

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GERENCIA PÚBLICA**



---

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SERVICIO DE CALIDAD DE LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA DANIEL ALOMÍA ROBLES DE YACUS 2022**

---

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
GERENCIA PÚBLICA**

**TESISTA: FALCON YANAC AULERIA**

**ASESOR: DR. VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por haberme dado el apoyo moral para culminar con mis estudios, a mis hermanos y amigos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida, salud y sabiduría, para desarrollar este trabajo de investigación, a mis padres, por haberme dado su apoyo incondicional y comprender, a mis hermanos y amigos

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la relación que existe del clima organizacional en el servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022. El trabajo de investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel explicativo correlacional y con diseño no experimental. La población estuvo compuesta de 28 docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus y la muestra es poblacional. Se aplicó un instrumento de tipo de escala de Likert para la recolección de datos. Para la prueba de normalidad se utilizó el Shapiro Wilk y se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman puesto que las variables no cumplen con la distribución de normal, se trabajó con el nivel de significación de alfa de 0.05, y con un nivel de confiabilidad de 95%. Los resultados del presente trabajo de investigación muestran que existe una relación alta entre el clima organizacional y el servicio de calidad, con un coeficiente correlación de Rho de Spearman de ,680 siendo una correlación positiva fuerte.

Finalmente se concluye que: existe una relación alta entre clima organizacional y servicio de calidad de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus. Cuando existe un buen clima laboral los trabajadores brindaran un servicio de calidad.

**Palabras claves:** clima organizacional, servicio de calidad, trabajo en equipo, comunicación, satisfacción laboral, liderazgo, empatía, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between the organizational climate in the quality service of the administrative workers of the Daniel Alomía Robles de Yacus 2022 Educational Institution. The research work was of an applied type, with a quantitative approach, level correlational descriptive and non-experimental design. The population was composed of 28 teachers from the Daniel Alomía Robles de Yacus Educational Institution and the sample is populational. A Likert scale type instrument was applied for data collection. For the normality test, the Shapiro Wilk was used and Spearman's Rho correlation coefficient was applied since the variables do not comply with the normal distribution, we worked with the alpha significance level of 0.05, and with a level of 95% reliability. The results of this research work show that there is a high relationship between the organizational climate and quality service, with a Spearman's Rho correlation coefficient of .680, being a strong positive correlation.

Finally, it is concluded that: there is a high relationship between organizational climate and quality service of the Daniel Alomía Robles de Yacus Educational Institution. When there is a good working environment, workers will provide quality service.

**Keywords:** organizational climate, quality service, teamwork, communication, job satisfaction, leadership, empathy, responsiveness.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRAC .....	v
ÍNDICE .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	ix
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Fundamentación del Problema de Investigación .....	11
1.2. Justificación e Importancia de la Investigación.....	13
1.2.1. Justificación de la Investigación .....	13
1.2.2. Importancia de la Investigación.....	14
1.3. Viabilidad de la Investigación .....	15
1.4. Formulación del Problema de Investigación General y Específicos .....	15
1.4.1. Problema General.....	15
1.4.2. Problema Específico .....	15
1.5. Formulación del Objetivo General y Específicos.....	16
1.5.1. Objetivo General.....	16
1.5.2. Objetivos Específicos.....	16
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b> .....	<b>17</b>
2.1. Formulación de Hipótesis General y Específicos.....	17
2.1.1. Hipótesis General.....	17
2.1.2. Hipótesis Específica.....	17
2.2. Operacionalización de Variables .....	18
2.3. Definición Operacional de las Variables .....	19
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
3.1. Antecedentes de Investigación .....	20

3.1.1. A Nivel Internacional.....	20
3.1.2. A Nivel Nacional. ....	22
3.2. Bases Teóricas .....	24
3.2.1. Enfoques del Clima Organizacional. ....	28
3.2.2. Importancia del Clima Organizacional .....	29
3.2.3. Tipos de Clima Organizacional .....	31
3.2.4. Características del Clima Organizacional.....	34
3.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional.....	35
3.2.6. Servicio de Calidad.....	40
3.2.7. Dimensiones del Servicio de Calidad .....	41
3.3. Bases Conceptuales .....	42
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO .....	45
4.1. Ámbito de Estudio .....	45
4.2. Tipo y Nivel de Investigación.....	45
4.2.1. Tipo de Investigación.....	45
4.2.2. Nivel de Investigación .....	45
4.3. Población y Muestra .....	46
4.3.1. Descripción de la Población.....	46
4.3.2. Muestra y Métodos del Muestreo .....	47
4.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	47
4.4. Diseño de Investigación.....	47
4.5. Técnicas e Instrumentos .....	48
4.5.1. Técnicas .....	48
4.5.2. Instrumentos.....	48
4.6. Técnicas Para el Procedimiento y Análisis de Datos .....	50
4.7. Aspectos Éticos.....	51
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	53
5.1. Análisis Descriptivo .....	53
5.2. Análisis Inferencial.....	58

5.3. Discusión de Resultados.....	64
5.4. Aporte Científico de la Investigación.....	65
CONCLUSIONES .....	67
SUGERENCIAS .....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	75



## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un tema muy relevante, a través de ello las empresas se desarrollan, por lo cual las entidades establecen metas a corto mediano y largo plazo, para lograr sus metas desarrollan un conjunto de actividades, el clima organizacional es muy importante porque, las personas interactúan con otras personas demostrando sus habilidades, destrezas, conocimientos, capacidades, practican valore, etc. En una entidad debe haber un clima organizacional adecuado para brindar servicio de calidad para satisfacer las expectativas y las necesidades de los clientes.

Cuando existe un buen clima laboral los trabajares se sienten motivados e identificado con sus trabajos brindan servicio de calidad, asimismo, si no hay un buen clima laboral los trabajadores se sienten desmotivados no cumplen de manera eficaz con sus trabajos. Consecuentemente, no brindaran servicio de calidad. El presente trabajo de investigación es importante porque describió la relación entre clima organizacional y servicio de calidad de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus.

El presente trabajo de investigación consta de V capítulos:

Capítulo I. aspectos básicos del problema de investigación. En este capítulo se describió fundamentación del problema de investigación, justificación e importancia de la investigación, viabilidad de la investigación, formulación de los problemas general y específicos, formulación de objetivos general y específicos.

Capítulo II. Sistema de hipótesis. En este capítulo se describió formulación de las hipótesis generales y específicas, operacionalización de las variables y definición operacional de las variables.

Capítulo III. Marco teórico. En este capítulo se describió los antecedentes del trabajo de investigación internacionales y nacionales, bases teóricas, bases conceptuales.

Capítulo IV. Marco metodológico. En este capítulo se describió ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, descripción de la población y muestra, descripción de la población, muestra y método de muestreo, criterios de inclusión y exclusión, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, validación de instrumentos para la recolección de datos, confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo V. resultados y discusión. En este capítulo se describió el análisis descriptivo, análisis inferencial, discusión de resultados y aporte científico de la investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones, sugerencia, referencias y anexos.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Fundamentación del Problema de Investigación**

En los últimos años, el clima dentro de las empresas ha cobrado mayor importancia para los trabajadores, hasta el punto de convertirse en unos de los factores que pueden determinar su permanencia en una organización. (Gestión, 2019).

De acuerdo al estudio Preparing for take-off, la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% entre el 2013 y el presente año. Una de las soluciones de mayor impacto es la mejora continua del clima laboral en las empresas. El clima laboral es uno de los aspectos intangibles que más importan en las empresas, y también uno de los más descuidados. En el olvido de este aspecto se pueden desencadenar diversos problemas que, por su magnitud, repercuten en la productividad organizacional. Pero eso no es todo, ya que contar con un ambiente de trabajo inestable también provoca que los colaboradores deserten. (Acsendo, 2022)

"El clima laboral puede afectar directamente al rendimiento y motivación de manera inmediata. También genera respuestas en mayores niveles de profundidad, impactando en el compromiso con la compañía". Así lo indica Rosana Patricia Vargas Masías (2019, párr. 2), docente del PAE en Gestión Avanzada de Recursos Humanos en ESAN. Esto explica la preocupación permanente de las organizaciones por monitorear la evolución de su clima, así como la implementación de políticas que hagan viable la satisfacción sostenida a través del tiempo. (Conexión ESAN, 2019, párr. 2).

"El impacto laboral es fundamental y continuo, marca la motivación grupal", añade Enrique Chávez Gurmendi, también docente de ESAN. "Debe haber todas las condiciones para que el trabajador estimule continuamente su motivación, establecidas en todos los niveles de la compañía. Lo más importante es que este clima sea permanente y no esporádico". (párr.4).

Adecco recomienda que estas encuestas se realicen de forma anual, para medir el progreso de la gestión del clima organizacional; que sean anónimas, con el fin que los empleados se sientan protegidos y puedan expresarse con libertad; y que estén dirigidas a todos los colaboradores de la empresa, de modo que no se dé una impresión negativa que solo importan las opiniones de ciertas personas. (Gestión, 2019, párr. 4).

La representante de Deloitte afirmó que el factor bienestar como un impulsor de la productividad es la cuarta tendencia a escala global, y en el caso del Perú se puede apreciar a un 58% de ejecutivos que considera que la estrategia de bienestar laboral impacta en la retención positivamente. (Peruano, 2018)

El clima organizacional es uno de los aspectos más importantes para los trabajadores. En ese contexto, Aptitus realizó una encuesta donde encontró que el 81% de los trabajadores considera que el clima es muy importante para su desempeño laboral. (Andina, 2018).

El clima organizacional es un tema muy importante que cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, donde el clima organizacional puede convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores, entonces un buen clima organizacional permitirá al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos establecido de la organización.

Para lograr un buen clima laboral se tiene que generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo su trabajo. Entonces el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano.

En la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, se ha observado que no existe un buen clima laboral, no hay un trato cordial entre el director y los docentes, asimismo, entre los docentes y los administrativos, consecuentemente, no brindan servicio de calidad.

Esta investigación, se centró no sólo en clima organizacional, sino también en servicio de calidad. Se reconoce que el clima organizacional es indispensable, porque tiene una relación directa con el servicio de calidad y esto a su vez, determina en el logro de los objetivos establecidos de la organización. Con el presente trabajo de investigación se trata de describir factores que afectan el clima organizacional y consecuentemente al servicio de calidad.

En dicha institución educativa, se observa que no se practica el trabajo en equipo debido al desconocimiento de la importancia que tiene ésta dentro de la Institución, asimismo, la comunicación no es fluida lo cual limita la interacción con los demás trabajadores, generando así interferencias en las relaciones interpersonales y limita la autonomía del personal para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo, porque, es influenciado por los superiores inmediatos.

Del mismo modo, se observa que se practica el liderazgo autoritario porque se evidencia que el director es la única persona que toma decisiones, no permite la participación de los trabajadores, es dueño de la información, no delega responsabilidades, fija los objetivos y tiene el control sobre todo y todos. Asimismo, se evidencia que no hay satisfacción laboral, debido a que no existe una motivación, no existe el trato al personal por parte del director, no hay compatibilidad entre los trabajadores de administrativos, existe distinción de personales y preferencias personales por lo tanto no existe compromiso de trabajo, entonces no hay capacidad de respuesta por parte de los trabajadores para brindar servicio de calidad. Por lo tanto, todos los trabajadores necesitan atención necesaria, capacitaciones, incentivos, ser valorados tal como es para brindar un servicio de calidad.

## **1.2. Justificación e Importancia de la Investigación**

### ***1.2.1. Justificación de la Investigación***

#### **Metodológica**

El presente trabajo de investigación se justifica porque, se aportó los conocimientos existentes, métodos, técnicas para la mejora del clima organizacional y

servicio de calidad en los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, los resultados obtenidos servirán como patrón para aplicar en los trabajadores administrativos de la institución de educativa, de esta manera se puede mejorar el clima organizacional y brindar servicio de calidad a los usuarios.

### **Social**

El presente trabajo de investigación se justifica porque, cumple un rol social dentro de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus. El trabajo de investigación busca que los trabajadores administrativos brindaran un servicio de calidad a todos los usuarios de maneara adecuada, oportuna y precisa.

### **Teórica**

El presente trabajo de investigación se justifica porque, la investigación se realizó para mejorar los conocimientos existentes sobre la teoría del clima organizacional y servicio de calidad en los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, este trabajo de investigación servirá como antecedentes para las próximas investigaciones.

### **Práctica**

El presente trabajo de investigación se justifica porque, la investigación permitió conocer sobre clima organizacional y servicio de calidad cuando se pone en práctica en los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus.

#### ***1.2.2. Importancia de la Investigación***

El presente trabajo de investigación ayudó a comprender la importancia del clima organizacional y servicio de calidad en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus. Los resultados de la investigación ayudarán a crear mayor conciencia sobre la importancia del clima organizacional y servicio de calidad.

Asimismo, se describe y se relaciona la realidad objetiva del clima organizacional con la problemática existente sobre el servicio de calidad.

### **1.3. Viabilidad de la Investigación**

El presente trabajo de investigación fue viable, porque alcanzó al grupo de trabajadores administrativos y docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, en dicha institución se observó problemas en clima organizacional y servicio de calidad, por consiguiente, el presente trabajo de investigación desarrolló enmarcado diferentes problemas existentes en la institución, así mismo, para que la investigación sea viable se propuso estrategias que promueven el desarrollo del presente trabajo de investigación.

### **1.4. Formulación del Problema de Investigación General y Específicos**

#### ***1.4.1. Problema General***

¿Qué relación existe entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?

#### ***1.4.2. Problema Específico***

¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?

¿Qué relación existe entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?

## **1.5. Formulación del Objetivo General y Específicos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

Determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.



## **CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.1. Formulación de Hipótesis General y Específicos**

#### ***2.1.1. Hipótesis General.***

Ha: Existe una relación significativa entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

#### ***2.1.2. Hipótesis Específica.***

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>2</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>3</sub>: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

## 2.2. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Variable Independiente*

<b>Variable independiente: clima organizacional</b>			
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<b>Clima organizacional</b>	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos claros y bien definidos.</li> <li>• Sentido de pertinencia.</li> <li>• Motivación laboral.</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Encuesta.
	Estilo de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocrático</li> <li>• Democrático</li> <li>• Laissez-Faire</li> </ul>	
	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Horario de trabajo</li> </ul>	

**Tabla 2**

*Variable Dependiente*

<b>Variable dependiente: Calidad de servicio</b>			
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<b>Servicio de calidad</b>	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directa</li> <li>• Indirecta</li> <li>• Interpersonal</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Encuesta.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Escuchar</li> <li>• Valores</li> </ul>	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problema</li> </ul>	

- 
- Servicio rápido
  - Atención de calidad.
- 

### **2.3. Definición Operacional de las Variables**

#### **Clima Organizacional.**

Chiavenato (2007) define de la siguiente manera que:

El clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes (pág. 59).

#### **Servicio de Calidad**

Gremler et al. (2009), definen de la siguiente manera: “es un elemento básico de las percepciones del cliente, el servicio de calidad será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes” (pág. 111).

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes de Investigación

Para la construcción de marco teórico del presente trabajo de investigación se revisó las fuentes primarias y secundarias, y se encontró trabajos realizados existentes relacionados al tema de investigación.

#### 3.1.1. A Nivel Internacional

Blanco et al. (2021) en sus trabajos de investigación “Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial”. El objetivo fue analizar el clima organizacional, desde una perspectiva multifactorial en centros educativos públicos de la Dirección Regional de Educación de Heredia (Costa Rica). La método de la investigación fue el enfoque cuantitativo, con un diseño ex post facto y transversal, y un alcance descriptivo. El tipo de muestra fue probabilística (n=657). Para recopilar la información aplicó un cuestionario como instrumento. Los resultado obtenidos muestran, a nivel general, un adecuado clima organizacional desde la perspectiva del colectivo docente, por lo que, destaca las buenas relaciones con las personas directoras, sin embargo, los datos indican puntuaciones inferiores en la relación entre pares. Al final la recomendación fue el fortalecimiento de estas relaciones interpersonales con miras a desarrollar el trabajo colaborativo, aspecto clave en el funcionamiento de los centros educativos.

Ayala & Álvarez (2019) realizaron trabajo de investigación “análisis del clima organizacional en una Institución Educativa en Mexicali Baja California”. El objetivo fue medir el nivel de clima organizacional de la Institución Educativa según la perspectiva de los docentes. El tipo de investigación fue descriptivo y el diseño fue no experimental. La muestra fue de 30 docentes. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento a los docentes. Finalmente concluyeron que: existe un nivel aceptable de clima organizacional según la perspectiva de los docentes en una Institución Educativa del Colegio. Es decir, los docentes consideran que su ambiente de trabajo les permite satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa. Aunque no en el nivel óptimo que se requiere.

Sánchez (2022) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y su relación en el rendimiento laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo”. El objetivo fue objetivo determinar la relación entre el clima organizacional sobre el rendimiento laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo. El enfoque fue cuantitativo, de tipo correlacional. Para la recopilación de información se aplicó el cuestionario. Los resultados obtenidos determinaron que el clima organizacional tiene una relación buena sobre el rendimiento laboral del personal GAD Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo con un valor  $r= 0,660$ . Finalmente, llegó las conclusiones, que mientras mejor sea el clima organización dentro del GAD, mayor va a hacer el rendimiento por parte de los servidores públicos, en consecuencia, el rendimiento laboral se encuentra en un nivel bueno, el cual trabajan con desenvolvimiento los colaboradores y tratan de cumplir sus actividades con eficacia, efectividad y productividad, a pesar de contar con un ambiente poco agradable.

Rualea (2021) en su trabajo de investigación desarrollada “El clima organizacional y la calidad del servicio en los centros de educación Superior”; el objetivo de este trabajo fue determinar la relación del clima organizacional y la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato; el método de la investigación fue de enfoque cuantitativo y el tipo de investigación descriptiva correlacional; la muestra de estudio estuvo compuesta por 209 personales administrativos, 262 docentes y 377 estudiantes de la institución, para la recolección de información se aplicaron la técnica de encuesta; para la prueba la hipótesis se aplicó el método de Kruskal Wallis el cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa en donde se mostró una relación positiva y significativa entre clima organizacional y la calidad del servicio, del mismo modo se aplicó una regresión múltiple que demostró el clima organizacional influyen en la calidad del servicio.

Fernández (2020) en su trabajo “Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar”; el objetivo de la investigación fue determinar la manera que incide el clima organizacional en la calidad de servicios ofrecidos a la comunidad por la Universidad Nacional de Pilar; la metodología

fue mixto cualitativo y cuantitativo; los resultados obtenidos fueron un tema de gran importancia en la actualidad como una necesidad lo cual, permitió examinar que la Institución Educativa la que se ha convertido en una competencia muy fuerte para el mercado actual; finalmente llegó a la conclusión que existe un porcentaje elevado de la calidad de servicios ofrecidos, el grado de compromiso de los funcionarios y compromiso organización, no obstante, se observan porcentajes que requieren ser mejorados.

### **3.1.2. A Nivel Nacional.**

Palacios (2022) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio de la I.E. N° 101 Shuji Kitamura, distrito de Santa Anita – 2017”. El objetivo fue determinar la relación existente entre la variable clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde una perspectiva de los docentes de la IE N° 101 “Shuji Kitamura”. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el nivel fue básica, el método descriptivo y su diseño no experimental descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 62 docentes y 08 personal administrativo. Para recopilar información utilizó la técnica de encuesta y aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente llegó a las siguientes conclusiones que: existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura”, distrito de Santa Anita, Lima y al correlacionar las dimensiones de la calidad del servicio educativo se encontró que todas las dimensiones se relacionan directamente con la variable calidad del servicio educativo.

Guerrero (2021) en su artículo “Clima organizacional y calidad educativa en la I.E. N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso del Distrito de José Leonardo Ortíz”. El objetivo fue 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 fue de tipo descriptivo – correlacional con su diseño no experimental. Para el acopio de la información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue de 30. Los resultados obtenidos del estudio demostraron que el clima organizacional se

sitúa en un nivel medio con un valor estadístico del 40%, además. Se evidenció que el nivel de calidad educativa alcanzó un nivel bajo de 43%, de manera similar. Finalmente concluyó 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.

Rodriguez (2020) en su trabajo de investigación “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo del Instituto Nacional de Danza Raymond Mauge Thoniel de la ciudad de Guayaquil- Ecuador 2017”. El objetivo fue demostrar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo brindado por el Instituto Nacional de Danza Raymond Mauge Thoniel de la ciudad de Guayaquil-Ecuador 2017. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional y de diseño no experimental transversal. La muestra fue de 95 estudiantes, 08 docentes, 03 personal administrativo, 02 directivos. Para la recopilación aplicaron la técnica de encuesta. Los resultados encontrados indican que el clima organizacional se correlaciona significativamente y alcanza un nivel de 0.837 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta y en cuanto a la dimensión la calidad de servicio educativo que existe correlación es significativa y alcanza un nivel de 0.865 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta. Finalmente llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo brindado por el Instituto Nacional de Danza Raymond Mauge Thoniel de la ciudad de Guayaquil-Ecuador 2017.

Espinoza (2019) realizó una investigación sobre “el clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la “Unidad Educativa Martin Luther King”, periodo 2018”. El objetivo fue establecer si existe la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la “unidad educativa Martin Luther King, periodo 2018”, desde la perspectiva de los estudiantes. El tipo de investigación fue no experimental, con diseño transeccional correlacional y transversal, esta investigación fue un estudio descriptivo correlación. La muestra estuvo compuesta por compuesta por 671 estudiantes de la Institución Educativa. Para

recopilar los datos de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron lo siguiente: Percepción del clima organizacional se observa que los ítems con mejor puntuación (4,30) son “A mis profesores les interesa que aprenda” y “Tienen la disposición para apoyarme fuera de la clase cuando se lo solicito.” Este resultado indica que la gran mayoría de los alumnos están satisfechos y de acuerdo con el clima organizacional.

Sarmiento (2020) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú”. El objetivo es describir la predicción del clima organizacional en la percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. La investigación es no experimental de diseño predictivo transversal. La muestra fue de 310 colaboradores. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento. El resultado encontrado fue que la hipótesis de manera directa y positiva ( $R^2$  Corregida = .687), afirmando que el clima organizacional predice la percepción de la calidad de servicio del cliente interno. Finalmente concluye que se acepta la hipótesis general: El clima organizacional predice a la percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública, Lima- Perú.

### **3.2. Bases Teóricas**

Chiavenato (2007) el clima organizacional “es el medio interno y la atmósfera de una organización; factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilo de liderazgo, la etapa de vida del negocio, entre otros son influyentes” (p.58).

El clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes (p. 59).

Méndez (2006) define que el clima organizacional es:



El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.108).

Chicavenato (2009) sin embargo menciona que:

El clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. El clima organizacional puede ser, en un extremo, agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante. (p.553).

James (1996) manifiesta que es “el patrón específico de relaciones que los gerentes crean en este proceso se llama estructura organizacional, que es un marco que prepara a los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización” (p.9). Asimismo, menciona que es “un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes, persiguen metas comunes” (p.9).

Goncalves (1997) hace referencia “que el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral”. (p.20).

García & Medina (2008) hacen referencia el clima organizacional en las instituciones educativas.

En una acepción muy amplia (macro organización), como sistema de elementos y factores reales ordenados a posibilitar el mejor cumplimiento de la acción educativa. En este sentido amplio, instrumental, la organización

comprendería la política educativa (gobierno de la educación por el poder político del Estado); la administración escolar (conjunto de acciones para llevar a efecto las directrices de la política educativa); la legislación educativa (sistema de normas tendentes a concretar la acción educativa del Estado) y la organización escolar propiamente dicha (cuya normatividad técnico-pedagógica se centra en los elementos de las instituciones escolares y del entorno próximo). (p. 190).

Pulido (2003) citado por Ayala & Álvarez (2019) define el clima organizacional como:

Toda situación laboral que implica un conjunto de características y factores de diferente origen (aptitudes, actitudes grupos, organización, infraestructura, etc.), por lo tanto se puede afirmar que el individuo se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectará su desenvolvimiento en la sociedad. El clima son las percepciones individuales de las variables objetivas y de los procesos organizacionales, pero es una variable organizacional. (p.69).

Brunet (1987) citado por Cardona & Zambrano (2014)

Quien plantea que el clima organizacional está relacionado con variables tan importantes del medio, como el tamaño, la estructura de las organizaciones y la administración de los recursos humanos, exteriores al empleado. Además, se relaciona con variables personales, como las aptitudes, las actitudes, las motivaciones del empleado; y para finalizar, con variables resultantes, como la satisfacción y la productividad, vinculadas a las interacciones entre las variables personales y exteriores anteriormente mencionadas. (p.186).

Brunet (1987) menciona lo siguiente: “de una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: variables causales, las variables intermediarias y las variables finales”. (p.29).

Las variables causales, son variables independientes que determinan el sentido en que determina una organización evolucionas así como los resultados que obtiene... las variables intermediarias, estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa como por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones... y, los variables finales son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes... por ejemplo la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. (p.29).

Likert (1969) manifiesta que:

Se debe de evitar confundir su teoría con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las más importantes variables explicativas del clima, y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y cuál sería el papel en la eficacia dentro de las organizaciones.

Davis & Newstrom (1991) definen que:

El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real. Al igual que el aire de una habitación rodea y afecta a todo lo que sucede dentro de la organización. A su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella. Es un concepto dinámico de sistemas... cada organización posee su propia cultura, sus tradiciones y métodos de acción que en su totalidad, constituyen su clima... el clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. (p.94).

El clima organizacional es el medio ambiente interno y externo de una entidad, donde las personas interactúan con otras personas demostrando sus habilidades, actitudes, destrezas, valores.

El clima organizacional está compuesto por variables como estructura, medio ambiente, normas, personas, etc., estos son factores que determinan un buen clima organizacional, existe climas organizacionales sanas y mal sanas. Asimismo, el clima

organizacional es real sin embargo no se puede tocar pero si se percibe. Cuando hay un buen clima laboral los trabajadores estarán motivados y cumplirán con los objetivos para alcanzar las metas y de esa manera brindar un servicio de calidad, sin embargo, cuando no hay un buen clima laboral los trabajadores estarán desmotivadas.

### **3.2.1. Enfoques del Clima Organizacional.**

Rodríguez (2004) desarrolló 3 enfoques sobre el clima organizacional:

**Perspectiva Objetiva o Realista.** El clima consiste en la descripción de las características de la organización, que diferencian a unas organizaciones de otras, son relativamente perdurables e influyen en la relación de las personas con el medio laboral.

**Perspectiva Fenomenológica o Subjetiva.** Se considera al clima como un atributo de las personas, es de carácter subjetivo y su origen está en las percepciones que tienen los sujetos acerca de las diferentes características del contexto laboral. Se pone el énfasis, pues, en las variables individuales, a diferencia del anterior, que lo ponía en las características de la organización.

**Perspectiva Interaccionista.** El clima consiste en las percepciones personales globales que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos. (p.56).

Ascarza (2017) desarrolló cinco enfoques:

**Enfoque Estructural.** Considera al clima como una característica perteneciente a una organización. Este atributo es poseído por la propia organización y existe independientemente de las percepciones de los miembros individuales.

**El enfoque Perceptual.** El clima tiene una finalidad funcional para los individuos. Les ayuda a adaptarse a las condiciones organizacionales al proporcionarles una guía para un comportamiento apropiado. Sin embargo, los

avances en psicología interaccional sugieren que los individuos no intentan simplemente establecer una relación estática en el ambiente.

**El enfoque Interactivo.** El enfoque interactivo afirma que a partir de la interacción entre los individuos se desarrolla la visión compartida, que es la fuente del clima organizacional. Se puede considerar, además, como los efectos combinados de las características de la personalidad en interacción con elementos estructurales de la organización.

**El Enfoque Cultural.** Enfatiza que la cultura organizacional influye sobre una de sus manifestaciones más visibles, el clima organizacional que es creado por un grupo de individuos que interaccionan y comparten una estructura de referencia común y abstracta, cultura de la organización.

**El enfoque Síntesis.** El clima muestra los efectos subjetivos percibidos del sistema como los que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada. (Pp.40-41-42).

### ***3.2.2. Importancia del Clima Organizacional***

Brunet (1987) manifiesta la importancia del clima organizacional porque:

Refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes del conflicto, de estrés o de insatisfacción al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones

- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueden surgir. (p.20).

Es importante porque un clima organizacional adecuado genera confianza entre los trabajadores, y los resultados serán positivos, los gerentes deben ser líderes para guiar de forma adecuada a sus trabajadores con un solo fin.

Litwin y Stinger (1968), citado por Brunet (1987) mencionan seis dimensiones del clima organizacional dentro de la organización: “estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto”

**Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

**Responsabilidad Individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

**Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

**Riesgos y Toma de Decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

**Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

**Tolerancia al Conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones. (p.64).

Para Méndez (2006) la dimensión estructura se conceptualiza:

Los directivos definen políticas, objetivos, deberes, normas, reglas, procedimiento, metas, estándares de trabajo que guían el comportamiento de las personas, las comunican e informan. Los empleados las conocen y las

incorporan a sus funciones y responsabilidad. Tal conocimiento permite identificar oportunidades de desarrollo y capacidad para tomar decisiones; además, propicia el trabajo en equipo y la calidad en el proceso de comunicaciones (p.46)

Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

Méndez (2006) menciona que:

La organización define sistemas de supervisión que propician en los empleados la correcta ejecución del trabajo asignado, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Tal situación los motiva a trabajar mejor con el propósito de alcanzar beneficios, como las recompensas y los estímulos a su rendimiento, determinados por la institución. (p.47).

### **Relaciones**

Méndez (2006) define de la siguiente: “las relaciones interpersonales satisfactorias que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción” (p.47).

### **Identidad.**

Litwin y Stinger (1998) definen que “es el sentimiento de pertenencia que los vincula a la organización, tornándose en un elemento importante y valioso para la institución y para los individuos, ya que en ello se comparten los objetivos personales y los de la organización”. (p.144).

### **3.2.3. Tipos de Clima Organizacional**

#### **Clima de Tipo Autoritario**

Likert citado por (Bruner, 1987) clasifica en 2 tipos de clima: clima de tipo autoritario y participativo, cada uno con sus subdivisiones:

**Sistema I – Autoritarismo Explotador.** “la dirección no tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y los objetivos se toma en la cima de la organización y se distribuye según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. (p.30).

En el clima autoritarismo explotador, los jefes toman las decisiones, los trabajadores no participan en la toma de decisiones, tampoco son consultados, laboran en un ambiente tenso con miedo, a veces bajo un castigo o recompensa, en ocasiones también bajo una amenaza, en este tipo de clima la comunicación no existe entre los jefes y los subordinados, solo hacen entrega de normas y sus funciones específicas que tienen que cumplir cada uno de los trabajadores.

“Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes”. Chiavenato (2000, p. 119)

**Sistema II – Autoritario Paternalista.** Es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo a su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunos se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. (p. 31).

En el tipo de clima autoritario paternalista, los jefes tienen un poco de confianza en sus subordinados, sin embargo, la mayoría de las decisiones toman los jefes, pero en ocasiones se tiene en cuenta la opinión de los empleados para tomar las decisiones, los subordinados trabajan con condiciones de recompensas y castigos para su motivación. Los procesos de control lo hacen los jefes, pero a veces lo pueden delegar niveles intermedios e inferiores.



### **Clima de Tipo Participativo**

**Sistema III – Consultivo.** Tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permiten a los subordinados que tomen las decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas y los castigos ocasionales y cualquier implicación se utiliza para motiva a los trabajadores se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y estima. (p.31).

En el tipo de clima consultivo, los fejes generalmente toman las decisiones, sin embargo los subordinados también pueden tomar decisiones más específicas en sus respectivas áreas, también están presente las recompensas y en ocasiones los castigos para motivas a los trabajadores. Los jefes tienen confianza en sus subordinados para que pueden tomar decisiones, los procesos de control lo delegan de forma descendente con una responsabilidad, las entidades que practican este tipo de clima, presenta un ambiente dinámico con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos.

**Sistema IV – Participación en Grupo.** La dirección tiene confianza plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de sus niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implementación, por el establecimiento de los objetivos y rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores. (pp. 31-32).

El clima de participación en grupo, es el clima ideal para todas organizaciones porque, los jefes tienen una confianza plena en los trabajadores, las decisiones son tomadas en todas las áreas y toman en cuenta la participación de todos los

colaboradores, la comunicación es plana, los subordinados están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos, hay un ambiente amigable, las interacciones personales son muy buenas.

#### **3.2.4. *Características del Clima Organizacional***

Gibson (1983), citado por Ascarza (2017)

Cada organización tiene propiedades o características que poseen muchas otras organizaciones: aunque cada organización tiene su constelación exclusiva de características y propiedades. Clima organizacional es el término utilizado para describir esta estructura psicológica de las organizaciones. El clima, pues, es la "sensación", "personalidad" o "carácter" del ambiente de la organización. (p.31).

Ascarza (2017) define que:

El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas, directa o indirectamente, por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, en ese sentido, es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. (p.31).

Brunet (1987) hace referencia sobre las características sobre las características del clima organizacional:

Esta forma de personalidad que caracteriza a una empresa puede ser sana o malsana, como la que caracteriza al ser humano. Si esta es malsana, trastornará las relaciones de los empleados entre sí y con la organización, y tendrá dificultades para adaptarse a su medio externo. Así mismo, una empresa puede estar no siempre consciente de su personalidad y de la imagen que proyecta. (p.13).

Alcocer (2003) define: “El sistema en una organización proyecta un determinado clima organizacional, influyendo en las actitudes y el comportamiento de los individuos. Las actitudes manifiestas pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc., revistiéndola de ciertas características” (p 100).

Cada organización tiene diferentes características, estas características lo diferencia de las demás entidades. El clima organizacional está compuesto por diferentes factores como: el ambiente interno y externo, la estructura, el comportamiento de los individuos, la producción, las actitudes de los trabajadores, etc., estos aspectos influyentes para que haya un buen clima organizacional o un mal clima organizacional.

### ***3.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional***

Para el presente trabajo de investigación se consideró las siguientes dimensiones:

**Trabajo en Equipo.** En una organización el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de los objetivos para alcanzar las metas establecidas, cada integrante realiza sus funciones individuales con la finalidad de cumplir los objetivos optimizando el tiempo, para el cumplimiento de las metas los integrantes deben tener conocimiento de sus funciones y los integrantes deben estar bien informados de los resultados, además, la solución de problemas se hace cada vez menos complejo.

Robbins & Judge (2009) menciona que:

Pocas tendencias han influido tanto los trabajos de los empleados como el movimiento masivo para introducir equipos en el sitio de trabajo. El cambio de trabajar solo a hacerlo en equipo requiere que los trabajadores cooperen con otros, compartan información, confronten sus diferencias y sublimen sus intereses personales por el mayor bienestar del equipo.

Se ha descubierto que los equipos eficaces tienen características comunes: recursos adecuados, liderazgo eficaz, clima de confianza y una

evaluación del desempeño y sistema de recompensas que reflejan las contribuciones al equipo. (p.340).

Chicavenato (2009) menciona que “los equipos son mucho más que simples grupos humanos, tienen características que los grupos no tienen”.

La base fundamental del trabajo de cada gerente está en el equipo. Éste constituye su unidad de acción, su herramienta de trabajo. Con él, el gerente alcanza metas, supera objetivos y ofrece resultados. Para ello, cada gerente como administrador de personas debe saber cómo escoger a su equipo, cómo desarrollar el trabajo para aplicar las competencias del equipo, cómo entrenar y preparar al equipo para aumentar su excelencia, cómo liderar e impulsar al equipo, cómo motivar al equipo, cómo evaluar el desempeño del equipo para mejorarlo cada vez más y cómo recompensar al equipo para reforzar y reconocer su valor. (p.233).

***Objetivos Claros y Bien Definidos.*** Una entidad debe tener los objetivos claro y bien definidos para dar el cumplimiento de ello. Asimismo, todos los personales deben de conocer los objetivos de la empresa y unir el esfuerzo para lograr las metas establecidas.

***Sentido de Pertenencia.*** El personal que labora se siente identificado con el equipo de trabajo dentro de la organización, realiza sus funciones en coordinación con las demás áreas, asimismo, toman en cuenta las opiniones de todo el personal.

***Motivación.*** Es el Robbins & Judge (2009) definen:

Como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (p.175).

Es la actitud que posee cada persona para realizar un determinado trabajo, una persona con una motivación positiva tendrá la capacidad de cumplir los objetivos para alcanzar las metas establecidas, asimismo, cuando una persona está desmotivada su capacidad productiva disminuye y consecuentemente no se cumple los objetivos y las metas establecidas.

**Estilo de Liderazgo.** Son formas de conducir o guiar a un grupo de personas dentro de una entidad, con un estilo de liderazgo adecuado una entidad cumplirá sus objetivos y posteriormente el logro de sus metas. Robbins & Judge (2009) definen que el liderazgo es la “capacidad de un individuo de influir en un grupo para el logro de una visión o conjunto de metas”. (p.385).

Chicavenato (2009) define “estilos de liderazgo, descentralización del poder, toma de decisiones, delegación, confianza en las personas. (p.54).

Lewin (1951) citado por García-Solarte (2015) hace referencia de tres tipos de líder, cada uno de ellos están enfocados en el comportamiento del líder.

***Autocrático o Autoritario (Centrado en el Jefe).*** Este estilo se centra en dar órdenes y supervisar el cumplimiento de las mismas; es dogmático e impositivo, y de ese mismo modo dirige a través de la habilidad para restringir u otorgar recompensas y castigos. Es un líder que por lo general tiende a centralizar la autoridad, aconsejar métodos de trabajo, tomar decisiones unilaterales y limitar la participación de los subordinados. (p.64).

Un líder autocrático es aquel líder que toma decisiones sin tener en cuenta la opinión de los subordinados, el poder está centrado en la parte alta, asimismo, dar órdenes y su posterior supervisión, este tipo de líder condiciona al personal con castigos y recompensas para cumplir los objetivos.

***Democrático o Participativo (Centrado en los Subordinados).*** Además, describe a un líder que involucra a los subordinados en la toma de decisiones, delega autoridad, fomenta la decisión de métodos de trabajo y sus metas y a emplea la retroalimentación como una oportunidad para dirigir. (p.64).

El líder democrático es un líder que tiene en cuenta la opinión de los subordinados y analiza las mismas para tomar decisiones, delega funciones, capacita y retroalimenta para mejorar algunas dificultades.

***Laissez-Faire (de Políticas Laxas)***. Utiliza un poco su poder, si es que lo hace, y da a sus subordinados independencia o autonomía en sus operaciones. En este estilo se permite que los subordinados fijen sus metas y los medios para lograrlas; además, considera que su papel es facilitar las operaciones de los seguidores, proporcionarles información y actuar como contacto con el medio ambiente externo. (p.64).

El líder es flexible permite que sus subordinados desarrollen sus actividades para el cumplimiento de los objetivos y alcanzar la meta, no hace uso excesivo del poder.

**Satisfacción Laboral**. Es el grado de satisfacción que tiene una persona al desarrollar sus trabajo y cumplir los objetivos con una sensación positiva, asimismo, una personas insatisfecho no cumplirá con los objetivos establecidos. Para que una persona se siente satisfecho intervienen diferentes factores como: la infraestructura, la iluminación, las remuneraciones adecuadas y el horario de trabajo.

Robbins & Judge (2009) la satisfacción laboral lo definen como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos”. (p. 79).

Chicavenato (2009) hace referencia que:

Hoy se sabe que las personas deben ser felices. Para que sean productivas, las personas deben sentir que el trabajo es adecuado para sus competencias y que se les trata con equidad. Para las personas, el trabajo es la mayor fuente de identidad. Las personas pasan la mayor parte de sus vidas en el trabajo y eso requiere de una estrecha identificación con el trabajo que hacen. Las personas satisfechas no son necesariamente las más productivas. Pero las personas

insatisfechas tienden a desligarse de la empresa, a ausentarse con frecuencia y a producir peor calidad que las personas satisfechas. (p.13).

***Condiciones Laborales.*** Chiavenato (2011) refiere como:

Condiciones ambientales del trabajo nos referimos a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización; es decir, al ambiente físico del empleado mientras desempeña su función. Los tres puntos más importantes de las condiciones ambientales del trabajo son iluminación, ruido y condiciones atmosféricas. (p.277).

***Remuneración.*** Es la recompensa que un individuo percibe por su desempeño laboral dentro de una entidad, una remuneración adecuada motiva a los trabajadores a cumplir con los objetivos, sin embargo, una remuneración inadecuada puede generar malestar, de esta manera trabajan sin tener en cuenta el cumplimiento de los objetivos, asimismo, Chiavenato (2007) indica que:

Se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. (p.283).

Abril (2018) define que

La remuneración es una forma eficaz de compensar la responsabilidad de realizar las actividades encomendadas a los colaboradores dentro de las organizaciones y es una contribución que cada persona realiza en función de sus objetivos trazados para el puesto. Es también un medio efectivo como instrumento de motivación. (p.65).

***Horario de Trabajo.*** La jornada determina las horas diarias de trabajo, un adecuado horario de trabajo genera satisfacción y ayuda en el rendimiento, productividad. Se tiene que respetar la hora de entrada, los horarios de refrigerio y la

hora de salida, sin embargo, muchas veces no esas horas no respetan o no se ponen en práctica, Chiavenato (2011) menciona que:

Se refiere a la cantidad de horas diarias, semanales o mensuales que debe cubrir cada trabajador para cumplir con su contrato individual de trabajo y con el contrato colectivo de trabajo. La jornada prevé una hora determinada para la entrada y otra para la salida en los días hábiles, con cierta tolerancia para retrasos o anticipaciones. También prevé un intervalo para la comida y los descansos. (p.380).

### **3.2.6. Servicio de Calidad**

Fontalvo & Vergara (2010)

Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado, por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes teniendo en cuenta, además de las expectativas y percepciones para la empresa que son el resultado de un ciclo permanente a partir de los resultados arrojados por el mismo y son nuevamente procesados para aproximarse aún más a las necesidades y expectativas de estos (p.35).

Una de las armas más importantes es la calidad del bien o servicio que ofrece la organización, pasando a ser parte de la ventaja competitiva de gran amplitud en el entorno organizacional actual, ya que el porcentaje que se pueda ofrecer, afectará directamente a la elección del diseño del proceso productivo. Para la calidad del producto interviene el grado de automatización que se utilice en el proceso (García-Solarte, 2009; citado por Abril, 2018, p.75).

Stanton et al. (2007) define de la siguiente manera “primero, la calidad la define el cliente, no el productor vendedor. Segundo, los clientes evalúan la calidad del servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa”. (p.315).



El servicio de calidad es lo que ofrecen las entidades para satisfacer necesidades y las expectativas de los clientes, una entidad que brinda servicio de calidad tendrá ventajas competitivas, asimismo, los usuarios evaluarán el servicio que brinda una entidad si el servicio es de calidad o es pésimo.

### ***3.2.7. Dimensiones del Servicio de Calidad***

***Comunicación.*** La comunicación es el proceso por donde se transmite un mensaje de una persona a otra persona, la comunicación debe ser asertiva, sin ambigüedades y debe ser retroalimentada si es necesario, además, es un elemento muy importante dentro de la organización, por medio de ello puedes comunicarte directa o indirectamente, asimismo, se puede solucionar diferentes problemas que pueden suscitar dentro de una entidad.

Chiavenato (2011) define que:

Es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. (p.50).

Comunicación directa se da “entre el ocupante del puesto y los diversos usuarios internos o clientes externos de su servicio, así como con sus proveedores”. (p.184).

***Empatía.*** Es la capacidad de entender a una persona y resolver los problemas que suscita con una comunicación asertiva.

Fontalvo & Vergara (2010) “atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, incluyen las dimensiones originales de accesibilidad, comunicación y comprensión al cliente”. (p.36).

Chiavenato (2011) define que “la empatía es un proceso de comprensión del otro. Para hablar de la empatía, muchos autores emplean sinónimos como comprensión de las personas, sensibilidad social o exactitud en la percepción social”. (p.52).

***Capacidad de Respuesta.*** Es la capacidad que tiene un apersona para atender o dar solución un problema existen, para ello utiliza sus habilidades, destrezas, conocimientos y profesionalismo para satisfacer sus necesidades.

Fontalvo & Vergara (2010) “disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (p.36).

Abril (2018) manifiesta que:

La capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias. Sin embargo, no se entenderá sólo el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, tales como: competencias, experiencias, motivación, intereses, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, entre otros. (p.30).

### **3.3. Bases Conceptuales**

#### ***Clima Organizacional***

El clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. (Chiavenato 2007, p.59).

#### ***Organización***

Las organizaciones constituyen una de las más notables instituciones sociales que hayan hecho surgir la creatividad y el ingenio humano. Las organizaciones de hoy son diferentes de las de ayer, y quizá en el futuro distante presenten diferencias aún mayores. No existen dos iguales, pues pueden tener diferentes tamaños y estructuras organizacionales. (Chiavenato, 2011, p.6).

### ***Servicio de Calidad.***

Las compañías que brindan servicios de gran calidad tienen una verdadera obsesión por los consumidores; una percepción clara de quiénes son sus clientes meta y de las necesidades que desean satisfacer. Desarrollan una estrategia específica para satisfacer esas necesidades de modo que consiguen ganar la lealtad de los consumidores. (Chicavenato, 2009, p. 252)

### ***Valores***

Un valor es una creencia básica sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual. (Chicavenato, 2009, p. 66).

### ***Atención***

“Los equipos de recursos humanos crearon diversos sistemas técnicos que siguen perfeccionando sus procesos de atención al cliente”. (Chicavenato, 2009, p. 59)

### ***Liderazgo***

“Capacidad de un individuo de influir en un grupo para el logro de una visión o conjunto de metas”. (Robbins & Judge, 2009) p.385).

### ***Respeto***

La mejor empresa es una en la que usted se sienta respetado, pueda ser usted mismo y crecer. En un nivel más práctico, esto significa que la empresa muestra respeto por su potencial y que usted puede crecer y progresar en ella. (Chicavenato, 2009, p. 49)

### ***Solución de Problemas***

Es el estilo más eficaz de administración de los conflictos. Es una forma de ganar/ganar, en cuyo caso se discuten los asuntos y se resuelven para beneficio de las dos partes en conflicto. (Chicavenato, 2009, p. 465).

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1. Ámbito de Estudio**

El estudio de investigación se llevó a cabo en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles del distrito de Yacus, provincia y región Huánuco.

### **4.2. Tipo y Nivel de Investigación**

#### ***4.2.1. Tipo de Investigación***

Muñoz, (2011) hace referencia de que “aplican los conocimientos que surgen de la investigación pura para resolver problemas de carácter práctico, empírico y tecnológico para el avance y beneficio de los sectores productivos de bienes y servicios de la sociedad”. (p.26).

Hernández & Mendoza (2018) definen que “el proceso cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias o hipótesis, y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población o fenómeno”. (p.12).

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, porque, se utilizaron las teorías existentes para solucionar un problema existente, el enfoque es cuantitativo, porque, los resultados son medibles sobre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores de le Institución Educativa Daniel Alomían Robles de Yacus.

#### ***4.2.2. Nivel de Investigación***

Hernández et al. (2014) el nivel de investigación explicativa "busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". (p.92).

“Estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales” (Hernández & Mendoza, 2018, p.106).

El nivel del presente trabajo de investigación fue descriptiva correlacional, porque se describió en forma detallada la relación que existe entre el clima

organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus.

### 4.3. Población y Muestra

#### 4.3.1. Descripción de la Población

Arias (2006) define la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p. 81).

Tamayo (2003) precisa la población es la:

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p. 176).

Teniendo en cuenta estas consideraciones muy importantes, se procedió a determinar la población del presente trabajo de investigación, la población en estudio estuvo constituida por todos los docentes de nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus.

**Tabla 3**

*Población de Estudio de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus*

<b>Docentes</b>	<b>Cantidad</b>
Docentes de nivel primaria	9
Docentes de nivel secundaria	19
<b>Total</b>	<b>28</b>

*Fuente:* Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus

#### **4.3.2. Muestra y Métodos del Muestreo**

Sierra (2001) define que la muestra:

De modo más científico, se puede definir las muestras como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a la observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado. (p. 174).

Hernández et al, (2014) hace referencia que “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. (p. 176).

La muestra del presente estudio fue muestra poblacional de 28 docentes de nivel primaria y secundaria y el método de muestra fue no probabilística.

#### **4.3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión**

Para la recolección de datos de la investigación se aplicó un cuestionario a todos los y docentes de nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus.

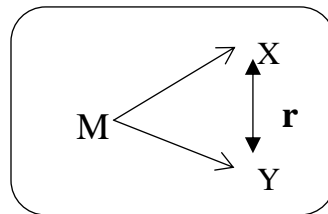
Para la recolección de datos no se aplicó el cuestionario al director, a los trabajadores administrativos, a los padres de familia y a los estudiantes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus.

#### **4.4. Diseño de Investigación**

Sierra, (2001) “El fin del diseño, como es de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados del estudio con la realidad”. (p. 125).

Hernández et al. (2014) define que una investigación de diseño no experimental “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p. 152).

El trabajo de investigación se desarrolló enmarcado en diseño no experimental, por lo que no se manipuló ninguna de las variables.



**Donde:**

M = muestra

X = variable independiente

Y = variable dependiente

r = relación

#### **4.5. Técnicas e Instrumentos**

##### **4.5.1. Técnicas**

Sánchez & Reyes (2015) definen de la siguiente manera: “las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación” (p.163).

Para la recopilación de datos de la investigación se utilizó la técnica de encuesta.

##### **4.5.2. Instrumentos**

Sánchez et al, (2018) es una “herramienta que forma parte de una técnica de recolección de datos. Puede darse como una guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test”. (p.78).

Bernal (2010) menciona que:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de



investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p. 250).

Los instrumentos que se utilizaron en el desarrollo del presente trabajo de investigación son los siguientes:

**Tabla 4**

*Técnicas e Instrumentos de Investigación*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Propósitos</b>
Encuesta	Cuestionario	Se aplicó a todos los docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus

**Tabla 5**

*Baremos*

<b>Escala</b>	<b>Clima organizacional</b>	<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Estilo de liderazgo</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Servicio de calidad</b>
Malo	9 – 21	3 – 7	3 – 7	3 – 7	9 – 21
Regular	22 – 33	8 – 11	8 – 11	8 – 11	22 – 33
Bueno	34 – 45	12 – 15	12 – 15	12 – 15	34 – 45

#### 4.5.2.1. Validación de los Instrumentos Para la Recolección de los Datos

Hernández et al, (2014) “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (p.200).

La validez del instrumento se realizó mediante evaluación de 05 juicios de expertos, de cada ítem sobre la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad de las dimensiones e indicadores de las variables dependiente e independiente, los siguientes resultados que se muestran en el cuadro siguiente:

**Tabla 6**

*Validación de los Expertos*

<b>N° de V</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Promedio de Validación</b>
1	Mg. Katerine Maximiliano Fretel	4
2	Mg. Edver Accilio Tucto	4
3	Mg. Alex Merlo Tarazona Chamorro	4
4	Mg. Carlos Leopoldo Bao Condor	4

5	Dr. Julia Acho Menese	4
<b>Total</b>		<b>4</b>

*Fuente:* Ficha de validación

#### 4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de los datos

Hernández et al, (2014) la confiabilidad es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p.200).

Coral (2010) hace referencia sobre “la fiabilidad estadísticamente es un coeficiente de correlación y teóricamente significa la correlación del cuestionario consigo mismo; sus valores oscilan entre 0 y 1, una escala apropiada de interpretación de este coeficiente se muestra en el cuadro siguiente”. (p.17).

#### Tabla 7

*Escala de Interpretación de la Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad*

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

*Fuente:* Coral (2010)

Para el cálculo de la confiabilidad se tomó como muestra a 18 trabajadores de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, se midió con la técnica de alfa de Cronbach, lo cual alcanzó un puntaje de ,855 (muy alta), significa el instrumento es confiable.

#### Tabla 8

*Estadística de Confiabilidad de los Instrumentos*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
,855	18

*Fuente:* Base de datos de la confiabilidad

#### 4.6. Técnicas Para el Procedimiento y Análisis de Datos

Bernal, (2010) define de la siguiente manera:

Consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos.

El procesamiento de datos debe realizarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando alguno de los programas estadísticos que hoy fácilmente se encuentran en el mercado, como el Stagraphic o el SPSS. (p.198).

Después de la recolección de datos, se seleccionó un programa estadístico adecuado para procesar los datos, se ingresó los datos obtenidos al programa SPSS y Excel para su ejecución y procesamiento de datos mediante tablas y figuras estadísticas.

Bernal, (2010) conceptúa que:

El análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la hipótesis y/o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si confirman las teorías o no, y se generan debates con la teoría ya existente. (p.220).

Después del procesamiento de datos se prosiguió con el análisis de datos de los variables mediante estadística descriptiva utilizando tablas de distribución de frecuencia y gráficos; la estadística inferencial para contrastar los resultados de las hipótesis planteado, si se acepta o se rechaza las hipótesis planteadas.

#### **4.7. Aspectos Éticos**

El presente trabajo de investigación se ha elaborado con el consentimiento de los involucrados el director, docentes y administrativos, respetando las opiniones de los participantes y sobre todo con valores éticos.

Asimismo, se tendrá en cuenta el consentimiento previo de los mismos para participar en las encuestas, teniendo en cuenta todas las consideraciones establecidas en las normas de conducta.

Sobre el particular, se tiene en cuenta si las instituciones educativas del Ministerio de Educación repercuten en el proceso de la investigación, si fuera necesario se tiene previsto estudiar el contexto en cuestión, se tiene programado los recursos necesarios para el desarrollo de dicha investigación, se evaluará si los investigadores se encuentran calificados para realizar ese tipo de investigación, si es prudente, así mismo se tiene en cuenta el consentimiento informado de las personas involucradas en la investigación.

Por lo tanto, se considera el principio de no maleficencia el cual consiste “obliga a todos de modo primario y por lo tanto es anterior a cualquier tipo de información o de consentimiento” de esa manera no dañar la veracidad, lo que obligaría moralmente al investigador a buscar los menores riesgos posibles para los involucrados.

Al respecto, especificaremos que el investigador será el responsable de los principios de no maleficencia y de beneficencia, ejerciendo su autonomía con el principio de justicia.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis Descriptivo

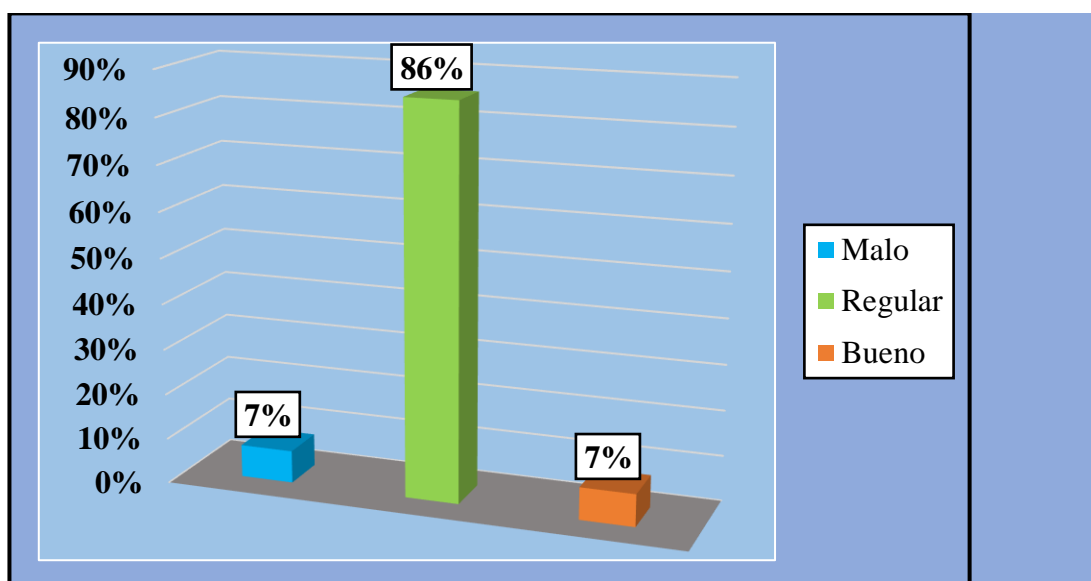
**Tabla 9**

*Frecuencia de la Variable Clima Organizacional*

Niveles de valoración		fi	%
Literal	Numérica		
Malo	1	2	7
Regular	2	24	86
Bueno	3	2	7
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

*Fuente:* cuestionario aplicado a los todos los docentes de la Institución Educativa

**Figura 1**



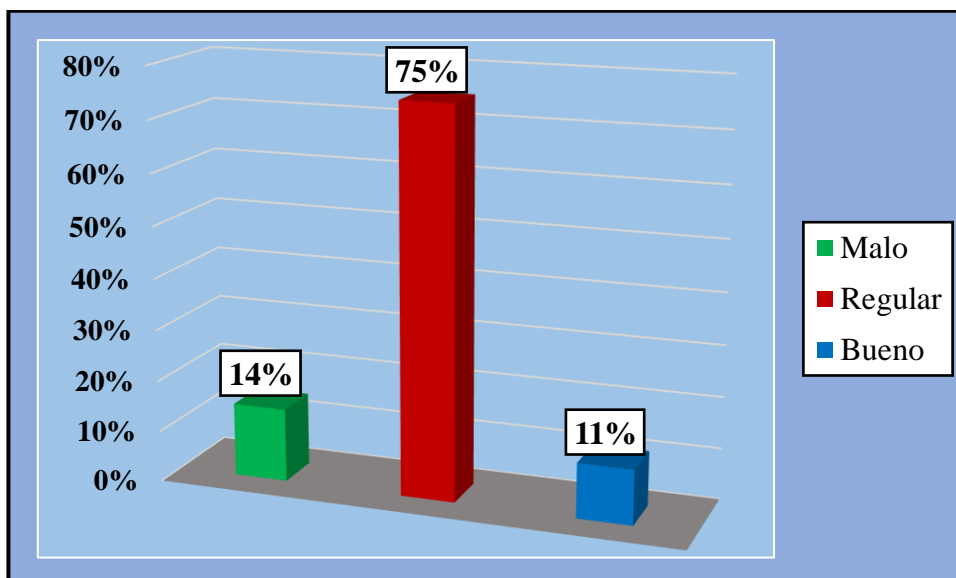
*Fuente:* tabla 9

Los resultados muestran que los docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, 7% manifestaron que el clima organizacional es malo, el 86% manifestaron que el clima organizacional es regular y el 7% manifestaron que el clima organizacional es bueno.

Los resultados del trabajo de investigación realizado en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, la mayoría manifestaron que el clima organizacional es regular.

**Tabla 10***Frecuencia de la Dimensión Trabajo en Equipo*

Niveles de valoración		fi	%
Literal	Numérica		
Malo	1	4	14
Regular	2	21	75
Bueno	3	3	11
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

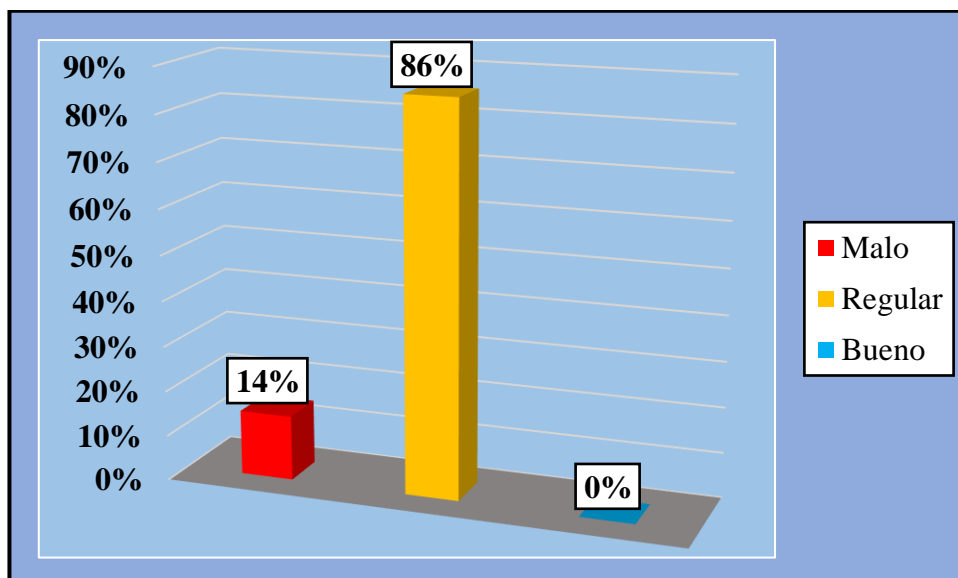
*Fuente:* cuestionario aplicado a los docentes de la Institución Educativa**Figura 2***Fuente:* tabla 10

Los resultados muestran que los docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, que el 14% manifestaron que el trabajo en equipo es malo, el 75% manifestaron que el trabajo en equipo es regular y el 11% manifestaron que el trabajo en equipo es bueno.

Los resultados del trabajo de investigación realizado en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, muestra que la mayoría manifestaron que el trabajo en equipo es regular.

**Tabla 11***Frecuencia de la Dimensión Estilo de Liderazgo*

Niveles de valoración		fi	%
Literal	Numérica		
Malo	1	4	14
Regular	2	24	86
Bueno	3	0	0
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

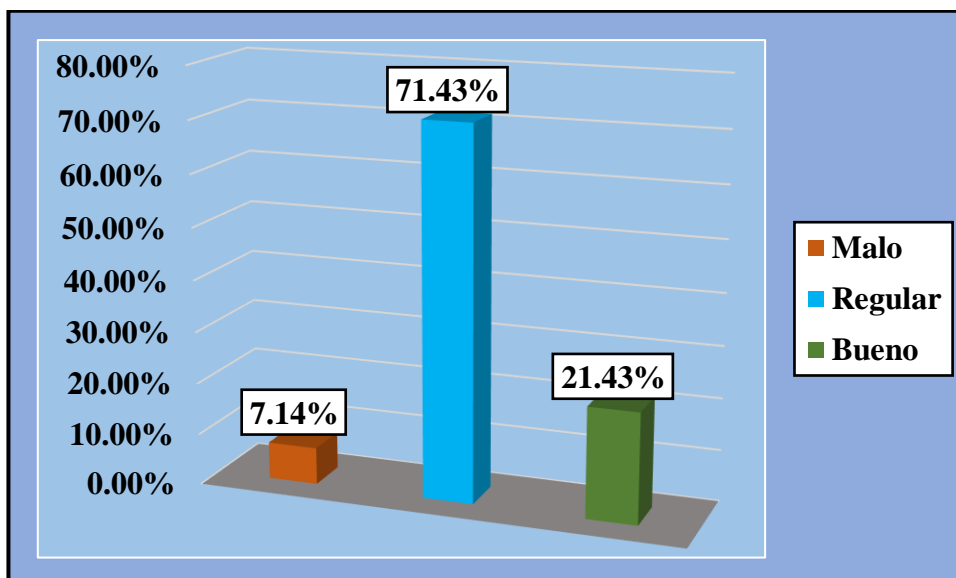
*Fuente:* cuestionario aplicado a los docentes de la Institución Educativa**Figura 3***Fuente:* tabla 11

Los resultados muestran que los docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, el 14% manifestaron que el estilo de liderazgo es malo y el 86% manifestaron que el estilo de liderazgo es regular.

Los resultados del trabajo de investigación realizado en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, muestra que la mayoría manifestaron que el estilo de liderazgo es regular.

**Tabla 12***Frecuencia de la Dimensión Satisfacción Laboral*

Niveles de valoración		fi	%
Literal	Numérica		
Malo	1	2	7.14
Regular	2	20	71.43
Bueno	3	6	21.43
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

*Fuente:* cuestionario aplicado a los docentes de la Institución Educativa**Figura 4***Fuente:* tabla 12

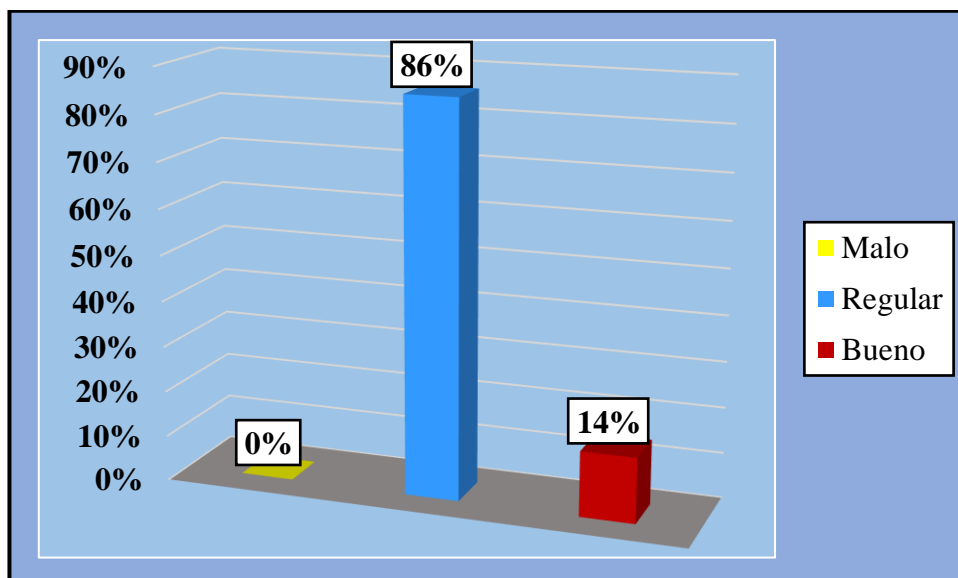
Los resultados muestran que los docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, el 7.14% manifestaron que la satisfacción laboral es malo, el 71.43% manifestaron que la satisfacción laboral es regular y el 21.43% manifestaron que la satisfacción laboral es bueno.

Los resultados del trabajo de investigación realizado en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, muestra que la mayoría manifestaron que la satisfacción laboral es regular.



**Tabla 13***Frecuencia de la Variable Servicio de Calidad*

Niveles de valoración		fi	%
Literal	Numérica		
Malo	1	0	0
Regular	2	24	86
Bueno	3	4	14
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

*Fuente:* cuestionario aplicado a los docentes de la Institución Educativa**Figura 5***Fuente:* tabla 13

Los resultados muestran que los docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, el 86% manifestaron que el servicio de calidad es regular y el 14% manifestaron que el servicio de calidad es bueno.

Los resultados del trabajo de investigación realizado en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, muestra que la mayoría manifestaron que el servicio de calidad es regular.

## 5.2. Análisis Inferencial

Estadística inferencial contrastación de hipótesis.

Se utilizó la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk, porque la muestra es menos que 50.

**Tabla 14**

*Prueba de Normalidad de Datos*

Variables/Dimensiones	Shapiro-Wilk			Tipo de distribución
	Estadístico	gl	Sig.	
<b>Clima organizacional</b>	<b>,863</b>	<b>28</b>	<b>,002</b>	<b>No normal</b>
<b>Servicio de calidad</b>	<b>,910</b>	<b>28</b>	<b>,020</b>	<b>No normal</b>
Trabajo en equipo	,913	28	,024	No normal
Estilo de liderazgo	,851	28	,001	No normal
Satisfacción laboral	,897	28	,010	No normal

*Fuente:* base de datos de SPSS

La contrastación de hipótesis se probó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, porque que las variables no tienen distribución normal.

### *Prueba de Hipótesis General*

#### **a. Hipótesis de la Investigación**

Existe una relación significativa entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

#### **b. Hipótesis Estadística**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

### c. Nivel de Significación

Como  $\alpha = 0.05$  y el nivel confiabilidad = 95%

### d. Regla de Decisión

Se rechaza  $H_0$  cuando P-valor es menos que  $\alpha$ .

No se rechaza  $H_0$  cuando P-valor es mayor que  $\alpha$ .

### e. Cálculos

**Tabla 15**

*Correlación no Paramétrica*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Clima organizacional</b>	<b>Servicio de calidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	<b>Servicio de calidad</b>	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

*Fuente:* Base de datos SPSS.

### f. Definición

Como:  $P\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ .

### g. Conclusión

Como el P-valor obtenido  $p = 0.000$  es menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general alterna de la investigación.

#### *Prueba de Hipótesis Específicas*

#### **Primera Hipótesis Específica**

##### *a. Hipótesis de la Investigación*

Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

**b. Hipótesis Estadística**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

**c. Nivel de Significación**

Como  $\alpha = 0.05$  y el nivel de confiabilidad = 95%

**d. Regla de Decisión**

Se rechaza H<sub>0</sub> cuando P-valor es menos que  $\alpha$

No se rechaza H<sub>0</sub> cuando P-valor es mayor que  $\alpha$

**e. Cálculos**

**Tabla 16**

*Correlaciones no Paramétricas*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Servicio de calidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Trabajo en equipo</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	<b>Servicio de calidad</b>	N	28	28
		Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	28	28

*Fuente:* Base de datos SPSS.

***f. Definición***

Como:  $P\text{-valor} = 0.002 < \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ .

***g. Conclusión***

Como el P-valor obtenido  $p = 0.002$  es menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se acepta la primera hipótesis específica alterna

**Segunda hipótesis específica**

***a. Hipótesis de la investigación***

Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

***b. Hipótesis Estadística***

$H_0$ : No existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

$H_2$ : Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

***c. Nivel de Significación***

Como  $\alpha = 0.05$  y el nivel de confiabilidad = 95%

***d. Regla de Decisión***

Se rechaza  $H_0$  cuando P-valor es menos que  $\alpha$

No se rechaza  $H_0$  cuando P-valor es mayor que  $\alpha$

***e. Cálculos***

**Tabla 17***Correlaciones no Paramétricas*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Estilo de liderazgo</b>	<b>Servicio de calidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estilo de liderazgo</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	<b>Servicio de calidad</b>	Coeficiente de correlación	,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

*Fuente:* Base de datos SPSS.**f. Definición**

Como:  $P\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ .

**g. Conclusión**

Como el P-valor obtenido  $p = 0.000$  es menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, no se acepta la segunda hipótesis específica alterna.

**Tercera Hipótesis Específica****a. Hipótesis de la Investigación**

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

**b. Hipótesis Estadística**

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

H<sub>3</sub>: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

**c. Nivel de Significación**

Como:  $\alpha = 0.05$  y el nivel de confiabilidad = 95%.

**d. Regla de Decisión**

Se rechaza H<sub>0</sub> cuando P-valor es menos que  $\alpha$ .

No se rechaza H<sub>0</sub> cuando P-valor es mayor que  $\alpha$ .

**e. Cálculos**

**Tabla 18**

*Correlaciones no Paramétricas*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Servicio de calidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	<b>Servicio de calidad</b>	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

*Fuente:* Base de datos SPSS.

**f. Definición**

Como: P-valor = 0.000 <  $\alpha = 0.05$ , entonces se rechaza H<sub>0</sub>.

**g. Conclusión**

Como el P-valor obtenido  $p = 0.000$  es menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica alterna

### 5.3. Discusión de Resultados

Después de realizar el análisis inferencial, aceptamos la hipótesis general alterna que establece que existe una relación significativa entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

Los resultados encontrados del presente trabajo de investigación guardan relación con los estudios realizados por diferentes autores que sostienen Blanco et al. (2021), Ayala & Álvarez (2019), Sánchez (2022), Rualea (2021), Fernández (2020), Palacios (2022), Guerrero (2021), Rodríguez (2020), Espinoza (2019) y Sarmiento (2020), quienes señalan que el clima organizacional se relaciona de manera positiva con el servicio de calidad, dichos autores mencionan cuando existe un clima organizacional adecuado se brinda un servicio de calidad satisfaciendo las expectativas de los usuarios. Estos estudios guardan relación con los resultados hallados en este trabajo de investigación.

Los resultados hallados después del análisis inferencial, aceptamos la primera hipótesis específica alterna que establece que existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

Los estudios realizados por diferentes autores mencionan Robbins & Judge (2009) y Chicavenato (2009), quienes señalan que el trabajo en equipo mejoran el servicio de calidad, estos autores mencionan que el trabajo en equipo es la base fundamental para dar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, un equipo de trabajo no es simple grupo de personas, sino, equipos sólidos y persiguen un solo fin. Estos estudios guardan relación con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos después de realizar el análisis inferencial, aceptamos la segunda hipótesis específica alterna que establece que existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.



Los estudios realizados por diferentes autores indican Robbins & Judge (2009), Chicavenato (2009) y Lewin (1951) citado por García-Solarte (2015), señalan que un estilo de liderazgo adecuado mejora el servicio de calidad, dichos autores definen que el estilo de liderazgo, debe ser adecuado y debe descentralizar del poder, toma de decisiones, delegación, tiene confianza en las personas. Estos estudios guardan relación con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos después de realizar el análisis inferencial, aceptamos la tercera hipótesis específica alterna que establece que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.

Los estudios realizados por diferentes autores indican Robbins & Judge (2009) y Chicavenato (2009), quienes señalan que la satisfacción laboral mejora el servicio de calidad, dichos autores mencionan que la satisfacción laboral es el grado de felicidad que sienten las personas al realizar su trabajo dentro de una organización. Estos estudios guardan relación con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

#### **5.4. Aporte Científico de la Investigación**

Los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación servirán a los trabajadores administrativos a tomar conciencia sobre el clima organizacional y servicio de calidad, para ello se propone realizar talleres y charlas de sensibilización para fomentar un buen clima organizacional, los estudios demuestran que cuando hay un buen clima organizacional las relaciones interpersonales mejoran y consecuentemente, los trabajadores brindan servicio de calidad a los usuarios satisfaciendo sus expectativas y necesidades.

Todas las entidades públicas, para mejorar el clima organizacional y servicio de calidad deben de realizar talleres o charlas de sensibilización con todos los trabajadores administrativos en el tema de clima organizacional, trabajo en equipo, estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Asimismo, realizar talleres con todos los

trabajadores orientados en temas de servicio de calidad, comunicación, empatía y capacidad de repuesta.

Las entidades públicas deben de realizar estas actividades con la finalidad de mejorar el clima organizacional, porque, hoy en día es un tema relevante para dar el cumplimiento de las metas que una organización. Asimismo, las entidades públicas deben de brindar servicio de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

## CONCLUSIONES

Se determinó que existe una relación alta entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022, lo cual se visualiza en la tabla 15, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,680\*\* puntos con una correlación positiva fuerte.

Se determinó que existe una relación moderada entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022, lo cual se visualiza en la tabla 16, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,565\*\* puntos con una correlación positiva moderada.

Se determinó que existe una relación alta entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus – 2020, lo cual se visualiza en la tabla 17 con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,616\*\* puntos con una correlación positiva fuerte.

Se determinó que existe una relación alta entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus – 2020, lo cual se visualiza en la tabla 18, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,777\*\* puntos con una correlación positiva fuerte.

## **SUGERENCIAS**

El director, los trabajadores administrativos y los docentes de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus, deben fomentar un buen clima organizacional, ya que cuando existe un buen clima organizacional el ambiente laboral es óptimo favorable, consecuentemente, se puede brindar un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Se debe fortalecer y poner en práctica el trabajo en equipo, ya que ayuda a cumplir los objetivos con un solo propósito, asimismo, la resolución de los problemas se vuelve menos complejos y de esta manera brindar servicio de calidad a los usuarios.

Se debe practicar un liderazgo de acuerdo a la necesidad y realidad problemática, para fortalecer el compromiso organizacional de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus.

Se debe propiciar un ambiente laboral óptimo para fomentar buenas relaciones interpersonales y de esta manera todos los trabajadores estarán satisfecho y brindaran servicio de calidad.

## REFERENCIAS

- A., C. M. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. España: Universidad Pontificia de Comillas.
- Abril, M. (2018). *Diseño de proceso de gestión del talento humano* (Primera Edición ed.). Colombia: MEGAGRAF-Ambato.
- Acsendo. (2022). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos*. <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos>
- Alcocer, A. (2003). *La organización empresarial*. Lima: Cultura.
- Andina. (20 de Agosto de 2018). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Añaños Zegarra, A. G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en pequeñas empresas del sector construcción. Caso peruano*. Lima.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología*, Quinta Edición. Caracaz: Episteme.
- Ascarza, K. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013*. [Grado de Magíster; Univesidad Nacional Mayor de San Marcos], Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6054>
- Ayala , M., & Álvarez, C. (2019). Análisis del clima organizacional en una Institución Educativa en Mexicali. *Colpaxmex*(15), 65-95. <http://colpaxmex.com/revista-in-memoria/>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Tercera Edición*. Colombia: Pearson.
- Blanco, S., Cerdas, V., & García, J. (2021). Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. *Revista Educación*, 45(1).  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-26442021000100190](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442021000100190)
- Botello, E., Beltrán, B., & Cárdenas, T. (2021). Clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria. *Edumecentro*, 13(1), 283-289.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742021000100283](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000100283)
- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131).  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/1797](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1797)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava Edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena edición ed.). México: MacGraw-Hill.
- Chicavenato, E. (2009). *Gestión de talento humano* (Tercera edición ed.). México: MacGraw-Hill Interamericana.
- Conexión ESAN. (05 de Septiembre de 2019). Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>

- Coral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Ciencias de la Educación*, 17.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Espinoza, L. (2019). [Grado de Magíster] *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la “Unidad Educativa Martin Luther King”, periodo 2018.* Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10524>
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166>
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008* (Primera edición ed.). España: Eudem.
- García, V., & Medina, R. (2008). *Organización y gobierno de centros educativos*. Bogotá: Grupo Quinto Centenario.
- García-Solarte, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Entramado*, 11(1), 60-69. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/1209>
- Gestión. (03 de 10 de 2019). Managment y empleo. *Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar*, pág. 1. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Goncalves, A. (1997). *Dimenciones del clima organizacional*. Prentice Hall.

- Guerrero, F. (2021). Clima organizacional y calidad educativa en la I.E. N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso del Distrito de José Leonardo Ortíz. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(2), 512-525. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2005>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- James, A. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispoamericana.
- Likert, R. (1969). *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Deusto.
- Ltwin, S., & Stinger, G. (1998). *Clima y comportamiento organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Servigraphic.
- Muyanco Reátegur, I. M. (2017). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción de clientes de una empresa de servicios de comunicación*. Lima.
- Palacios, F. (2022). *Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio de la I.E. N° 101 Shuji Kitamura, distrito de Santa Anita – 2017*. [Grado de Magíster] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17861>
- Parasuraman, L. L. (1994). *Marketing en las empresas de servicios*. Colombia: Norma S.A.
- Peruano. (10 de 09 de 2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial. <https://elperuano.pe/noticia/70930-clima-laboral-influye-en-la-productividad-empresarial>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.



- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: OUC.
- Rodriguez, L. (2020). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo del Instituto Nacional de Danza Raymond Mauge Thoniel de la ciudad de Guayaquil- Ecuador 2017*. [Grado de Magíster] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17105>
- Rualea, A. (2021). *El clima organizacional y la calidad del servicio en los centros de educación Superior*. [Grado de Magíster] Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33001>
- Sánchez, D. (2022). *Clima organizacional y su relación en el rendimiento laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. [Grado de Magíster] Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35096>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación: Quinta Edición*. Lima: BussinesSupportAneth S.R.L.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística; Primera Edición*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sarmiento, S. (2020). *Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú*. [Grado de Magíster] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15400>
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social: Teoría y Ejercicios, Décimocuarta edición*. Madrid: Paraninfo.
- Sotelo Asef, J. G. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. México.

- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (Décimocuarta edición ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Stinger, L. y. (1978). *Clima Organizacional y la Teoría de las 9 dimensiones* .
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica, Cuarta Edición*. México: Lumisa S.A. .
- William B. Martin, P. (1992). *Dirección de los servicios de calidad al cliente*. México: Iberoamericana, S.A. de C.V.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Grado de Master] Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

# ANEXOS

## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022**

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
¿Qué relación existe entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?	Determinar la relación que existe entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.	Existe una relación significativa entre clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022	<b>Independiente:</b> Clima organizacional  <b>Dimensiones:</b> Trabajo en equipo	- Objetivos - Sentido de pertinencia. - Motivación laboral.	<b>Nivel</b> Descriptivo correlacional explicativo
<b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.	<b>Hipótesis específicas</b> H <sub>1</sub> : Existe unarelación significativa entre el trabajo en equipo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.	Estilo de liderazgo  Satisfacción laboral	- Autocrático - Democrático - Autoritario  - Condiciones favorables - Remuneraciones - Horarios de trabajo	<b>Tipo</b> Aplicada Enfoque cuantitativo  <b>Diseño</b> No experimental
¿Qué relación existe entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?	Determinar la relación que existe entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.	H <sub>2</sub> : Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.	Calidad de servicio  Comunicación	- Directa. - Indirecta - Interpersonal.	<b>Población</b> Está compuesta por 28 trabajadores de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.	H <sub>3</sub> : Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022.	Empatía  Capacidad de respuesta	- Respeto - Escuchar - Valores  - Solución de problemas - Servicio rápido - Atención de calidad	<b>Muestra</b> Poblacional Está compuesta por 28 trabajadores de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles



**ANEXO 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**Universidad Nacional Hermilio Valdizán**  
**Escuela de Posgrado**  
**Maestría en Gerencia Pública**  
**Consentimiento informado**

El presente trabajo de investigación es conducido por la Lic. Auleria Falcon Yanc; ex alumna de Maestría en Gerencia Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tiene como objetivo de estudio determinar si existe la relación entre el clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022. Para lo cual invitamos a usted para participar en calidad de colaborador para cumplir con el objetivo propuesto.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pide responder los cuestionarios con ítems, esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas y confidenciales, si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Desde ya le agrade su participación.

---

**Firma del participante**



**ANEXO 03**  
**Universidad Nacional Hermilio Valdizán**  
**Escuela de posgrado**  
**Maestría en Gerencia Pública**



**Cuestionario para los docentes de nivel primaria y secundaria**

**Instrumento para determinar el clima organizacional**

Estimado docente. Reciba un afectuoso saludo, a continuación, usted encontrará una serie de preguntas, le invito a responder con sinceridad y absoluta libertad, se garantiza la confidencialidad de las misma. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Este presente cuestionario tiene por objetivo recoger información para sobre clima organizacional en la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente cada ítem y elige solo una respuesta y marque con una X la opción que usted considere conveniente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo

<b>Variable independiente: clima organizacional</b>						
<b>Dimensión 1: trabajo en equipo</b>						
N°	Ítems	TD	D	NAND	A	TA
		1	2	3	4	5
1	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos tienen objetivos claros y bien definidos al prestar el servicio					
2	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos tienen sentido de pertinencia en el grupo					

3	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos están motivados al realizar su trabajo					
<b>Dimensión 2: estilo de liderazgo</b>						
4	En la Institución Educativa el director es un líder autocrático					
5	En la Institución Educativa el director es un líder democrático					
6	En la Institución Educativa el director es un líder Laissez-Faire					
<b>Dimensión 3: satisfacción laboral</b>						
7	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos tienen condiciones favorables para realizar sus trabajos					
8	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos perciben remuneraciones adecuadas					
9	En la Institución Educativa los horarios de los trabajadores administrativos son adecuadas					



**ANEXO 04**  
**Universidad Nacional Hermilio Valdizán**  
**Escuela de posgrado**  
**Maestría en Gerencia Pública**



**Cuestionario para los docentes de nivel primaria y secundaria**

**Instrumento para medir el servicio de calidad**

Estimado docente. Reciba un afectuoso saludo, a continuación, usted encontrará una serie de preguntas, le invito a responder con sinceridad y absoluta libertad, se garantiza la confidencialidad de las misma. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Este presente cuestionario tiene por objetivo recoger información sobre el servicio de calidad de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente cada ítem y elige solo una respuesta y marque con una X la opción que usted considere conveniente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo

<b>Variable independiente: servicio de calidad</b>						
<b>Dimensión 1: Comunicación</b>						
N°	Ítems	TD	ED	NAND	DA	TA
		1	2	3	4	5
10	En la Institución Educativa existe comunicación directa entre los trabajadores administrativos y los docentes					
11	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos de la Institución Educativa practican comunicación indirecta					




12	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos fomentan comunicación interpersonal con los docentes					
<b>Dimensión 2: empatía</b>						
13	En la Institución Educativa existe respeto entre los trabajadores administrativos y los docentes					
14	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos escuchan las dudas o las consultas de los docentes					
15	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos practican los valores					
<b>Dimensión 3: capacidad de respuesta</b>						
16	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos tienen la capacidad de solucionar cualquier tipo de problemas que se presenta					
17	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos brindan servicio con rapidez					
18	En la Institución Educativa los trabajadores administrativos brindan calidad en la atención					

**ANEXO 05**  
**VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS**

VARIABLE Y: SERVICIO DE CALIDAD							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Comunicación	En la institución educativa existe comunicación directa entre los trabajadores administrativos los docentes	4	4	4	4	16	4
	Clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022						
	comunicación indirecta	3	4	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos fomentan comunicación interpersonal con los docentes	4	4	3	4	15	4
Empatia	En la institución educativa existe respeto entre los trabajadores administrativos y los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos escuchan las dudas o las consultas de los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos practican los valores	4	3	4	4	15	4
Capacidad de respuesta	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen la capacidad de solucionar cualquier tipo de problemas que se presenta	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan servicio con rapidez	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan calidad en la atención	4	4	4	4	16	4
	PROM	4	4	4	4	16	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI ( ) NO(x).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

  
FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

DNI:

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

4

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI(x) NO( )



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO - PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Título de la Investigación:**

Clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022

**Nombre del Tesista:**

Aulena FALCON YANAC

**Asesor:**

Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA

**Nombre del experto:**

Mg. CARLOS LEOPOLDO BAO COMOR

**Especialidad:**

GESTIÓN PÚBLICO

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Trabajo en equipo	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen objetivos claros y bien definidos al prestar el servicio	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen sentido de pertenencia en el grupo	3	4	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos están motivados al realizar su trabajo	4	3	4	4	15	4
Estilo de liderazgo	En la institución educativa el director es un líder autocrático	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa el director es un líder democrático	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa el director es un líder Laissez-Faire (deja de trabajar libremente)	4	4	3	4	15	4
Satisfacción laboral	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen condiciones ambientales favorables para realizar sus trabajos	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos perciben remuneraciones adecuadas	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa los horarios de los trabajadores administrativos son adecuadas	4	4	4	4	16	4
	PROM	4	4	4	4	16	4

VARIABLE Y: SERVICIO DE CALIDAD							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Comunicación	En la institución educativa existe comunicación directa entre los trabajadores administrativos los docentes	4	4	3	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos de la institución educativa practican comunicación indirecta	3	4	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos fomentan comunicación interpersonal con los docentes	4	4	4	4	16	4
Empatía	En la institución educativa existe respeto entre los trabajadores administrativos y los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos escuchan las dudas o las consultas de los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos practican los valores	4	3	4	4	15	4
Capacidad de respuesta	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen la capacidad de solucionar cualquier tipo de problemas que se presenta	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan servicio con rapidez	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan calidad en la atención	4	4	4	4	16	4
PROM		4	4	4	4	16	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI ( ) NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

4

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ( )

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

DNI: 4355111



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO - PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Título de la Investigación:** Clima organizacional y el servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la institución educativa Daniel Alomía Robles de Yacus - 2020

**Nombre del Tesista:** Alfonso Fajon Valero Dr. Amparo Padilla MALMOSO ECHEVARRÍA

**Nombre del experto:** Mg. Katherine Maximiliano Frehel Especialidad: Administración y Gerencia en Salud.

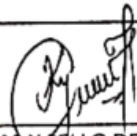
Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Trabajo en equipo	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen objetivos claros y bien definidos al prestar el servicio	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen sentido de pertenencia en el grupo	3	4	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos están motivados al realizar su trabajo	4	4	4	4	16	4
Estilo de liderazgo	En la institución educativa el director es un líder autocrático	4	3	4	4	15	4
	En la institución educativa el director es un líder democrático	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa el director es un líder Laissez-Faire (deja de trabajar libremente)	4	4	3	4	15	4
Satisfacción laboral	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen condiciones ambientales favorables para realizar sus trabajos	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos perciben remuneraciones adecuadas	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa los horarios de los trabajadores administrativos son adecuadas	4	4	4	4	16	4
	PROM	4	4	4	4	16	4

VARIABLE Y: SERVICIO DE CALIDAD							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Comunicación	En la institución educativa existe comunicación directa entre los trabajadores administrativos los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos de la institución educativa practican comunicación indirecta	4	3	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos fomentan comunicación interpersonal con los docentes	4	4	4	4	16	4
Empatía	En la institución educativa existe respeto entre los trabajadores administrativos y los docentes	4	4	3	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos escuchan las dudas o las consultas de los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos practican los valores	3	4	4	4	15	4
Capacidad de respuesta	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen la capacidad de solucionar cualquier tipo de problemas que se presenta	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan servicio con rapidez	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan calidad en la atención	4	4	4	4	16	4
PROM		4	4	4	4	16	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI ( ) NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?



FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

DNI: 71539392.

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

4

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ( )



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO - PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Título de la Investigación:** Clima organizacional y servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Daniel Alomía Robles de Yacus 2022

**Nombre del Tesista:** Auleña FALCON YANAC **Asesor:** Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA

**Nombre del experto:** Alex Morlo Tarazona Chamorro **Especialidad:** Gerencia pública (Economista)

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Trabajo en equipo	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen objetivos claros y bien definidos al prestar el servicio	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen sentido de pertenencia en el grupo	4	3	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos están motivados al realizar su trabajo	4	4	4	4	16	4
Estilo de liderazgo	En la institución educativa el director es un líder autocrático	3	4	4	4	15	4
	En la institución educativa el director es un líder democrático	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa el director es un líder Laissez-Faire (deja de trabajar libremente)	4	4	4	3	15	4
Satisfacción laboral	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen condiciones ambientales favorables para realizar sus trabajos	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos perciben remuneraciones adecuadas	4	4	3	4	15	4
	En la institución educativa los horarios de los trabajadores administrativos son adecuadas	4	4	4	4	16	4
	PROM	4	4	4	4	16	4

VARIABLE Y: SERVICIO DE CALIDAD							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Comunicación	En la institución educativa existe comunicación directa entre los trabajadores administrativos y los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos de la institución educativa practican comunicación indirecta	4	4	3	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos fomentan comunicación interpersonal con los docentes	4	4	4	4	16	4
Empatía	En la institución educativa existe respeto entre los trabajadores administrativos y los docentes	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos escuchan las dudas o las consultas de los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos practican los valores	3	4	4	4	15	4
Capacidad de respuesta	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen la capacidad de solucionar cualquier tipo de problemas que se presenta	4	3	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan servicio con rapidez	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan calidad en la atención	4	4	4	4	16	4
	PROM	4	4	4	4	16	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI ( ) NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

  
FIRMA Y SELLO DEL JUEZ  
DNU

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

4

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN:

NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ( )





**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN**  
**HUÁNUCO - PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Título de la Investigación:**

Clima organizacional y el servicio de calidad de los trabajadores administrativos de la Institución educativa Daniel Alomía Robles de Yacus - 2020

**Nombre del Tesista:**

Auleria FALCON YANAC

Asesor:

Dr. Américo Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA

**Nombre del experto:**

Dra. Silvia ROSA ESPINOZA

Especialidad:

Dra. EDUCACION

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE X: CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Trabajo en equipo	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen objetivos claros y bien definidos al prestar el servicio	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen sentido de pertenencia en el grupo	3	4	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos están motivados al realizar su trabajo	4	4	4	4	16	4
Estilo de liderazgo	En la institución educativa el director es un líder autocrático	4	4	3	4	15	4
	En la institución educativa el director es un líder democrático	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa el director es un líder Laissez-Faire (deja de trabajar libremente)	4	4	4	4	16	4
Satisfacción laboral	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen condiciones ambientales favorables para realizar sus trabajos	4	3	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos perciben remuneraciones adecuadas	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los horarios de los trabajadores administrativos son adecuadas	4	4	3	4	15	4
	<b>PROM</b>	4	4	4	4	15	4

VARIABLE Y: SERVICIO DE CALIDAD							
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL	C. PARCIAL
Comunicación	En la institución educativa existe comunicación directa entre los trabajadores administrativos los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos de la institución educativa practican comunicación indirecta	4	3	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos fomentan comunicación interpersonal con los docentes	4	4	4	4	16	4
Empatía	En la institución educativa existe respeto entre los trabajadores administrativos y los docentes	3	4	4	4	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos escuchan las dudas o las consultas de los docentes	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos practican los valores	3	4	4	4	15	4
Capacidad de respuesta	En la institución educativa los trabajadores administrativos tienen la capacidad de solucionar cualquier tipo de problemas que se presenta	4	4	4	3	15	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan servicio con rapidez	4	4	4	4	16	4
	En la institución educativa los trabajadores administrativos brindan calidad en la atención	4	4	3	4	15	4
PROM		4	4	4	4	15	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI( ) NO().

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

DNI:

CALIFICACIÓN: 1=No cumple; 2=Nivel Bajo; 3=Nivel moderado; 4= Nivel Alto

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

4

DECISIÓN DEL EXPERTO

CALIFICACIÓN: \_\_\_\_\_ NIVEL MODERADO

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI() NO( )

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Auleria FalconYanac, nació el 07 de agosto de 1989, en el centro poblado menor de Carhuapata, del distrito de Jacas Grande, provincia de Huamalíes y región Huánuco, cursó sus estudios de nivel primaria y secundaria en la Institución Educativa Integrada N° 32402 de Carhuapata. Sus estudios superiores lo realizó en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, desde al año 2010 hasta el año 2014, posteriormente optando el grado de Licenciada en Administración, en el año 2016 realizó su especialización en Dirección y Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, adicionalmente realizó estudios cortos en temas relacionados a gestión pública. Realizó sus estudios de maestría en Gerencia Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco desde el año 2017 hasta el año 2018. Su experiencia laboral lo realizó diferentes entidades.



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día martes **18 DE ABRIL DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Abimael Adam FRANCISCO PAREDES	Presidente
Dr. Marco Antonio VILLAVICENCIO CABRERA	Secretaria
Dr. Javier Gonzalo LOPEZ Y MORALES	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA (Resolución N° 02997-2021-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Doña Auleria FALCON YANAC.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SERVICIO DE CALIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DANIEL ALOMÍA ROBLES DE YACUS 2022”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Quince ( 15 )  
 Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:00 horas de 18 de abril de 2023.

  
 .....  
**PRÉSIDENTE**  
 DNI N° 22498083

  
 .....  
**SECRETARIO**  
 DNI N° 22498083

  
 .....  
**VOCAL**  
 DNI N° 22916811

**Leyenda:**  
 19 a 20: ExcelenteS  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01027-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

*El que suscribe:*

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### **HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SERVICIO DE CALIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DANIEL ALOMÍA ROBLES DE YACUS 2022”**, realizado por la Maestría en Gerencia Pública, **Auleria FALCON YANAC**, cuenta con un **índice de similitud del 19%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 03 de abril de 2023.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS - AULERIA FALCON YANAC.docx

AUTOR

AULERIA FALCON YANAC

RECUENTO DE PALABRAS

**13148 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**73984 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**67 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**145.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 3, 2023 9:52 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 3, 2023 9:54 AM GMT-5****● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	GERENCIA PÚBLICA
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	FALCON YANAC AULERIA							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	928958417
<b>Nro. de Documento:</b>	45966332				<b>Correo Electrónico:</b>	auleriefalcon@gmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	x	NO	
<b>Apellidos y Nombres:</b>	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO			<b>ORCID ID:</b> 0002-0003-7243-484x
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte	<b>Nro. de documento:</b> 22408967

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	FRANCISCO PAREDES ABIMAEEL ADAM
<b>Secretario:</b>	VILLAVICENCIO CABRERA MARCO ANTONIO
<b>Vocal:</b>	LOPEZ Y MORALES JAVIER GONZALO
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SERVICIO DE CALIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DANIEL ALOMÍA ROBLES DE YACUS 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CLIMA		SERVICIO		CALIDAD	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:	<input type="text"/>					



El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.





### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
<b>Firma:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>Apellidos y Nombres:</b>	FALCON YANAC, AULERIA	
<b>DNI:</b>	45966332	
<b>Firma:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>Apellidos y Nombres:</b>		
<b>DNI:</b>		
<b>Firma:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>Apellidos y Nombres:</b>		
<b>DNI:</b>		
<b>Fecha:</b> 24/05/2023		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.