


CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E N° 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND EDUCATIONAL QUALITY IN EI N° 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO OF THE DISTRICT OF JOSÉ LEONARDO ORTÍZ

 Fiorela Jaquelin Guerrero Pacheco^{1a}

Fecha de recepción : 12 agosto 2021
Fecha de aprobación : 15 diciembre 2021
DOI : 10.26495/rce.v8i2.2005



Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz en el 2020. La metodología se realizó bajo el tipo descriptivo – correlacional de diseño no experimental, así mismo, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicado a una población de 30 colaboradores pertenecientes a la institución estudiada. Los principales resultados demostraron que el clima organizacional se sitúa en un nivel medio con un valor estadístico del 40%, además, las dimensiones que demostraron nivel medio son: autorrealización 46.7%, involucramiento 63.3%, supervisión 56.7%, condiciones laborales 40%, sin embargo, la dimensión comunicación evidenció un nivel bajo del 43.3%, siendo este el principal factor que afecta directamente al clima organizacional, además, se evidenció que el nivel de calidad educativa alcanzó un nivel bajo de 43%, de manera similar, sus tres componentes demostraron un nivel medio, habilidades personales 63.3%, capacidades técnicas 50% y planificación 40%, finalmente se logró concluir que existe relación significativa de 0.000 entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa Mariano Melgar Valdivieso, lo que indica que a mayor clima organizacional, mejor es la calidad educativa.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad educativa y calidad de servicio.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between organizational climate and educational quality in the Educational Institution N°11010 Mariano Melgar Valdivieso in the district of José Leonardo Ortiz in 2020. The methodology was carried out under the descriptive-correlational type of non-experimental design. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to a population of 30 collaborators belonging to the institution under study. The main results showed that the organizational climate is at a medium level with a statistical value of 40%. In addition, the dimensions that showed a medium level are: self-realization 46.7%, involvement 63.3%, supervision 56.7%, working conditions 40%, however, the communication dimension showed a low level of 43. In addition, it was shown that the level of educational quality reached a low level of 43%. Similarly, its three components showed a medium level, personal skills 63.3%, technical skills 50% and planning 40%, finally it was concluded that there is a significant relationship of 0.000 between the organizational climate and educational quality in the Institución Educativa Mariano Melgar Valdivieso, which indicates that the greater the organizational climate, the better the educational quality.

Keywords: Organizational climate, educational quality and quality of Service.

¹Universidad Señor de Sipán – Pimente – Chiclayo – Perú

^a Licenciada en Administración, gpachecofiorela@crece.uss.edu.pe

1. Introducción

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

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

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

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

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

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

La Institución Educativa N.º 11010 Mariano Melgar Valdivieso, desarrolla sus actividades con el propósito de brindar una educación integral al estudiante. Sin embargo, al momento de realizar un breve diagnóstico se logró evidenciar que la institución presenta ciertas deficiencias en el clima organizacional, ya que muchos colaboradores no demuestran la suficiente iniciativa en el desarrollo de sus actividades, la coordinación entre docentes no se desarrolla adecuadamente, las relaciones interpersonales no son manejadas en forma correcta; lo cual conlleva a generar un clima inapropiado dentro de la institución y sobre todo que algunos colaboradores manifestaron no estar completamente satisfechos con las condiciones laborales;

ya que el reconocimiento e incentivos no se da de manera frecuente. A toda esta situación se le suma la falta de desarrollo personal, las estrategias que se aplican para las actividades de aprendizaje no son las adecuadas; ya que estas no demuestran resultados favorables, además, la información no se maneja siguiendo los lineamientos establecidos por la institución, la comunicación no es adecuada y sobre todo no se promueve la participación activa en los estudiantes, todo esto se ve reflejado en la calidad educativa de la institución.

En tal sentido, es necesario que la institución tome las acciones necesarias, de lo contrario no se cumplirá su propósito principal que es brindar una educación integral a los estudiantes. Por lo tanto, la investigación tiene como finalidad conocer si el clima organizacional se asocia con la calidad educativa y en base a dichos resultados se podrá conocer los resultados existentes, los mismos que servirán para la toma de decisiones respecto a dicha problemática.

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

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

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

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

Echegaray (2015) en su investigación buscó determinar si el clima institucional y la calidad de servicio educativo poseen una asociación positiva, el estudio fue desarrollado en la universidad nacional amazónica de Madre de Dios, para su cumplimiento el autor preciso un

estudio descriptivo y además fue correlacional, los participantes sometidos a la aplicación del cuestionario fueron todos los estudiantes de la especialidad antes mencionada. Los resultados permitieron que el autor llegó a concluir que la asociación entre variables es positiva, además evidencian un valor significativo menor a lo esperado 0.05, lo cual también añadió que la calidad de servicio es un tema fundamental para la satisfacción del estudiante, el mismo que puede ser fortalecido haciendo uso de las acciones del clima dentro de la institución.

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

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

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

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

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

Guillén y Aduna (2008) Señalan que es aquel ambiente que surge a través de los comportamientos desarrollados, tanto de los colaboradores como de la misma empresa, así mismo, señala que es importante conocer que las relaciones existentes se ven reflejadas en el entorno laboral. Vázquez y Guadarrama (2001) es precisamente el entorno creado por una serie de factores objetivos y subjetivos que aparecen en la organización, que producen una variedad de actitudes, comportamientos y reacciones entre las personas de la organización y que pueden ir desde la determinación completa hasta la frustración y la destrucción del desarrollo organizacional (p. 2).

Palma (2004) señala que los elementos de clima organización son: Autorrealización: Es la posibilidad de la preferencia de los empleados por el entorno laboral, el desarrollo personal de los colaboradores y sus puntos de vista sobre el futuro les permite progresar y sentirse satisfechos, lo cual es una apreciación de los trabajadores. Las personas de hoy buscan desarrollar habilidades, destrezas, desarrollo personal y participación laboral. Involucramiento laboral: Es el sentido de identidad del empleado, así como el compromiso con la organización y el desarrollo, lo que ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa y lograr un mejor rendimiento y calidad en el desarrollo de las tareas asignadas. Supervisión: Su propósito es guiar y monitorear a los subordinados en el flujo de trabajo, y la supervisión también es un factor que determina el éxito y el fracaso de los proyectos dentro de la empresa. Los supervisores enfrentan no solo problemas técnicos, sino también conflictos causados por la interacción humana. Comunicación: Significa que la comunicación es la percepción de la liquidez, claridad, consistencia y precisión de la información, que está relacionada con las operaciones internas de la compañía y el servicio al cliente y los usuarios y condiciones laborales: Son todas las acciones que la empresa desarrolla dentro del entorno laboral, además, hace referencia a la facilitación de los equipos o materiales necesarios para que el empleado cumpla correctamente con sus actividades.

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

Así mismo, Gómez (2009) señala que para medir la calidad educativa se debe considerar los siguientes factores: Habilidades personales: Siendo la comunicación interpersonal fundamental para poder llegar a un mejor entendimiento por parte de los colaboradores que se encuentran en una organización y para trabajar en equipo para llevar a cabo las funciones de una forma más eficiente con las habilidades que cuente cada trabajador que será de suma importancia para llegar a los objetivos que se tengan establecidos. Capacidades técnicas: Con este fin, se han desarrollado métodos operativos para mejorar y administrar continuamente las herramientas utilizadas para analizar y resolver problemas, y para resolver mejor los problemas que puedan surgir dentro de la organización, finalmente la planificación: Se entiende como la elaboración de planes con acciones de mejora para llegar a un mejor desarrollo de las actividades que tengan y dar un mejor alcance más elaborado de un objetivo que se tenga pendiente u a desarrollar para mejoras de la organización. Siendo así un beneficio que se debe aprovechar para lograr un mejor alcance de las funciones que se tienen establecidas.

La formulación del problema fue: ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 “Mariano Melgar Valdivieso” en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020?

Así mismo, Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) firman que la investigación puede justificarse en modo teórico, metodológico y social. Tiene justificación teórica, dado que se basó en autores confiables que ayudaron a profundizar las variables de estudio, en el caso del clima organizacional se consideró al autor Chiavenato (2009) y para la calidad educativa al autor Palladino (2005); ambos autores ayudaron a conceptualizar cada una de las variables. Tiene justificación metodológica, puesto que de acuerdo a la objetividad de la investigación fue necesario seguir un tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental,

además, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual permitió obtener la información requerida para el desarrollo del estudio. Además, tiene justificación social ya que los resultados obtenidos ayudaron a determinar el grado de asociación entre las variables de estudio y a través de ello establecer las sugerencias direccionadas a dar solución a la problemática de la institución y sobre todo despertar el interés de mantener un ambiente confortable no solo para mejorar el rendimiento de los colaboradores, sino para que se sientan satisfechos y así puedan brindar un servicio de alta calidad.

La hipótesis de trabajo se estableció: H1: El clima organizacional si se relaciona con la calidad educativa en la institución educativa N.º 11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020 y H0: El clima organizacional no se relaciona con la calidad educativa de la institución educativa N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.

Para responder la formulación del problema se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz en el 2020 y como objetivos específicos los siguientes: Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020, identificar el nivel de calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2020 y establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso en el distrito de José Leonardo Ortiz para el año 2020.

2. Material y métodos

Según la profundidad de la investigación es de enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que los estudios que se desarrollan bajo los enfoques cuantitativos, son con la finalidad de medir una o más variables de forma numérica. Por lo tanto, el estudio se basa en este enfoque, dado que las variables serán medidas a través de un cuestionario. La investigación se desarrolló bajo los lineamientos del diseño no experimental, puesto que no se manipuló en ninguna circunstancia las variables de estudio, es decir, solo se buscó la relación entre clima organizacional y la calidad educativa en la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso, además, fue transversal, y que la información recolectada solo se realizó en un momento único.

La población del estudio estuvo comprendida por un total de 30 colaboradores (directivos, administrativo, docente y servicio) pertenecientes a la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso. Al contar con una población pequeña no fue necesario aplicar fórmula para extraer una muestra, en tal sentido se consideró el total de la población para ser estudiada, ya que se también se tiene la facilidad de acceso al total de la población.

Por otro lado, se utilizó como técnica la encuesta ya que esta demuestra efectividad para poder obtener información relevante acerca de las variables que se buscan estudiar, en este caso información respecto a la variable clima organizacional y también de la calidad de servicio educativa, dicha información proporcionara la población de estudio. Como instrumento se utilizó el cuestionario, el mismo que estuvo desarrollado de acuerdo a la descomposición de cada variable, es decir de acuerdo a la operacionalización y también de acuerdo a la problemática de estudio, este estará compuesto por 40 reactivos, los cuales serán aplicados a los colaboradores de la institución en estudio, con el fin de recopilar información relevante para las variables mencionadas.

Así mismo, el cuestionario fue sometido a la validez de juicio de expertos, los cuales bajo su trayectoria y su experiencia en el campo investigativo dieron la conformidad o sugerencias necesarias para que el instrumento sea aplicado. Para poder encontrar la confiabilidad de los instrumentos, se empleó el coeficiente el alfa de Cronbach, para lo cual se

utilizó la población de 30 personas, dando como resultado una fiabilidad de 0.781 para la variable clima organizacional y 0.809 para la calidad educativa. Según Hernández et al., (2014) refieren que la confiabilidad es el método que permite determinar la consistencia y coherencia de los ítems de un instrumento. Mientras el resultado más se aproxima a la unidad, el cuestionario demuestra mayor consistencia para ser aplicado.

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

Como aspectos éticos se consideró: Consentimiento informado: Para obtener la información, la investigadora tuvo la responsabilidad de brindar la información necesaria a todos los participantes con la finalidad de dar a entender cuál es la finalidad de la aplicación del instrumento, además, debe quedar en claro que la participación es totalmente voluntaria y el participante se puede retirar al momento que sea necesario. Confidencialidad: El cuestionario fue aplicado en calidad anónima, puesto que no se solicitó en ningún momento los datos personales de ningún participante, además, la información solo será para fines académicos y no será proporcionada a terceras personas sin contar una autorización.

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

3. Resultados.

Tabla 1
Clima Organizacional- Dimensión: Autorrealización

	n	%
Nivel Bajo	9	30%
Nivel Medio	14	47%
Nivel Alto	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

Los resultados muestran que la dimensión autorrealización se sitúa en el nivel medio con el 46.7%, esto indica que la mayoría del personal encuestado, no poseen la iniciativa necesaria para realizar sus actividades, además los logros son obtenidos a base de reforzamiento mas no por las capacidades que estos demuestran tener, además, el 30% se sitúa en el nivel bajo y solo el 23.3% alcanzo un nivel alto.

Tabla 2
Clima Organizacional- Dimensión: Involucramiento Laboral

	n	%
Nivel Bajo	8	27%
Nivel Medio	19	63%
Nivel Alto	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

Los datos de la tabla muestran que el 63.3% de los trabajadores de la Institución Educativa Mariano Melgar Valdivieso, consideran el nivel de Clima Organizacional en base a la dimensión Involucramiento como nivel Medio; el 26.7% en un Nivel Bajo; y el 10% Nivel Alto, esto indica que la coordinación en la institución es regular, las capacitaciones también son desarrolladas en forma regular y sobre todo que las relaciones interpersonales no son muy apropiadas.

Tabla 3
Clima Organizacional- Dimensión: Supervisión

	n	%
Nivel Bajo	7	23%
Nivel Medio	17	57%
Nivel Alto	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

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

Tabla 4
Clima Organizacional- Dimensión: Comunicación

	n	%
Nivel Bajo	13	43%
Nivel Medio	8	27%
Nivel Alto	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

Los resultados evidencian que la dimensión Comunicación se encuentra en un Nivel Bajo 43.3%; el 30% en un Nivel Alto; y el 26.7% un Nivel Medio. Los resultados permiten deducir que la comunicación no se desarrolla de manera adecuada y esto afecta directamente al cumplimiento de objetivos y sobre todo a la toma de decisiones ya la información no es comunicada en el tiempo oportuno.

Tabla 5
Clima Organizacional- Dimensión: Condiciones Laborales

	n	%
Nivel Bajo	10	33%
Nivel Medio	12	40%
Nivel Alto	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

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

bajo y esto afecta a que estos tengan un eficiente desempeño y sobre todo no puedan brindar un servicio de calidad.

Tabla 6
Clima Organizacional

	n	%
Nivel Bajo	11	37%
Nivel Medio	12	40%
Nivel Alto	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

Los datos muestran que el nivel de Clima Organizacional se encuentra en un Nivel Medio 40%, 36.7% en un Nivel Bajo; y el 23.3% Nivel Alto. En tal sentido se puede decir que es importante que la institución tome las acciones necesarias para que este nivel sea fortalecido, ya que probablemente pase a situarse en un nivel bajo ya que hay una pequeña diferencia entre estas dos categorías.

Tabla 7
Calidad de Servicio Educativa- Dimensión: Habilidades Personales

	n	%
Nivel Bajo	6	20%
Nivel Medio	19	63%
Nivel Alto	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

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

Tabla 8
Calidad de Servicio Educativa- Dimensión: Capacidades Técnicas

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

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

Los resultados demuestran que la Calidad de Servicio Educativa en base a la dimensión Capacidades Técnicas se encuentra en un Nivel Medio 50%; el 30% en un Nivel Bajo; y el 20% en un Nivel Alto. Los resultados permiten deducir que las técnicas que utilizan los colaboradores no son muy eficaces para brindar las mejores enseñanzas y sobre todo no buscan la manera de mejorarlo ya que también hay un alto porcentaje que considera que estas técnicas son deficientes.

Tabla 9
Calidad de Servicio Educativa- Dimensión: Planificación

	n	%
Nivel Bajo	10	33%
Nivel Medio	12	40%
Nivel Alto	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

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

Tabla 10
Calidad de Servicio Educativa

	n	%
válido Nivel Bajo	13	43%
Nivel Medio	12	40%
Nivel Alto	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

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

Tabla 1
Pruebas de chi-cuadrado

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

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25

Se puede observar una correlación mediante Pruebas de chi-cuadrado entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio Educativa, lo cual está indicando que existe una correlación significativa de 0,000 de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Institución Educativa N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso. Por ende, se aceptará la hipótesis alterna y rechazaremos la hipótesis nula.

4. Discusión

Los hallazgos se refutarán partiendo de los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general. Respecto al primer objetivo específico: Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso, se obtuvo que esta no viene gestionando un clima organizacional apropiado ya que según los resultados se sitúa en un nivel medio con 40% y seguido a este porcentaje esta el 36.7% situado en el nivel bajo, es decir, existe una discrepancia mínima y es importante tomar las acciones correctivas, puesto que con el pasar del tiempo este nivel bajo puede incrementarse. Resultado semejante obtuvo Mori (2016) donde concluyó que el clima organizacional obtuvo un nivel medio con 45%. Según Chiavenato (2009) argumenta que el clima organizacional se define como un estudio de todas las personas que componen la organización, es decir, se genera por los comportamientos y actitudes que cultivan dentro de la organización. Por otro lado, implica determinar el impacto de la empresa en los trabajadores y de los trabajadores sobre la empresa. Así mismo, la dimensión autorrealización también demostró un nivel medio del 46.7%, resultado que indica que se desarrolla en forma adecuada. En tal sentido Palma (2004) señala que la autorrealización es la posibilidad de la preferencia de los empleados por el entorno laboral, el desarrollo personal de los colaboradores y sus puntos de vista sobre el futuro les permite progresar y sentirse satisfechos, lo cual es una apreciación de los trabajadores.

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

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

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

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

Respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso, se obtuvo que esta se sitúa en el nivel bajo con el 43%. A diferencia del estudio de Flores (2016) se evidencia que la Institución Mariano Melgar Valdivieso carece de acciones de calidad educativa, ya que el autor flores demostró un nivel alto del 56%, resultado muy favorable, puesto que indica que los estudiantes reciben una educación de calidad. Así mismo, Palladino (2005) define la calidad educativa como una expresión universal o general llamada composición de valores complejos, basada en la consideración de tres dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia.

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

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

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

Respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso, se obtuvo según la prueba de chi – cuadrado un nivel de significancia de 0.000, siendo este un valor menor al 0.05, lo que indica que las variables se asocian significativamente. Resultado similar alcanzó Chavarry (2015) donde concluyó que las variables se relacionan de forma positiva con un coeficiente de 0.861, además su nivel de significancia es de 0.000.

Después de contrastar todos los resultados se puede decir que se determinó la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso, lo cual demuestra una relación positiva y esto indica que, a mayor clima organizacional, mejor son las puntuaciones de la calidad educativa.

5. Conclusiones:

Se diagnosticó el clima organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa N°11010 Mariano Melgar Valdivieso, el cual se viene gestionando de manera regular, puesto que se obtuvo un nivel medio del 40%, así mismo, las dimensiones que demostraron nivel medio son: autorrealización 46.7%, involucramiento 63.3%, supervisión 56.7%, condiciones laborales 40%, sin embargo, la dimensión comunicación evidenció un nivel bajo del 43.3%, siendo este el principal factor que afecta directamente al clima organizacional.

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

Se estableció la relación entre el clima organizacional y la calidad educativa, donde se obtuvo según la prueba de chi – cuadrado un nivel de significancia de 0.000, siendo este un valor menor al 0.05, lo que indica que las variables se asocian significativamente. Se concluye que existe relación significativa de 0.000 entre el clima organizacional y la calidad educativa en la Institución Educativa Mariano Melgar Valdivieso, lo que indica que, a mayor clima organizacional, mejor es la calidad educativa.

6. Referencias

- Barco, S (2019). *Relación del clima organizacional y la calidad del servicio de una institución pública* (tesis pos grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://192.188.52.94/bitstream/3317/13947/1/T-UCSG-POS-MAE-249.pdf>
- Bernal, D & Martínez, M & Parra, A (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas* (tesis de maestría). Universidad Santo Tomas- Bogotá. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf>
- Borda, V (2018). *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018*. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23980/Borda_YVC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centeno, J. (2016). *Clima organizacional en los docentes de la institución educativa técnica María Inmaculada - Huancaayo – 2015*. (tesis pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1671/T010_46983495_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coronado, D & Coronado, W (2018). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la institución educativa 14753 María Leonor Fiestas de Vargas del distrito de Colan, provincia de Paita, departamento de Piura, abril-diciembre 2016*. (tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5454/Coronado%20Lachira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarry (2015) *Clima Organizacional y Calidad Educativa en la I.E. Pedro Ruiz Gallo – 2015*. (tesis maestría). Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1057/TM%20CE-Du%20C529%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2.^a ed.). McGraw-Hill: Ciudad de México. Recuperado de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2daEdicion.pdf>
- [Chuquiyaui, E & Pinela, M. \(2019\)](#). *Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los trabajadores de la institución educativa n° 16119 del cp. Tbacal – Chontali – Jaén 2019* (tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5890/Chuquiyaure%20Delgado%20%26%20Pinela%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echegaray, G. (2015). *El Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo Ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2012*. (tesis pos grado). Universidad Nacional de Educación. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1032/TM%20CEGe%20E17%202015.pdf?sequence=1>
- Flores, R. (2015). *Características del Clima Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio Educativo de los Estudiantes del 4° y 5° de Secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la Ugel 01, Villa el Salvador-2013*. (tesis maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1045/TM%20CE-Ge%20F635%202015.pdf?sequence=1>

- García, P., & Rodríguez, L. (2018). Clima organizacional en México. *Revista Global de Negocios*, Vol.5, 75-86
- Guillén, I y Aduna, A (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. Cuarta edición. Santiago de Cali.105-106.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hinojosa, R. (2017) *El debate sobre la calidad de la educación en la reforma constitucional mexicana de 2013*. (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/43103/1/T38867.pdf>
- León, M. (2019). *Clima organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Unidad educativa Daule - Ecuador, 2018*. (tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39459/León_AME.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mori, G. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las Docentes del C.E.P "Santa María Reina"*- 2016. (tesis pos grado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6461/BC-307%20MORI%20BUSTAMANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H.Mejía, E. Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC Manual* (1° Edición). Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palladino, E. (2005). *Diseños curriculares y calidad educativa*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4508276&query=palladino+2005>
- Quintana, R & Seclén, C. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio que se Brinda a los Estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Unprg de Lambayeque, 2015*. (tesis pre grado). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3107/Seclen_Tantalean_Cecilia_Mar_a.pdf?sequence=5&isAllowed=y