

Revista Científica y Tecnológica UPSE

Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017

Relationship between the organizational climate and the quality of service in an educational institution of the Santa Anita district, Peru, year 2017



Francisco Héctor Palacios Cruz ¹ <https://orcid.org/0000-0002-9181-4805>, Edgar Froilán Damián Nuñez ¹ <https://orcid.org/0000-0001-7499-8449>, Nalda Guadalupe Damián Nuñez ¹ <https://orcid.org/0000-0002-9726-5800>

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la institución educativa N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita, Perú en el año 2017. Como instrumento, se utilizó el cuestionario de escala de Likert para acopiar datos de la variable clima organizacional y las encuestas con tres alternativas para recoger información de la variable servicio educativo. La metodología usada en el presente trabajo fue cuantitativa, de nivel básico; el método es descriptivo y el diseño no experimental descriptivo correlacional. La investigación se clasifica como transversal. Los resultados permiten afirmar que el clima organizacional influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita, Lima, con un coeficiente de significancia bilateral para la prueba Chi-cuadrado de 0.013 indicando una fuerte asociación. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la Institución Educativa N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita en el año 2017.

Palabras clave:

Clima organizacional, calidad del servicio educativo

Abstract

This article has as purpose establish the relationship between the organizational climate and the quality of service of the educational institution No. 101 “Shuji Kitamura” of the Santa Anita district, Peru in 2017. As an instrument, the Likert scale questionnaire to collect facts on the organizational climate variable and surveys with three alternatives to collect information on the educational service variable. The methodology used in this work was quantitative, basic level; The method is descriptive and the non-experimental design is descriptive correlational. The research is classified as transversal. The results allow us to affirm that the organizational climate significantly influences the quality of the educational service of the I.E. No. 101 “Shuji Kitamura” of the Santa Anita district, Lima, with a bilateral significance coefficient for the chi-square test of 0.013 indicated a strong association. It was concluded that it establishes that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and the quality of service of the educational institution No. 101 “Shuji Kitamura” of the Santa Anita district in 2017.

Keywords:

Organizational climate, educational service e quality

Recibido: 16/01/2020

Aceptado: 11/04/2020

Publicado: 30/06/2020

Forma de citar: Palacios Cruz, F.; Damián Nuñez E.; Damián Nuñez N (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 7 (1) pág. 1-7. DOI: 10.26423/rctu.v7i1.502

* Autor para correspondencia: ndamiann@unmsm.edu.pe

1. Introducción

El estudio aborda el clima organizacional y la calidad de servicio, pues vemos que en la actualidad se presenta un contexto competitivo en cuanto a las organizaciones en el sector educativo. Cada empresa debe poseer óptimas condiciones en cuanto al servicio que brinde. Una sociedad que avanza de manera exponencial, debe ofrecer una calidad de servicio educativo pleno en conocimientos, habilidades y competencias. En este sentido, el clima organizacional y la calidad del servicio educativo deben ser esenciales para fortalecer su razón de ser. Todo ello servirá para una acertada toma de decisiones que lo lleven a un adecuado contexto de competitividad y que sus directivos contribuyan en la mejora de su institución.

La realidad en el ámbito educativo que se evidencia en variados sectores muestra un desarrollo inequitativo en los procesos de cambio y transformación y, constantemente, un variado efecto en el desempeño académico de los estudiantes. Por ello, es preciso mostrar y señalar los retos que las instituciones educativas deben afrontar para poder sostener, de manera eficiente, las exigencias que presenta la sociedad. Uno de los grandes retos es que todas y cada una de las instituciones educativas deben ser capaces de formar su propia identidad. Este proceso implica establecer una percepción compartida de una proposición educativa común, la generación de ámbitos para la coexistencia, la socialización y en general, la estructuración de los variados elementos de su operatividad, desde el sector administrativo hasta el trabajo cooperativo. Todo ello debe estar conformado por los miembros de las diferentes áreas y gremios de la comunidad educativa.

La calidad educativa que se ofrece en las instituciones educativas se puede mejorar empezando con una autoevaluación sobre los diferentes componentes o factores que intervienen en el buen funcionamiento de dentro de las mismas.

Los centros educativos, para su funcionamiento, cuentan con docentes, que cumplen la función de autoridad y docentes de aula a la vez, y los demás de enseñanza y tutorías, también encontramos al personal administrativo que cumplen función de oficinistas y recepción a los usuarios y otros que cumplen la función de mantenimiento reparación y atención en los ambientes, laboratorios, aulas y talleres. Cada uno de los miembros de esta organización llamada Institución Educativa se integra para trabajar con sus propias culturas, formas de convivencia, actividades, habilidades y actitudes para su desarrollo de sus propias labores destinadas a atender los requerimientos de los usuarios.

Esta situación real de diferencias culturales que existe en los centros educativos hace que la labor que se realice en cada uno de ellos no sea el adecuado ni satisfactorio para los usuarios, evidenciándose en la

calidad establecida para la oferta, puesto que existen conflictos entre sus miembros generándose un clima no laborable y no cumplimiento de sus funciones.

Una institución está formada por un conjunto de personas, en la que cada una de ellas posee características diferentes y cumplen funciones específicas. Estos individuos poseen una supremacía competitiva y tiene la capacidad de interacción en el cual combinan sus destrezas y agudeza para obtener propósitos que establece la organización y en ellos está conseguir el triunfo o el fracaso, el hoy y el mañana del mismo. Lo que refiere es que los miembros de una institución, de manera conjunta, pueden hacer grandes cambios, ya que se combinan las habilidades, capacidades, competencias y diferentes talentos y el resultado es mejor que el trabajo de uno por separado.

Por lo sostenido previamente, es que hoy en día se ha tomado capital relevancia a los equipos o grupos de trabajo, al funcionamiento del “clima organizacional”, al tipo de liderazgo que se maneja en la institución, ya que estos deben cumplir ciertos parámetros o requerimientos para desarrollar y alcanzar de manera adecuada las metas y los objetivos que fueron consensuados al inicio.

Frente a este contexto, en la presente investigación se evidencia la postura que se ha tomado, y es que, una de las bases esenciales para conseguir los objetivos colectivos de una organización es tener en cuenta un adecuado clima organizacional e integrantes que estén cohesionados, involucrados, estimulados y decididos a la transformación e innovación que necesita la colectividad en estos tiempos.

Este estudio permitió conocer cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio educativo que brinda la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita en el año 2017.

2. Desarrollo teórico

El trabajo se centró en conocer la influencia del clima organizacional y su repercusión en la calidad de servicio de la Institución Educativa N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita en el año 2017.

Con respecto al clima organizacional, Sotelo y Figueroa (2017) mencionan que el clima organizacional es una característica fundamental de cualquier organización, compañía o institución educativa, por ende, en las siguientes líneas se va mostrar en qué consiste, y para adentrarse más al tema, se van a adaptar algunas definiciones que han planteado diversos estudiosos de este tema. Los autores definen al clima organizacional como: “un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.” (pág. 5). En otras palabras, se puede decir que el clima organizacional está conformado por todo lo que perciben los trabajadores o

miembros de una organización. En ocasiones pueden percibir tensión, hostigamiento y presión por parte de sus superiores, o por el contrario se pueden sentir acogidos, comprendidos, contentos, y esto repercute en un compromiso para con sus jefes. Por su parte, Echegaray (2015) menciona que el clima organizacional es: “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, y que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.” (pág. 23). Yachas (2017) aborda el tema de clima organizacional, específicamente de las instituciones educativas, y lo define como: “un 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.” (pág. 25). El clima organizacional es una situación única, originada y percibida por cada integrante de acuerdo a las diversas condiciones, relaciones interpersonales y diferentes variables que intervienen en dicha organización.

Asimismo, Ascara (2017), afirma que el clima organizacional es: “un conjunto de condiciones y/o características permanentes del ambiente de la organización, que afectan el comportamiento de los sujetos y el desarrollo de los procesos de la institución misma.” (pág. 30). Finalmente, Gamarra (2014) sostiene que: “el clima en las organizaciones es uno de los términos que se utilizan para conocer las percepciones que posee cada individuo acerca de su tarea, participación, comunicación, estilos de dirección y hasta la manera de relacionarse con otras personas y su influencia en el entorno laboral en el que se desenvuelve y las características que reúne una organización o parte de ella.” (pág. 7).

En lo que respecta a la calidad de servicio educativo es definir sobre un nivel en cuanto al servicio que brinda una institución educativa, pero en este sentido es complejo definirlo, ya que cada institución tiene características únicas, por ende, el servicio que brindan también va ser diferente. En este sentido, Alva (2017) define a la calidad como: “el nivel en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal.” (pág. 31). Por su parte, Yachas (2017) afirma que la calidad de servicio educativo es: “un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad

con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.” (pág. 37).

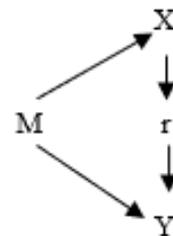
Es importante mencionar que la calidad de servicio debe definirse teniendo en cuenta el contexto, por ejemplo, se puede hablar de calidad en el servicio dental, de un producto, y en el contexto educativo se puede hablar de calidad en el servicio educativo. En esta línea, Flores (2015), menciona que: “la calidad de servicio educativo está vinculada con la fuerza de trabajo intelectual congruente con la información de calidad, con el tiempo invertido al aprendizaje, con la información humanística, científica y tecnológica de la mejor calidad. Tiene que ver con las habilidades en la autogestión del conocimiento, educación sustentable, entre otros.” (pág. 45)

3. Objetivos del estudio

La investigación tuvo como objetivo fundamental analizar y explicar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio educativo de la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita en el año 2017.

4. Materiales y métodos

La presente investigación muestra un estudio de tipo cuantitativo, de un nivel básico, con el uso de un método descriptivo y de un diseño no experimental descriptivo correlacional, por lo que se aplicó el modelo de Chi-Cuadrado de Pearson, por cuanto este tipo de estudio está interesado en la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre fenómenos o eventos observados.



“Donde:

- M: miembros de la I.E. N° 101 Shuji Kitamura, distrito de Santa Anita
- X: es el clima organizacional
- Y: es la calidad de servicio educativo
- r: representa el grado de relación entre las variables

Se tomó el coeficiente de correlación lineal simple de Pearson, que viene representado por la siguiente igualdad (Supo, 2014).

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

“El cual sirve como regla para contrastar la hipótesis, en el cual nos basaremos por el valor de r encontrado, y para la interpretación nos indica” (Supo, 2014):

- “r = 0 La correlación es nula
- r ∈ [0 – 0,20> La correlación es casi nula
- r ∈ [0,20 – 0,40> La correlación es baja

- r ∈ [0,40 - 0,70> Existe correlación buena o significativa
- r ∈ [0,70 – 1> Existe correlación muy buena
- r = 1 Correlación perfecta” (Supo, 2014)

La clasificación de las variables se presenta de la siguiente manera y cumplen algunos criterios:

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables independiente

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Definen clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización. Litwin y Stringer (1968)	Es el ambiente generado por las relaciones interpersonales entre los trabajadores, gerentes, directores, funcionarios y operadores de una institución que brinda servicio implementándose cualidades como Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación	Autonomía	Decisión Organización Propuesta Ayuda
		Cohesión	Cooperación Solidaridad Confidencia
		Confianza	Cumplimiento Adecuado Confortante
		Presión	Relajado Colaboración Respaldo
		Apoyo	Felicitación Premios Igualdad
		Reconocimiento	Razonable Motiva Diversifica
		Equidad	Explora
	Innovación		

Tabla 2: Matriz de operacionalización de variables dependiente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades	La calidad de servicio hace relación a los diversos aspectos que debe considerar el sistema educativo a fin de ofrecer un servicio. Eficiente, eficaz y efectivo.	Eficacia	Liderazgo. Responsabilidad. Cumplimiento. Talento humano.
		Eficiencia	Recursos. Tiempo. Comunidad.
		Efectividad	Resultados.

5. Resultados

La investigación se llevó a cabo en la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita. Participaron en la encuesta de la calidad de servicio 62 docentes y 8 miembros del personal administrativo. Para la elaboración de las tablas de frecuencias y gráficos, se

utilizó el software estadístico Microsoft Office en su versión 2013; para el análisis e interpretación de datos, se utilizó el Chi cuadrado de Pearson.

El trabajo muestra, en primera instancia, la presentación de datos descriptivos; a continuación, se muestran los resultados:

Tabla 3: Frecuencias de la variable clima organizacional

<i>Categorías en clima organizacional</i>	Frecuencia	Porcentaje
Buena	17	24.3
Regular	41	58.6
Mala	12	17.1
Total	70	100.0

Tabla 4: Frecuencias de la variable servicio educativo

<i>Categorías en la calidad del servicio educativo</i>	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	17.1
Regular	46	65.8
Buena	12	17.1
Total	70	100.0

En la tabla 3 destaca la categoría regular (58.6%), buena (24.3%) y mala (17.1%) con respecto al clima organizacional.

De la tabla 4 anterior se aprecia que el 65.8 % tienen una percepción regular acerca de la calidad del servicio

educativo; el 17.1 % opina que es mala y el 17.1 % opina que es buena la calidad del servicio educativo en el I.E. N° 101 “Shuji Kitamura”, distrito de Santa Anita.

Además, se muestra la confiabilidad con el Alfa de Cronbach

Tabla 5. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	40	100.0

Tabla 1. Criterio para determinar la relación

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Siguiendo el conjunto de datos obtenidos en el análisis de fiabilidad que es 0.60, lo cual, siguiendo la tabla categórica, se puede afirmar que el instrumento de medición es fiabilidad moderada.

Con respecto a la contrastación de las hipótesis, es muestra lo siguiente:

- “Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional con la calidad del servicio de la I.E. N° 101 Shuji Kitamura, distrito de Santa Anita 2017”.
- “H1: Existe relación directa entre el clima organizacional con la calidad del servicio de la I.E. N° 101 Shuji Kitamura, distrito de Santa Anita 2017”.

Tabla 7. Prueba de independencia Chi-cuadrado entre variables

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,300	4	0,001
Razón de verosimilitud	10,536	4	0,013
Asociación lineal por lineal	6,424	1	0,011
N de casos válidos	70		

De la tabla se puede observar que, al realizar la prueba de Chi cuadrado de independencia, su resultado es de 18,300, cuyo p-valor fue de 0,001, el cual es menor al nivel crítico establecido. Por este motivo se plantea el rechazo de H0 y aceptamos H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con la calidad del servicio de la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura”, distrito de Santa Anita 2017.

6. Conclusiones

- Al realizar la prueba de Chi cuadrado de independencia, su resultado es mayor al nivel crítico establecido. Por lo que se determina que sí existe asociación entre clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura, distrito de Santa Anita” en el periodo 2017 puesto que existe confianza entre los docentes y la autoridad de la institución educativa con un calificativo de regular con tendencia a buena.
- El clima organizacional debe ser apropiado pues evidencia el ambiente que es propio de una organización y de la cual recibe la percepción de cualquier individuo externo. Las condiciones que presente una organización muestran la estructura interna como sus objetivos, la motivación que transmite, el liderazgo, el control, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y el trabajo cooperativo. Toda organización está vinculada a una calidad de servicio en la cual orienta su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.
- Dentro de las características que debe presentar un clima organizacional está la de poseer una infraestructura adecuada para realizar sus actividades. Además, el personal debe conservar una conducta adecuada, es decir, mostrar un buen desempeño pues son ellos quienes representan la imagen de la organización.
- Dentro de los tipos de clima organizacional está el psicológico, vinculado a las percepciones particulares de las características del entorno laboral del que las personas forman parte, exactamente de los procesos y eventos

organizacionales más próximos. Está también el clima agregado, que se encarga de promediar las percepciones o apreciaciones de modo particular de cada uno de sus integrantes. Por otro lado, está el clima colectivo, cuya razón es la identificación grupal de los que conforman la organización.

- Los pilares que debe poseer toda calidad de servicio educativo están vinculados a la fuerza de trabajo intelectual que debe estar acorde con la información de calidad que brindará. Otro punto es la información humanística, científica y tecnológica que debe poseer para mostrar la calidad por parte de la organización. Un último punto es el lenguaje profesional incorporado que evidencia cómo está capacitado y formado el personal de cada organización. Un punto extra sería evidenciar que cada organización debe poseer un buen manejo de soporte tecnológico acorde a la era digital.
- Existe un desarrollo medio de la variable, clima organizacional con un porcentaje del 58.6%.
- Existe un desarrollo regular de la variable, calidad del servicio educativo con un porcentaje 65,8%.

7. Referencias

- [1] Alva, O. C. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017*. Lima: UCV.
- [2] Ascara, K. H. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013 (Tesis inédita para obtener el grado Magíster)*. Lima: UNMSM.
- [3] Echeagaray, G. (2015). *El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2012*. Lima: La Cantuta.
- [4] Flores, F. A. (2015). *Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5°*

- de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa el Salvador-2013.*
Lima: La Cantuta.
- [5] Gamarra, H. C. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas (Tesis inédita para optar el grado de Magíster)*. Lima: PUCP.
- [6] Sotelo, J. G., & Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-28.
- [7] Supo, J. (2014). *Cómo probar una hipótesis*. Lima: Bioestadístico. Obtenido de www.bioestadistico.com
- [8] Yachas, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016 (Tesis inédita para optar el grado de Magíster en Gestión Pública)*. Lima: UCV.