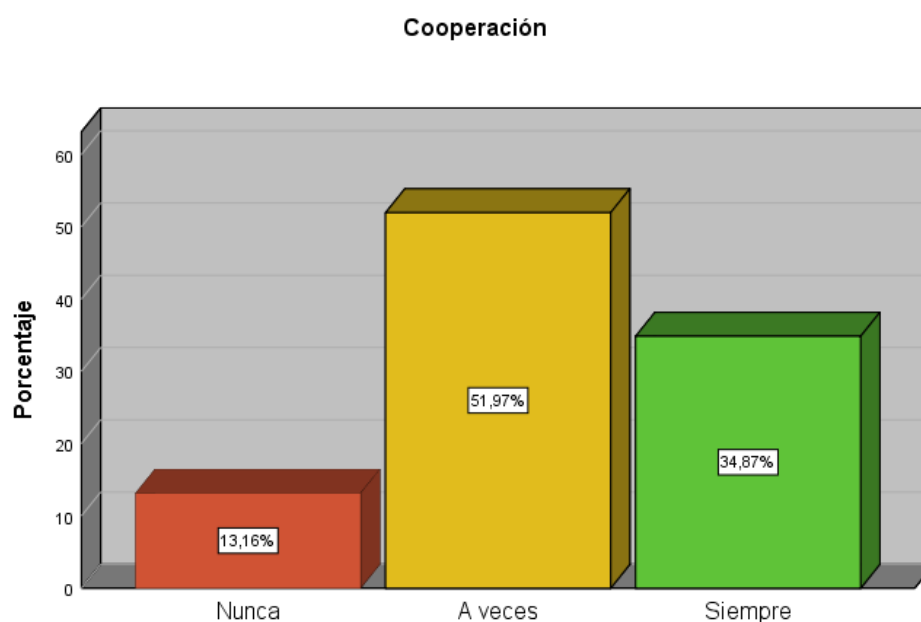
Distribución de frecuencia de la cooperación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	13,2	13,2	13,2
	A veces	79	52,0	52,0	65,1
	Siempre	53	34,9	34,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 6

Distribución porcentual de frecuencias de la cooperación clima organizacional



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 9 y figura 6 se observa la dimensión cooperación, mostrando que el 34,87% que es correspondiente a 53 encuestados manifiestan que siempre se percibe que las autoridades universitarias para una buena toma de decisiones trabajan en equipo junto con el personal docente y el personal administrativos trabajan en equipo para el logro de los objetivos institucionales, las autoridades de la universidad se preocupan por atender las necesidades de su personal docente y su personal administrativo y cooperan con ellos. Mientras que un 51,97% (79 encuestados) perciben que a veces se desarrollan de manera adecuada estas características y un 13,16% (20 encuestados) indican que nunca se hace.

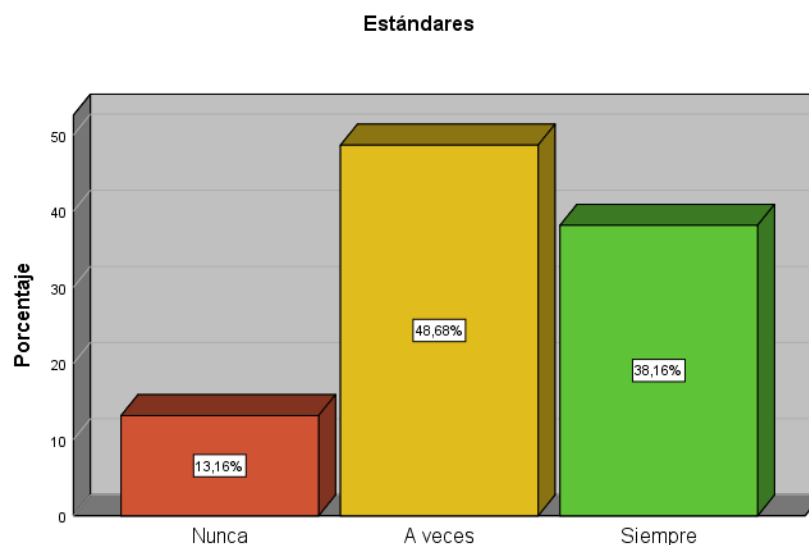
5.1.7. Descripción de la dimensión Estándares

Tabla 10

Distribución de frecuencia de los estándares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	13,2	13,2	13,2
	A veces	74	48,7	48,7	61,8
	Siempre	58	38,2	38,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 7*Distribución porcentual de frecuencia de los estándares*

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

La tabla 10 y en la figura 7 que corresponde a la dimensión estándares, se observa que el 38,16% que corresponde a 58 encuestados, consideran que siempre se percibe que las autoridades universitarias aprueban proyectos para que los docentes cumplan los estándares de calidad académica, realizan gestiones para promocionar a sus docentes, promueven la investigación de sus docentes sin discriminación, se tiene el número de docentes de especialidad que garantice la calidad, cumplen con llamar a procesos de ratificación docente en el tiempo correspondiente con sus derechos. Mientras que el 48,68% (74 encuestados) perciben que a veces se desarrollan de manera adecuada estas características y un 13,16% (20 encuestados) indican que nunca se hace.

5.1.8. Descripción de la dimensión conflicto

Tabla 11*Distribución de frecuencia de la dimensión conflictos*

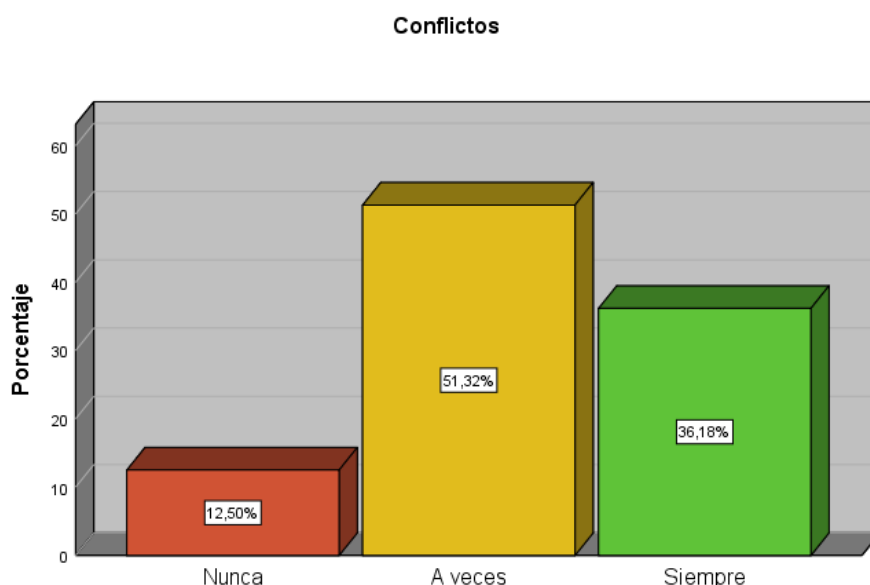
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	12,5	12,5	12,5
do	A veces	78	51,3	51,3	63,8

Siempre	55	36,2	36,2	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 8

Distribución porcentual de frecuencias de conflictos



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 11 y figura 8 correspondiente a la dimensión conflicto, se observa que el 36,18% que corresponde a 55 encuestados, consideran que siempre se percibe la realización de las actividades institucionales en un ambiente sin conflicto, las autoridades respetan las opiniones contrarias a su personal docente y administrativo, se valora el compromiso de los docentes por contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales, las autoridades resuelven con equidad las necesidades de su personal docente y administrativo. Mientras que un 51,32% (78 encuestados) perciben que a veces se desarrollan de manera adecuada estas características y un 12,05% (19 encuestados) indican que nunca se hace.

5.1.9. Descripción de la dimensión identidad

Tabla 12

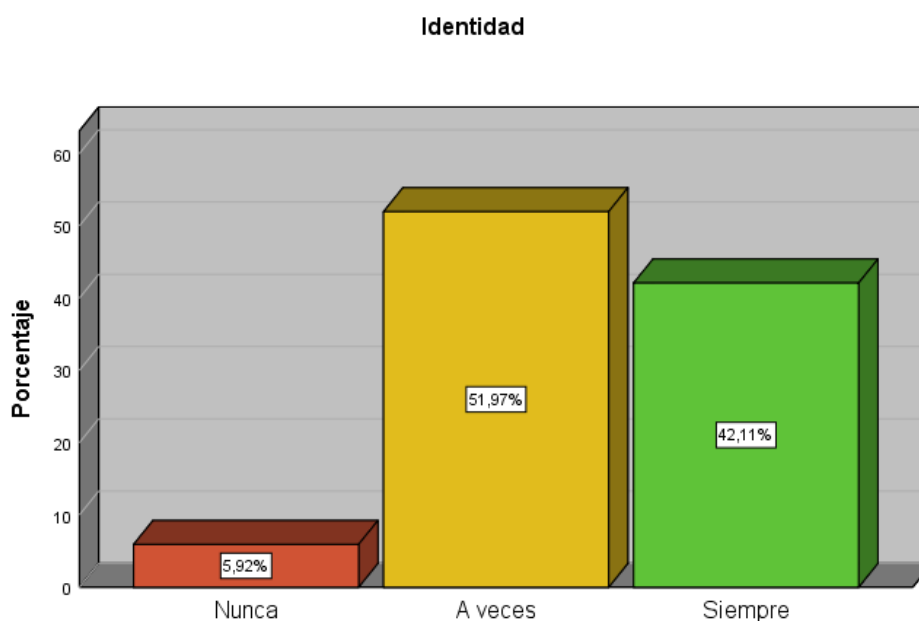
Distribución de frecuencia de la identidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	5,9	5,9	5,9
	A veces	79	52,0	52,0	57,9
	Siempre	64	42,1	42,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 9

Distribución porcentual de frecuencias de la identidad



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 12 y figura 9 consideramos a la dimensión identidad, donde se aprecia un 42,11% correspondiente a 64 encuestados, consideran que siempre se percibe la toma de decisiones para el beneficio de la comunidad universitaria, el personal docente y administrativo se siente orgulloso de ser parte de la institución, los docentes nombrados y contratados cumplen sus responsabilidades lectivas y no lectivas, existe personal docente y

administrativo que priorizan los intereses institucionales sobre los intereses personales o de grupo. Mientras que un 51,97% (879 encuestados) perciben que a veces se desarrollan de manera adecuada estas características y un 5,92% (9 encuestados) indican que nunca se hace.

5.1.10. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

Tabla 13

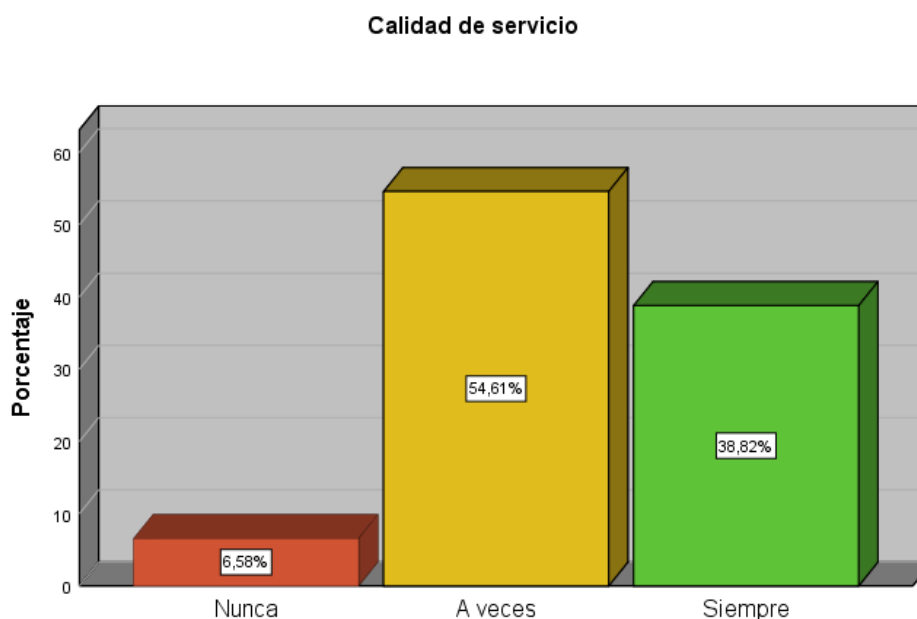
Distribución de frecuencia de la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,6	6,6	6,6
	A veces	83	54,6	54,6	61,2
	Siempre	59	38,8	38,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 10

Distribución porcentual de frecuencia de la calidad de servicio



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 13 y figura 10 que es la variable calidad de servicio, se observa que el 38,82% que corresponde a 59 encuestados señalan que dentro de la universidad siempre se brinda un adecuado servicio debido a que se percibe un trabajo fiable, elementos tangibles adecuados, ofrecen seguridad en el servicio, muestran empatía al momento de atender al usuario cliente, y tienen

una capacidad de respuesta inmediata. Mientras que el 54.61% (83 encuestados) señalan que a veces la calidad de servicio es adecuada y, un 6,58% (10 encuestados) mencionan que nunca se da una adecuada calidad de servicio basado en los aspectos anteriores.

5.1.11. Descripción de la dimensión Fiabilidad

Tabla 14

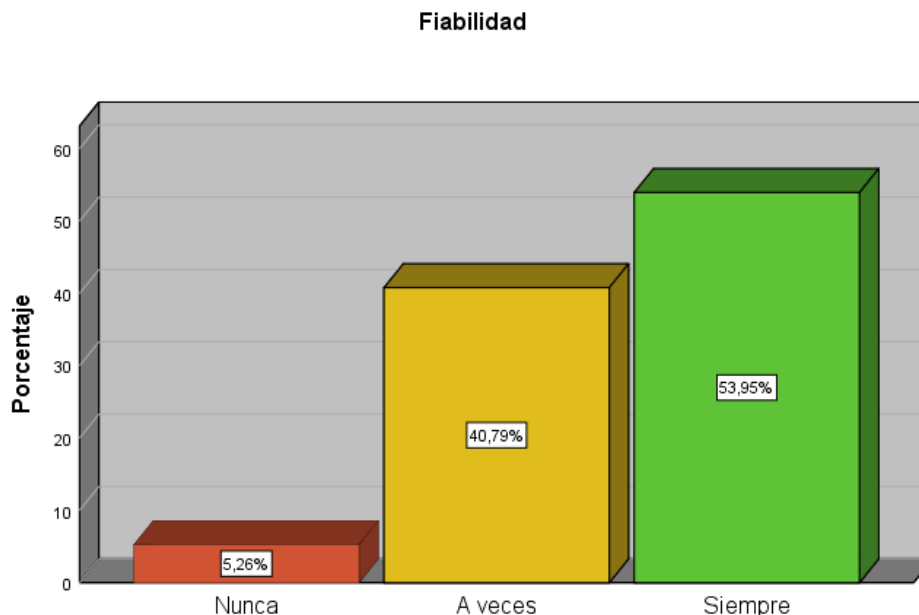
Distribución de frecuencia de la fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5,3	5,3	5,3
	A veces	62	40,8	40,8	46,1
	Siempre	82	53,9	53,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 11

Distribución porcentual de frecuencia de la fiabilidad



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

La tabla 14 y en la figura 11 que corresponde a la dimensión fiabilidad, los encuestados señalan que el 53,95% que corresponde a 82 unidades muestrales consideran que siempre se percibe confianza en la institución debido a que la

autoridad cumple sus compromisos, existe interés en resolver problemas, los docentes cumplen sus horas lectivas desarrollando de manera adecuada sus estrategias pedagógicas y existe una constante información sobre las actividades que desarrolla la universidad. Mientras que un 40,79% (62 unidades muestrales) consideran que a veces pueden confiar en los diferentes procesos que realiza la universidad y, un 5,26 % (8 unidades muestrales) indican que la universidad no es fiable en sus diferentes procesos.

5.1.12. Descripción de la dimensión elementos tangibles

Tabla 15

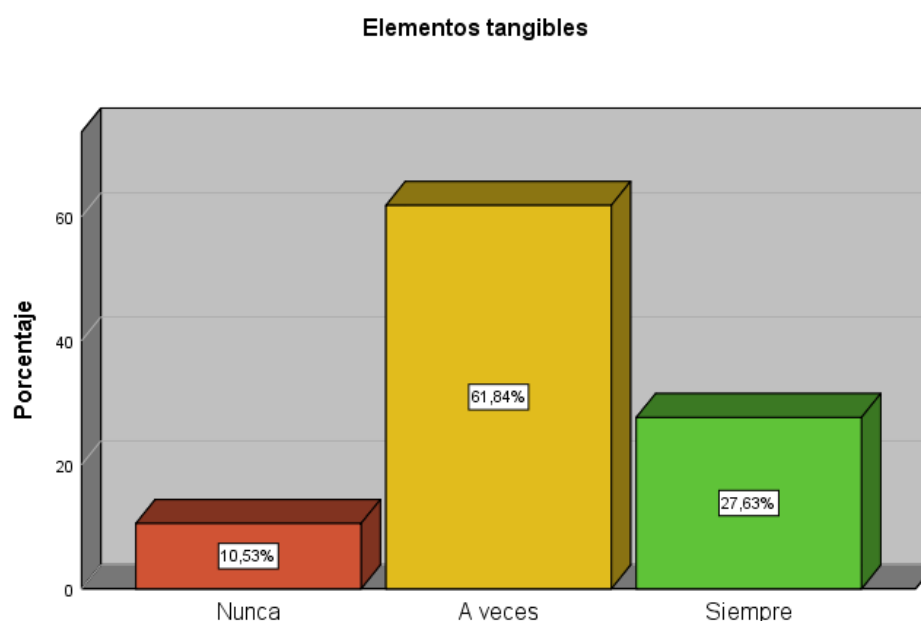
Distribución de frecuencia de elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	10,5	10,5	10,5
	A veces	94	61,8	61,8	72,4
	Siempre	42	27,6	27,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 12

Distribución porcentual de frecuencias de los elementos tangibles



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 15 y figura 12 respecto a la dimensión elementos tangibles, los

encuestados señalan que el 27,63% que son 42 unidades muestrales consideran que siempre se percibe de manera adecuada las condiciones de limpieza de aulas, oficinas, las tecnologías de comunicación, condiciones sanitarias, equipos y materiales para el proceso pedagógico y de especialidad. También, la disponibilidad de docentes en especialidad en educación inicial intercultural bilingüe y el personal administrativo cumple de manera adecuadamente sus funciones. Mientras que el 61,64% (94 unidades muestrales) consideran que a veces puede haber elementos tangibles en la universidad y, un 10,53 % (16 unidades muestrales) indican que la universidad no cuenta con las condiciones básicas.

5.1.13. Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 16

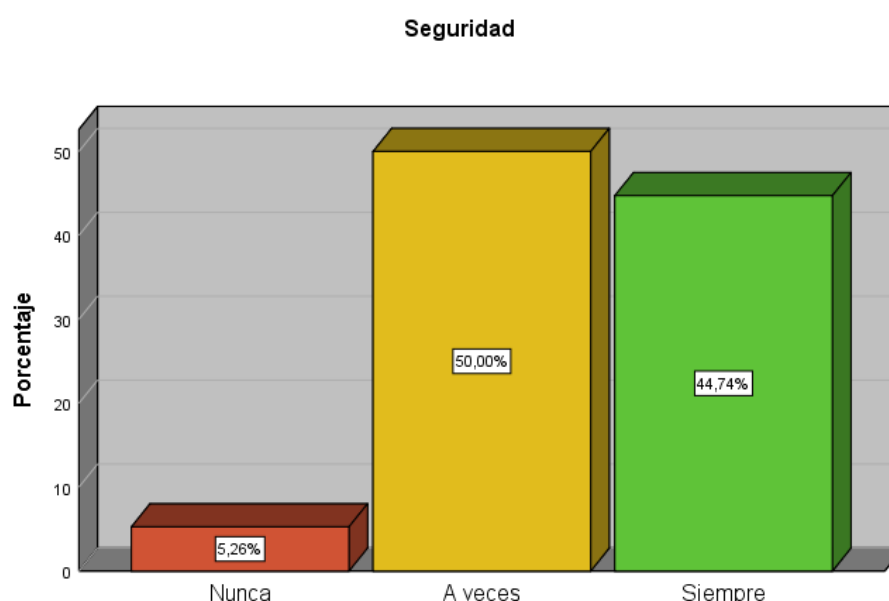
Distribución de frecuencia de la seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5,3	5,3	5,3
	A veces	76	50,0	50,0	55,3
	Siempre	68	44,7	44,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 13

Distribución porcentual de frecuencia de la seguridad



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En la tabla 16 y figura 13 con respecto a la dimensión seguridad, los encuestados indican que el 44,74% correspondiente a 68 unidades muestrales, consideran que siempre se percibe el que los trámites administrativos se cumplen dentro de los plazos establecidos, la parte administrativa brinda información clara y precisa, los docentes muestran experiencia y conocimiento en los procesos pedagógicos de la formación de capacidades que asegura ser un futuro profesional competente. Mientras que un 50,00% (76 unidades muestrales) consideran que a veces pueden tener seguridad en los diferentes procesos que realiza la universidad y, un 5,26 % (8 unidades muestrales) indican que la universidad no tiene seguridad en los diferentes procesos.

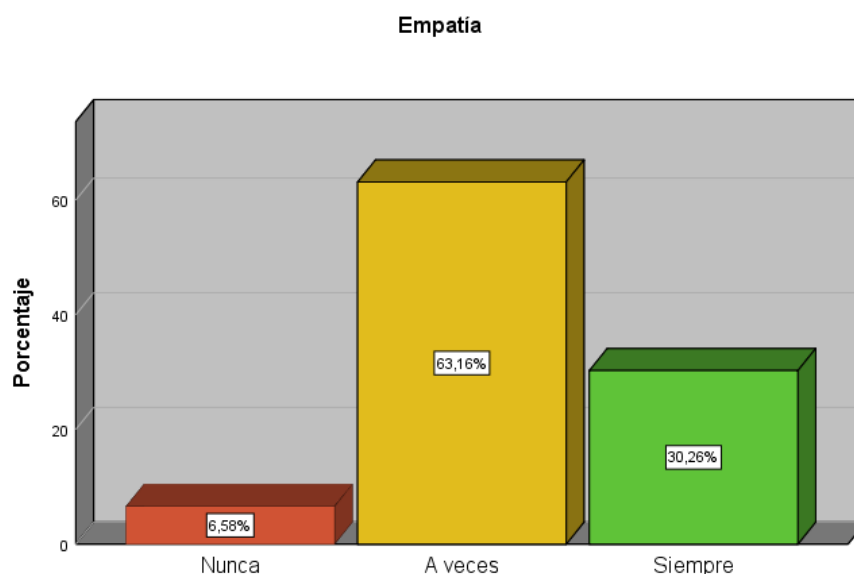
5.1.14. Descripción de la dimensión empatía

Tabla 17

Distribución de frecuencia de la empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	6,6	6,6	6,6
Válido	A veces	96	63,2	63,2	69,7
	Siempre	46	30,3	30,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 14*Distribución porcentual de frecuencia de la empatía*

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

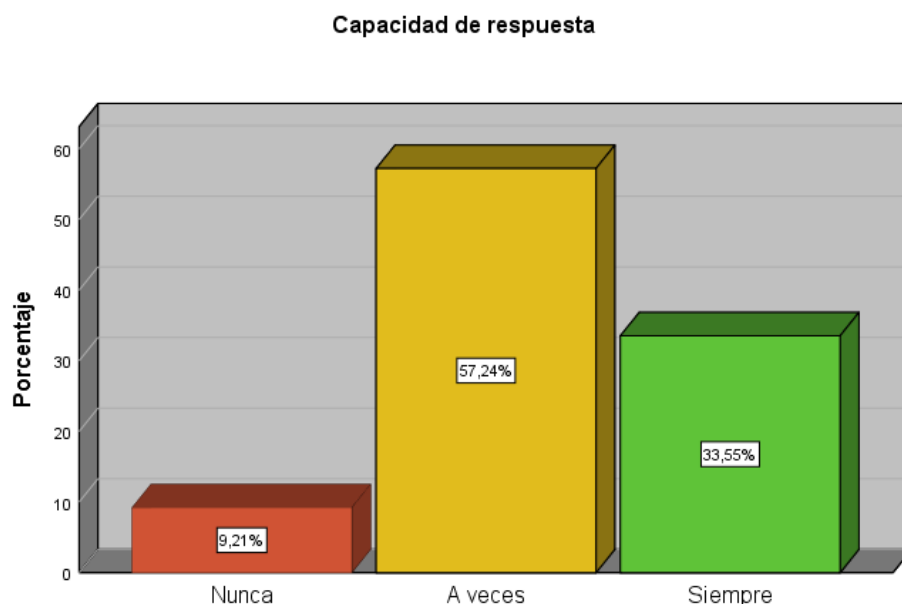
En la tabla 17 y figura 14 con respecto a la dimensión empatía, los encuestados señalan que el 30,26% que corresponde a 46 unidades muestrales consideran que siempre se percibe que todas las personas con autoridad o cargos de la facultad y los docentes se preocupa por atender de manera personalizada, con amabilidad y una atención individualizada a las necesidades e inquietudes de los estudiantes. Mientras que un 63,16% (96 unidades muestrales) consideran que a veces pueden mostrar empatía en los diferentes procesos que realiza la universidad y, un 6,58 % (8 unidades muestrales) indican que nunca existe empatía.

5.1.15. Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 18*Distribución de frecuencia de la capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	9,2	9,2	9,2
	A veces	87	57,2	57,2	66,4
	Siempre	51	33,6	33,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 15*Distribución porcentual de frecuencia de la capacidad de respuesta*

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

La tabla 18 y en la figura 15 correspondiente a la dimensión capacidad de respuesta, señalan que el 33,55% que corresponde a 51 unidades muestrales consideran que siempre se percibe una capacidad de respuesta, debido a que el personal administrativo orienta y brinda información de manera adecuada los pasos a seguir en un trámite administrativo, los servicios de salud atienden de forma adecuada y con rapidez ante una emergencia de algún estudiante, haciéndolo de forma rápida a atender las necesidades de los estudiantes. Mientras que un 57,24% (87 unidades muestrales) consideran que a veces se puede percibir una capacidad de respuesta en los diferentes procesos que realiza el personal administrativo, un 9,21 % (14 unidades muestrales) indican que la capacidad de respuesta no es fiable en sus diferentes procesos.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Hipótesis estadística general

Hipótesis Nula (H0):

No existe una relación positiva y significativa entre clima organizacional con la calidad de servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

Hipótesis Alterna (H1):

Existe una relación positiva y significativa entre clima organizacional con la calidad de servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

Tabla 19

Coeficiente de Tau_b de Kendall de Clima organizacional con la calidad de servicio

			Clima organizacional	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

En la tabla 19, considerando el **p** valor es igual a ,000 esto es menor al nivel de significancia que es (,05) esto, nos permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que existe una relación positiva y muy significativa entre clima organizacional con la calidad de servicio educativo. Además, teniendo en cuenta que el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,694** demuestra que el grado de relación entre las dos variables es alta.

5.2.2. Hipótesis estadística específica

- **Hipótesis Nula (H₀):**

No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

Tabla 20

Kendall Coeficiente de Tau_b de Kendal lclima organizacional con la fiabilidad

			Clima organizacional	Fiabilidad
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

En la tabla 21, considerando el *p* valor siendo igual a ,000 y que es menor al nivel de significancia (,05) entonces, nos permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que existe una relación muy significativa y positiva entre el clima organizacional con la fiabilidad. Además, teniendo en cuenta que el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,550** demuestra que el grado de relación entre la variable clima organizacional y la fiabilidad es moderada.

5.2.3. Hipótesis estadística específica

- **Hipótesis Nula (H₀):**

No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

Tabla 21

Coefficiente de Tau_b de Kendall del clima organizacional con los elementos tangibles

			Clima organizacional	Elementos tangibles
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

En la tabla 21, considerando el *p* valor siendo igual a ,000 y que el nivel de significancia (,05) permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna y afirmar que existe una relación positiva y muy significativa entre el clima organizacional con los elementos tangibles. Además, teniendo en cuenta el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,655** demuestra que el grado de relación entre la variable clima organizacional y la dimensión elementos tangibles es alta.

5.2.4. Hipótesis estadística específica

- **Hipótesis Nula (H0):**

No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

Tabla 22

Coeficiente de Tau_b Kendall clima organizacional con seguridad

		Clima organizacional		Seguridad
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

En la tabla número 22, el **p** valor es igual a ,000 es menor al nivel de significancia (,05) esto nos permite poder aceptar la hipótesis alterna y afirmar que existe una relación positiva y muy significativa entre el clima organizacional con la seguridad. Además, teniendo en cuenta el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,605** demuestra que el grado de relación que existe entre la variable clima organizacional y la dimensión seguridad es alta.

5.2.5. Hipótesis estadística específica

- **Hipótesis Nula (H0):**

No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación positiva y muy significativa entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

Tabla 23

Coeficiente de Tau_b de Kendall clima organizacional con empatía

		Clima organizacional		Empatía
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Empatía	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

En la tabla 23, consideramos el **p** valor es igual a ,000 esto valor es menor al nivel de significancia (,05) esto, nos permite acepta la hipótesis alterna y poder afirmar que existe una relación positiva y muy significativa entre la variable clima organizacional con la dimension empatía. Además, tenemos en cuenta que el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,593** esto demuestra que el grado de relación entre el clima organizacional y la empatía es moderada.

5.2.6. Hipótesis estadística específica

- **Hipótesis Nula (H0):**

No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicia Intercultural Bilingüe en el año 2020.

Tabla 24

Coefficiente de Tau_b de Kendall clima organizacional con la capacidad de respuesta

		Clima organizacional		Capacidad de respuesta
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

En la tabla 24, considerando el **p** valor siendo igual a ,000 es menor al nivel de significancia (,05) por o tanto, esto nos permite aceptar la hipótesis alterna y afirmar que existe una relación positiva y muy significativa entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta. Además, teniendo en cuenta que el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,624** demuestra que el grado de relación entre la variable clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta es alta.

5.3. Discusión

En el estudio de Sotelo y Figueroa (2017) señala que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios en una institución educativa de nivel inicial, este hallazgo son similares a los de Sotelo y Figueroa (2017) quien menciona que existe una alta correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio, esto conduce a mencionar qué si el clima laboral es adecuado, entonces también se brindará una adecuada calidad de servicio, siendo importante señalar que estos resultados son desde la perspectiva del estudiante y la segunda desde la del trabajador. Por su parte, Echegaray (2015) también considera que hay una asociación directa y significativa entre el clima institucional y la calidad de servicio educativo en la UNAMAD, aunque este último no menciona el grado de relación. Sin embargo, también refuerza que ambas variables van en el mismo sentido.

Hurtado (2015) también señala que existe relación significativa entre estas dos variables a pesar de que el contexto no sea universitaria, pero si dentro de una Escuela Superior del Ejército, siendo importante señalar que esta afirmación se basa netamente con estadística no inferencial, careciendo de la prueba inferencial.

Por su parte Quintero y Sánchez (2019) al realizar su estudio sobre el clima organizacional en Instituciones de Educación Superior desde el punto de vista del trabajador identifica que la descripción de esta variable identifica que tiene debilidades y fortalezas a partir de la cual se debe mejorar la gestión educativa, de la misma manera los resultados descriptivos encontrado en esta investigación realizada también señala que la Escuela Académica de Educación Inicial Intercultural Bilingüe también tiene sus debilidades y fortalezas respecto a la variable clima organizacional y que debe ser considerada para tomar acciones estratégicas que permitan hacer la mejora continua consideradas dentro de la planificación, organización y mejora de la estructura. Según García (2009) sustenta lo mencionado porque considera que el clima organizacional es un factor clave en el desarrollo de la organización, y que requiere un profundo estudio que permita conocer su estado situacional para el mejoramiento de su comportamiento ya que este incurre de manera directa en el espíritu organizacional.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se determinó la existencia de una relación positiva, muy significativa y alta entre la variable clima organizacional con la calidad de servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020. El procesamiento de datos señala que el p valor es igual a ,000 y que el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,694**.

Respecto a la descripción del clima organizacional percibido por los estudiantes el 30,92% señalan que siempre se dan procesos adecuados que garantizan una buena recompensa, estructura, buenas relaciones, un buen desarrollo del desafío, cooperación, los estándares, conflictos e identidad; y un 57.24% mencionan que a veces estos aspectos generan un clima adecuado y, un 11,84% mencionan que nunca se observa un clima laboral favorable. Por otro lado, la descripción de la variable de la calidad de servicio educativo el 38,82% señalan que siempre se brinda un adecuado servicio debido a que perciben un trabajo fiable, elementos tangibles adecuados, seguridad en el servicio, presentan empatía, y una capacidad de respuesta inmediata; y un 54.61% señalan que a veces la calidad de servicio es adecuada y, un 6,58% mencionan que nunca se da una adecuada calidad de servicio basado en los aspectos anteriores.

La investigación estableció que existe una relación moderada, muy significativa entre la variable clima organizacional con fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020 debido al procesamiento de datos, considerando que el p valor es igual a ,000 y que el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,550**

La descripción de la dimensión fiabilidad, el 53,95% consideran que siempre se percibe confianza dentro de la institución debido a que la autoridad cumple sus

compromisos, existe interés en resolver problemas, los docentes cumplen todas sus horas lectivas desarrollando de manera adecuada sus estrategias pedagógicas y dan siempre una formación sobre las actividades que desarrollan dentro de la universidad y, un 40,79% señala que a veces pueden confiar en los diferentes procesos que realiza la universidad y, un 5,26 indican que la universidad no es fiable en sus diferentes procesos.

La investigación se estableció que existe una relación positiva, muy significativa y alta entre la variable clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la escuela profesional de educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020 debido a que p valor es igual a ,000 y el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,655**.

La descripción de los elementos tangibles, señala que el 27,63% consideran que siempre se percibe las condiciones de limpieza de aulas y oficinas son adecuadas, las tecnologías de comunicación adecuadas, las condiciones sanitarias adecuadas, equipos y materiales para el proceso pedagógico y de especialidad, la disponibilidad de docentes en especialidad en Educación Inicial Intercultural Bilingüe y el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones. Mientras que un 61,64% consideran que a veces puede haber elementos tangibles en la universidad y, un 10,53 % indican que la universidad no cuenta con las condiciones básicas.

Se estableció que existe una relación positiva, muy significativa alta entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020 debido a que p valor es igual a ,000 y el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,605**.

La descripción de la dimensión seguridad, los encuestados señalan que el 44,74% consideran que siempre se percibe el cumplimiento de plazos establecidos para los trámites administrativos, la parte administrativa da información clara y precisa, los docentes muestran experiencia y conocimiento, los procesos pedagógicos en la formación de capacidades asegura ser un futuro profesional competente. Mientras

que un 50,00% señalan que a veces pueden tener seguridad en los diferentes procesos que realiza la universidad y, un 5,26 % indican que la universidad no tiene seguridad en los diferentes procesos.

Se estableció que existe una relación positiva y muy moderada entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela profesional de educación inicial intercultural bilingüe, en el año 2020 debido a que el p valor es igual a ,000 y el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,593**

La descripción de la dimensión empatía, señalan que el 30,26% consideran que siempre se percibe que las autoridades de la facultad, el director de la escuela y los docentes se preocupa por atender de manera personalizada, con amabilidad y una atención individualizada a las necesidades e inquietudes de los estudiantes. Mientras que un 63,16% consideran que a veces pueden mostrar empatía en los diferentes procesos que realiza la universidad y, un 6,58 % indican que nunca existe empatía

Se estableció que existe una relación positiva y muy significativa moderada entre clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020, considerando que el p valor es igual a ,000 y el coeficiente de Tau_b de Kendall es igual a ,624**

La descripción de la dimensión capacidad de respuesta, señalan que el 33,55% que consideran que siempre se percibe una capacidad de respuesta debido a que el personal administrativo orienta de manera adecuada aquellos pasos que se tiene que seguir para un trámite, los servicios de salud atienden adecuadamente ante una emergencia de algún estudiante, los docentes y el director atienden de manera inmediata, adecuada y con rapidez aquellas necesidades y todas las situaciones de riesgo que manifieste un estudiante. Mientras que un 57,24% consideran que a veces pueden percibir una capacidad de respuesta en los diferentes procesos que realiza el personal administrativo, el 9,21 % indican que la capacidad de respuesta no es fiable en sus diferentes procesos.

6.1. Recomendaciones

La autoridad de la Universidad y de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales debe generar normativas para que establezcan beneficios académicos, científicos y económicos para los trabajadores docentes y administrativos justificados en la productividad que cada uno demuestren de manera particular y fomentar el trabajo. Asimismo, deben fortalecer las capacidades de los trabajadores administrativos y de los docentes universitarios para potenciar sus habilidades y generar mayor fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta respecto aspectos que contribuyen a mejorar la calidad de servicio. Además, de mejorar las instalaciones físicas, equipos tecnológicos y otros bienes tangibles para acelerar los trámites o servicios que brinda la institución.

Las autoridades de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, debe generar un plan de trabajo en el cual establezcan las diferentes estrategias pedagógicas para cumplir con las sesiones didácticas, también deben comprometerse en mejorar los problemas de los estudiantes, con disponibilidad inmediata de parte de los docentes.

En la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, la limpieza debe de ser durante todo el horario de atención dentro de la escuela de Educación; el personal de limpieza debe de atender las áreas de aulas, oficinas y los servicios sanitarios. También, debe de existir más equipos y materiales en buen estado para el proceso pedagógico y de especialidad.

Las autoridades de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, deben generar y cumplir las normativas de trabajo administrativo en cuanto a los tramites que realizan los estudiantes; las autoridades deben de estar informados para dar información clara y precisa. Además, los docentes deben estar en constante capacitación para que puedan mostrar experiencia y conocimiento.

Las autoridades de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, deben de cumplir con la atención individualizada y adecuada en los trámites administrativos, como también mostrar compromiso al atender las inquietudes de los estudiantes cuando lo necesite. Es necesario que las autoridades manifiesten cualidades como la empatía para que exista una buena relación dentro de la Facultad.

El personal administrativo de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, debe cumplir y manifestar compromiso a la hora de atender los trámites brindando una orientación adecuada con respecto a los pasos que debe seguir el estudiante para seguir con sus trámites. Además, el servicio de salud debe mejorar la atención inmediata en cuanto a situaciones de emergencia con respecto a un estudiante.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2016*. Huacho - Perú: Universidad Nacional José faustino Sánchez Carrión.
- Andía, W. (2015). *Diccionario de administración*. Lima - Perú: Ediciones Arte & Pluma.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá - Colombia: McGraw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Lima - Perú: Escuela de Posgrado UCV.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2001). *Clima organizacional*. Colombia: <http://www.dafp.gov.co/>.
- Echegaray Carreño, G. (2015). *El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2012*. Lima - Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho*. Lima - Perú: Universidad Nacional de educación enrique Guzmán y Valle.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43-61.
- Gómez, E. (1991). *El control total de la calidad como una estrategia de comercialización*. Bogotá - Colombia: Legis editores S.A.
- Hurtado, H. (2015). *Clima organizacional y su relación con la calidad educativa en la Escuela de Infantería del Ejército - 2015*. Lima - Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- López, F. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de Administración de las Universidades de la región Junín*. Junín - Perú: Escuela de Posgrado UNCP.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de Motivación Humana*. España: Narcea.



- Medina, A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- Muñoz, L. (2015). *Clima de aula y aprendizaje de los estudiantes*. Perú: USIL.
- Poole, M. (21 de Enero de 2020). *factorhuma.org*. Obtenido de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Quinteros, M. (2016). *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016*. Lima - Perú: EPG - UCV.
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo*, DOI: 10.23913/ride.v8i15.312.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2016). *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*. Lima - Perú: Impreso por Víctor Abel Cordero Félix.



Anexos



TITULO: Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Batidas de Apurímac desde la percepción de os estudiantes de la escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional con la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Batidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020? ESPECÍFICOS: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de	GENERAL Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. ESPECÍFICOS Establecer la relación entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de	GENERAL Existe una relación positiva y significativa entre clima organizacional con la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. ESPECÍFICOS: Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la fiabilidad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con los elementos tangibles desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial	Variable 1 Clima organizacional Dimensiones Estructura Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad Variable 2 Calidad de servicio Dimensiones	Tipo de investigación: Básica Método: Hipotético - deductivo Alcance: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental - transversal Población: Total, de estudiantes matriculados en el semestre 2020 - I Muestra: Técnica probabilística al azar. Técnicas: Encuesta Instrumentos Cuestionario

Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?	Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020 Establecer la relación entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020?	Intercultural Bilingüe en el año 2020. Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la capacidad de respuesta desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la seguridad desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020. Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con la empatía desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe en el año 2020.	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall. Soporte informático SPSS v25.
--	---	--	---	---

Nota. Elaboración propia, 2020



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Responsable : Bach. Jahaziel Arango Cayllahua

Fecha : Noviembre 2020

Título de la Tesis : "Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020"

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
Ninguno
.....

2. CONTENIDO:

.....
Ninguno
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
Ninguno
.....

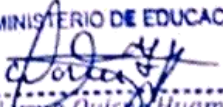
III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

 MINISTERIO DE EDUCACION

Mg. Norma Quispe Huamán
Magister en Administración de Educación
DNI: 25575015

Cuestionario sobre la "Clima organizacional"

Estimado encuestado responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, de acuerdo a su percepción durante su formación profesional. Esto permitirá el desarrollo de la tesis "Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020"

Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Estructura

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se percibe un trabajo planificado y de manera organizada en la universidad.					
2. Se percibe que el personal docente conoce claramente las políticas de la universidad.					
3. Se percibe que el personal administrativo conoce claramente las políticas de la universidad.					
4. Las autoridades universitarias cumplen las normas y procedimientos establecidos para cumplir sus funciones.					
5. En la escuela académica las actividades de horas lectivas y no lectivas de los docentes están definidas desde inicio del semestre.					

Dimensión 2: Recompensa

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La universidad recompensa a sus docentes por su meritocracia.					
2. La universidad da incentivos o beneficios a sus docentes por su productividad.					
3. La universidad da al personal administrativo incentivos o beneficios por su productividad.					
4. La universidad como parte de su mejora continua en la parte académica envía a sus docentes a otras instituciones a nivel nacional a fortalecer sus capacidades.					
5. La universidad como parte de su mejora continua en la parte administrativa envía a sus docentes a otras instituciones a nivel nacional a fortalecer sus capacidades.					

Dimensión 3: Desafío

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El desempeño laboral en la universidad se realiza en los tiempos establecidos y de manera segura a pesar de las dificultades.					
2. Las autoridades asumen riesgos en la toma de decisiones en situaciones extremas.					
3. Las decisiones se toman después de una reflexión adecuada de acuerdo al contexto situacional.					

Dimensión 4: Relaciones

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se percibe que entre el personal administrativo tienen buenas relaciones.					
2. Se percibe que entre el personal docente tienen buenas relaciones.					
3. Se percibe que entre el personal administrativo y docentes tienen buenas relaciones.					
4. Se percibe que entre las autoridades universitarias con el personal administrativo existe buenas relaciones.					
5. Se percibe que entre las autoridades universitarias con el personal docentes existe buenas relaciones.					

Dimensión 5: Cooperación

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las autoridades universitarias para tomar decisiones trabajan en equipo con el personal docentes para elegir las alternativas más adecuadas.					
2. Las autoridades universitarias para tomar decisiones trabajan en equipo con el personal administrativo para elegir las alternativas más adecuadas.					
3. El personal docente realiza un trabajo en equipo para lograr sus objetivos institucionales.					
4. El personal administrativo realiza un trabajo en equipo para lograr sus objetivos institucionales.					
5. Las autoridades de la universidad se preocupan por atender las necesidades de su personal docente y coopera con ellos.					
6. Las autoridades de la universidad se preocupan por atender las necesidades de su personal administrativo y coopera con ellos.					

Dimensión 6: Estándares

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las autoridades universitarias aprobaron planes o proyectos para que sus docentes cumplan los estándares de calidad académica.					
2. Las autoridades universitarias realizan las gestiones para promocionar a sus docentes y cumplir con el número necesario para la gobernabilidad institucional.					
3. Las autoridades universitarias promueven la investigación de sus docentes sin discriminación.					
4. Se tiene el número de docentes de especialidad ordinarios en la escuela profesional que garantice la calidad.					
5. Las autoridades cumplen con llamar a procesos de ratificación y promoción docente en el tiempo que corresponde cumpliendo con sus derechos.					

Dimensión 7: Conflictos

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se realiza las actividades institucionales en un ambiente sin conflictos.					
2. Las autoridades respetan la opinión contraria de su personal docente y la toma en consideración.					
3. Las autoridades respetan la opinión contraria de su personal administrativo y la toma en consideración.					
4. Se valora el compromiso del docente por contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.					
5. Se valora el compromiso de los docentes por contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.					
6. Las autoridades resuelven con equidad las necesidades de su personal docente y administrativo.					

Dimensión 8: Identidad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las autoridades universitarias toman decisiones que realmente sean las más adecuadas para el beneficio de la comunidad universidad universitaria.					
2. El personal docente se siente orgullosos de ser parte de la institución.					
3. El personal administrativo se siente orgullosos de ser parte de la institución.					
4. Los docentes nombrados y contratados cumplen sus responsabilidades lectivas y no lectivas a cabalidad.					
5. Percibe que existe personal docente y administrativo que prioriza los intereses institucionales sobre los intereses personales o de grupo.					

ESCALA

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

MINISTERIO DE EDUCACION
 Mg. Norma Quispe Huamán
 Mg. en Administración de Educación
 DNI: 25572013

Cuestionario sobre la "Calidad de servicio"

Estimado encuestado responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis "Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020"

Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Fiabilidad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La autoridad de la Facultad cumple sus compromisos asumidos.					
2. El director de la escuela profesional muestra interés con resolver los problemas de los estudiantes.					
3. Los docentes cumplen el horario de sus sesiones didácticas de inicio a final					
4. Los docentes de especialidad desarrollan de manera adecuada las estrategias pedagógicas.					
5. Las autoridades les mantiene informado sobre todas las actividades académicas, investigación, responsabilidad social y bienestar social que se van a desarrollar.					

Dimensión 2: Elementos tangibles

ITEM Responder sobre la frecuencia relacionado a:	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las condiciones de limpieza de las instalaciones de aulas y oficinas de la universidad son adecuadas.					
2. Las tecnologías de comunicación utilizadas en la universidad son las adecuadas.					
3. Los ambientes de servicios adecuados ofrecen las condiciones sanitarias adecuadas.					
4. Accede con facilidad a los equipos y materiales par su proceso pedagógico y de especialidad.					
5. Existe la disponibilidad de docentes de especialidad en educación inicial intercultural bilingüe					
6. El personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones.					

Dimensión 3: Seguridad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se cumple los plazos establecidos en los trámites administrativos.					
2. El personal administrativo da una información clara y precisa.					
3. El docente demuestra experiencia y conocimiento sobre su programa curricular.					
4. La autoridad de la Facultad inspira confianza.					
5. El director de la Facultad inspira respeto					
6. El proceso pedagógico en la formación de capacidades asegura ser un futuro profesional competente					

Dimensión 4: Empatía

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4. La universidad tiene personal administrativo para brindar una atención individualizada					
5. Los horarios de atención de trámites administrativos son adecuados.					
6. Los horarios de la programación de sesiones de clases son las adecuadas.					
7. Los docentes atienden con amabilidad las inquietudes de los estudiantes.					
8. La autoridad de la Facultad se preocupa por atender las necesidades pedagógicas de los estudiantes.					
9. El Director de Escuela atiende de manera personalizada las preocupaciones o necesidades cuando el estudiante lo necesita.					

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal administrativo hace el trámite documentario con prontitud.					
2. El personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos que debe seguir un estudiante para hacer sus trámites.					
3. Los servicios de salud atienden de manera adecuada frente a una situación de emergencia que presenta un estudiante.					
4. Los docentes atienden con rapidez las necesidades y peticiones que le hacen los estudiantes.					
5. El director de la escuela actúa de manera inmediata y adecuada frente a una situación de riesgo.					

ESCALA

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5


MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Mg. Norma Quispe Huari
 Magister en Administración de Educación
 DNI: 25275015

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Responsable : Bach. Jahaziel Arango Cayllahua

Fecha : Noviembre 2020

Título de la Tesis : "Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020"

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Ninguno

2. CONTENIDO:

Ninguno

3. ESTRUCTURA:

Ninguno

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe
Mtro. Amalia Torres Chipana
DOCENTE
DPT: 70763404
CEL: 963402382

Cuestionario sobre la "Clima organizacional"

Estimado encuestado responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, de acuerdo a su percepción durante su formación profesional. Esto permitirá el desarrollo de la tesis "*Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020*". Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Estructura

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se percibe un trabajo planificado y de manera organizada en la universidad.					
2. Se percibe que el personal docente conoce claramente las políticas de la universidad.					
3. Se percibe que el personal administrativo conoce claramente las políticas de la universidad.					
4. Las autoridades universitarias cumplen las normas y procedimientos establecidos para cumplir sus funciones.					
5. En la escuela académica las actividades de horas lectivas y no lectivas de los docentes están definidas desde inicio del semestre.					

Dimensión 2: Recompensa

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La universidad recompensa a sus docentes por su meritocracia.					
2. La universidad da incentivos o beneficios a sus docentes por su productividad.					
3. La universidad da al personal administrativo incentivos o beneficios por su productividad.					
4. La universidad como parte de su mejora continua en la parte académica envía a sus docentes a otras instituciones a nivel nacional a fortalecer sus capacidades.					
5. La universidad como parte de su mejora continua en la parte administrativa envía a sus docentes a otras instituciones a nivel nacional a fortalecer sus capacidades.					

Dimensión 3: Desafío

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El desempeño laboral en la universidad se realiza en los tiempos establecidos y de manera segura a pesar de las dificultades.					
2. Las autoridades asumen riesgos en la toma de decisiones en situaciones extremas.					
3. Las decisiones se toman después de una reflexión adecuada de acuerdo al contexto situacional.					

Dimensión 4: Relaciones

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se percibe que entre el personal administrativo tienen buenas relaciones.					
2. Se percibe que entre el personal docente tienen buenas relaciones.					
3. Se percibe que entre el personal administrativo y docentes tienen buenas relaciones.					
4. Se percibe que entre las autoridades universitarias con el personal administrativo existe buenas relaciones.					
5. Se percibe que entre las autoridades universitarias con el personal docentes existe buenas relaciones.					

Dimensión 5: Cooperación

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las autoridades universitarias para tomar decisiones trabajan en equipo con el personal docentes para elegir las alternativas más adecuadas.					
2. Las autoridades universitarias para tomar decisiones trabajan en equipo con el personal administrativo para elegir las alternativas más adecuadas.					
3. El personal docente realiza un trabajo en equipo para lograr sus objetivos institucionales.					
4. El personal administrativo realiza un trabajo en equipo para lograr sus objetivos institucionales.					
5. Las autoridades de la universidad se preocupan por atender las necesidades de su personal docente y coopera con ellos.					
6. Las autoridades de la universidad se preocupan por atender las necesidades de su personal administrativo y coopera con ellos.					

Dimensión 6: Estándares

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las autoridades universitarias aprobaron planes o proyectos para que sus docentes cumplan los estándares de calidad académica.					
2. Las autoridades universitarias realizan las gestiones para promocionar a sus docentes y cumplir con el número necesario para la gobernabilidad institucional.					
3. Las autoridades universitarias promueven la investigación de sus docentes sin discriminación.					
4. Se tiene el número de docentes de especialidad ordinarios en la escuela profesional que garantice la calidad.					
5. Las autoridades cumplen con llamar a procesos de ratificación y promoción docente en el tiempo que corresponde cumpliendo con sus derechos.					

Dimensión 7: Conflictos

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se realiza las actividades institucionales en un ambiente sin conflictos.					
2. Las autoridades respetan la opinión contraria de su personal docente y la toma en consideración.					
3. Las autoridades respetan la opinión contraria de su personal administrativo y la toma en consideración.					
4. Se valora el compromiso del docente por contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.					
5. Se valora el compromiso de los docentes por contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.					
6. Las autoridades resuelven con equidad las necesidades de su personal docente y administrativo.					

Dimensión 8: Identidad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las autoridades universitarias toman decisiones que realmente sean las más adecuadas para el beneficio de la comunidad universidad universitaria.					
2. El personal docente se siente orgullosos de ser parte de la institución.					
3. El personal administrativo se siente orgullosos de ser parte de la institución.					
4. Los docentes nombrados y contratados cumplen sus responsabilidades lectivas y no lectivas a cabalidad.					
5. Percibe que existe personal docente y administrativo que prioriza los intereses institucionales sobre los intereses personales o de grupo.					

ESCALA

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

UNIVERSIDAD NACIONAL MIGUEL BUSTOS DE HUAMAC
E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe

Mtro. Amalia Torres Chipana
DOCENTE

Cuestionario sobre la "Calidad de servicio"

Estimado encuestado responder con total sinceridad los ITEM del siguiente cuestionario marcando con una X donde corresponda, esto permitirá el desarrollo de la tesis "Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020"

Agradezco su colaboración.

Dimensión 1: Fiabilidad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La autoridad de la Facultad cumple sus compromisos asumidos.					
2. El director de la escuela profesional muestra interés con resolver los problemas de los estudiantes.					
3. Los docentes cumplen el horario de sus sesiones didácticas de inicio a final					
4. Los docentes de especialidad desarrollan de manera adecuada las estrategias pedagógicas.					
5. Las autoridades les mantiene informado sobre todas la actividades académicas, investigación, responsabilidad social y bienestar social que se van a desarrollar.					

Dimensión 2: Elementos tangibles

ITEM Responder sobre la frecuencia relacionado a:	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Las condiciones de limpieza de las instalaciones de aulas y oficinas de la universidad son adecuadas.					
2. Las tecnologías de comunicación utilizadas en la universidad son las adecuadas.					
3. Los ambientes de servicios adecuados ofrecen las condiciones sanitarias adecuadas.					
4. Accede con facilidad a los equipos y materiales par su proceso pedagógico y de especialidad.					
5. Existe la disponibilidad de docentes de especialidad en educación inicial intercultural bilingüe					
6. El personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones.					

Dimensión 3: Seguridad

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Se cumple los plazos establecidos en los trámites administrativos.					
2. El personal administrativo da una información clara y precisa.					
3. El docente demuestra experiencia y conocimiento sobre su programa curricular.					
4. La autoridad de la Facultad inspira confianza.					
5. El director de la Facultad inspira respeto					
6. El proceso pedagógico en la formación de capacidades asegura ser un futuro profesional competente					

Dimensión 4: Empatía

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4. La universidad tiene personal administrativo para brindar una atención individualizada					
5. Los horarios de atención de trámites administrativos son adecuados.					
6. Los horarios de la programación de sesiones de clases son las adecuadas.					
7. Los docentes atienden con amabilidad las inquietudes de los estudiantes.					
8. La autoridad de la Facultad se preocupa por atender las necesidades pedagógicas de los estudiantes.					
9. El Director de Escuela atiende de manera personalizada las preocupaciones o necesidades cuando el estudiante lo necesita.					

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

ITEM	Escala de medición				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. El personal administrativo hace el trámite documentario con prontitud.					
2. El personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos que debe seguir un estudiante para hacer sus trámites.					
3. Los servicios de salud atienden de manera adecuada frente a una situación de emergencia que presenta un estudiante.					
4. Los docentes atienden con rapidez las necesidades y peticiones que le hacen los estudiantes.					
5. El director de la escuela actúa de manera inmediata y adecuada frente a una situación de riesgo.					

ESCALA

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

UNIVERSIDAD NACIONAL BOLIVIA INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
E.A.P. Educación Inicial Intercultural Bilingüe

Amalia Torres Chipana
Mtro. Amalia Torres Chipana
DOCENTE