

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMAN Y VALLE
“Alma Máter del Magisterio Nacional”
ESCUELA DE POSGRADO
Sección Maestría**



TESIS

**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**

PRESENTADO POR:

Bachiller: Fernando Antonio FLORES LIMO

Código 20104933

ASESOR

MG Aurelio Julián Gámez Torres

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN EDUCACIONAL

LA MOLINA-2015

DEDICATORIA

A Dios
y la Iglesia

RECONOCIMIENTOS

Al asesor

Por su paciencia,
colaboración y asesoría
constante a lo largo del
presente estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.	Antecedentes de Investigación	12
1.2.	Bases Teóricas	22
	1.2.1. Clima Organizacional	22
	1.2.1.1. Concepto de Clima Organizacional	22
	1.2.1.2. Teoría del clima organizacional de Likert	25
	1.2.1.3. Tipos de clima organizacional	30
	1.2.1.4. Componentes y dimensiones del clima organizacional	35
	1.2.1.5. Naturaleza multidimensional del clima organizacional	40
	1.2.1.6. Enfoques del clima organizacional	48
	1.2.2. Calidad de Servicio Educativo	55
	1.2.2.1. Concepto de calidad educativa	55
	1.2.2.2. Características de la calidad educativa	57

1.2.2.3.	La calidad educativa y el clima social institucional	58
1.2.2.4.	Gestión de calidad en las instituciones educativas	62
1.2.2.5.		
1.3.	Definiciones de Términos	65

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.	Determinación del problema	69
2.2.	Formulación del Problema	72
2.3.	Justificación e Importancia de la investigación	74

CAPÍTULO III

DE LA METODOLOGÍA

3.1.	Propuesta de objetivos	75
3.2.	Sistema de Hipótesis	77
3.3.	Variables de estudio	81
3.4.	Tipo de Investigación	81
3.5.	Diseño de Investigación	82
3.6.	Población y Muestra	83

CAPÍTULO IV
DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Selección y validación de los instrumentos	85
4.2. Descripción de las técnicas de recolección de datos	87
4.3. Tratamiento estadístico	88
4.4. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	89
4.5. Discusión de los resultados	93
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS	99
APÉNDICES	106
CUESTIONARIO CLIMA INSTITUCIONAL	107
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	109
MATRIZ DE CONSISTENCIA	111

Resumen

La investigación realizada fue descriptiva- correlacional de corte transversal, orientada a determinar la relación del clima institucional y la calidad del servicio educativo en estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa Pública N° 7072 del distrito de Villa El Salvador. La población estuvo conformada por 35 docentes, 120 estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa Pública N° 7072 del distrito de Villa El Salvador - UGEL 01,. A dicha población se les aplicaron dos cuestionarios; uno de clima organizacional y calidad de servicio educativo elaborado para efectos de la investigación. El análisis estadístico de los datos obtenidos permite arribar a la siguiente conclusión: El clima institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 del distrito de Villa El Salvador.

Palabras clave: calidad de servicio educativo, clima organizacional, institución educativa pública.

Abstract

Summary

The research was cross-sectional correlational descriptively, aimed at determining the relationship of the institutional environment and the quality of education students in the 4th and 5th year of secondary school advertises No. 7072 of the district of Villa El Salvador. The population consisted of 35 teachers, 120 students of 4th and 5th year of secondary school advertises No. 7072 of the district of Villa El Salvador - UGELs 01 ,. In this population they were applied two questionnaires; one of organizational climate and quality of educational services developed for purposes of the investigation. Statistical analysis of the data allows us to reach the following conclusion: The institutional environment significantly influences the quality of education for students of School of Public No. 7072 Villa El Salvador.

Keywords: quality of educational services, organizational climate, public educational institution.

INTRODUCCIÓN

Desde hace más de tres décadas se viene investigando la variable clima institucional como un factor importante e influyente en los procesos académicos o pedagógicos de las instituciones educativas; es en especial, en el proceso enseñanza-aprendizaje y en el proceso de la formación de la personalidad de los estudiantes, desde el nivel inicial hasta el nivel universitario.

El clima institucional como constructo teórico comprende además de los aspectos normativos, académicos y pedagógicos, la visión, misión y modelo educativo que una institución educativa adapta y que se ven reflejadas en sus procesos psicosociales organizacionales, curriculares, áulicos e impactos en términos de resultados, imagen y posicionamiento en la comunidad de influencia.

En los últimos tiempos, la calidad educativa como proceso y como producto ha cobrado una prioridad inusitada en la organización y funcionamiento de las instituciones educativas, deviniendo en una corta meta por lograr en función a normas y estándares previamente establecidas y consensuadas por organismos internacionales y nacionales a partir de la implementación de sistemas de control y acreditación.

Lo anteriormente reseñado, nos motivó la realización de la presente investigación que se reporta, partiendo del supuesto que existiría una relación estrecha entre clima organizacional y calidad educativa. El estudio se contextualizó en instituciones educativas públicas del nivel secundario del distrito de Villa El Salvador, en el entendido que desde hace un lustro, el Ministerio de Educación viene implementando políticas de gestión con propósitos de mejora e innovación. Sin embargo, se desconocen el impacto de dichos cambios en la calidad educativa, teniendo en cuenta que en la mayoría de instituciones manifiestan bajos niveles de eficacia y eficiencia.

El presente estudio analiza la influencia del clima institucional en la calidad educativa en institución educativa pública 7072 SAN MARTIN DE PORRES de nivel secundario de Villa El Salvador UGEL 01, el cual ha sido estructurada en cuatro capítulos, a saber:

En el capítulo I, se desarrollan los antecedentes del estudio, las bases teórico-conceptuales y las definiciones de términos.

El capítulo II, aborda lo relacionado al problema de estudio, haciendo referencia el planteamiento del problema, la importancia y alcances de la investigación y sus respectivas limitaciones.

El capítulo III, hace referencia a los aspectos metodológicos de la investigación, describiendo los objetivos, hipótesis, variables, tipo, método y diseño del estudio, así como su población y muestra.

El capítulo IV, se consideran los instrumentos de investigación, las técnicas de procesamiento y análisis de datos; así como los resultados obtenidos. Finalizando con la discusión, conclusiones, recomendaciones y sus respectivas referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de Investigación

En la revisión bibliográfica que hemos realizado no hemos encontrado estudios que se relacionen de modo directo con el problema planteado, pero si hemos encontrado algunos estudios extranjeros y nacionales que de alguna manera se relacionan con nuestra temática.

Antecedentes nacionales

Palma (2002) estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de Mc Clelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente probadas. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias solo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores con más de cinco años de servicios. No así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la

necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Frías,(2003), realizó la investigación titulada "Clima Organizacional entre grupos de docentes secundarios de una Unidad de Servicios Educativos de Lima Metropolitana" El objetivo de esta investigación fue describir y comparar el clima en una muestra conformada por 100 docentes de la unidad de servicios educativos, en función a características socio demográficas, tipo de muestreo intencional. Empleó como instrumento la escala de Clima Social en el trabajo (WE) de Trickett & Moos, que fue validada por la técnica de validez de contenido por Villavicencio (2003). Los principales resultados obtenidos de acuerdo a las características socio - demográficas se halló que en función a la característica de sexo, solo se observó que las mujeres presentan percepciones con tendencia favorable solo hacia la sub-escala Presión. Para la característica edad no se halló diferencias a nivel sub-escalas, más si por las dimensiones, en el que se observa que los docentes de 35 a 39 años presentan percepciones con tendencia desfavorable hacia la II dimensión: Autorrealización. Para la característica grado de instrucción, no se evidenció diferencias en ninguna sub-escala. Para la característica estado civil, los docentes solteros evidencian percepciones con tendencia favorable solo hacia la sub-escala Cohesión. Para la característica Condición

Laboral, los docentes contratados evidencian percepciones con tendencia desfavorable sólo hacia la sub-escala: Presión; mientras que los docentes nombrados evidencian percepciones con tendencia desfavorable sólo hacia la sub-escala Innovación y para la característica Tiempo de servicio, los docentes con menos de 1 año de Tiempo de servicio evidencian percepciones con tendencia favorable hacia la sub-escala Cohesión.

Ayala (2004) realizó el estudio Clima organizacional y estrés en docentes de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. El propósito de la investigación fue establecer el grado de relación entre el clima institucional y el nivel de estrés en los docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Se trabajó con una muestra poblacional de 175 docentes pertenecientes a las Facultades de Ciencias Agropecuarias, Medicina Veterinaria, Ciencias Sociales, Ciencias de la Educación, Enfermería, Medicina y Psicología, Obstetricia, Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Administrativas, Ciencias Contables, Ciencias Económicas e Ingeniería Industrial. Llegando a las siguientes conclusiones: a) La mayoría de los docentes percibe el clima organizacional global de la Universidad Hermilio Valdizán como regular, b) La mayoría de los docentes presentan un nivel de estrés muy bajo y bajo.

Carlos (2006) en su tesis denominada “ clima organizacional y desempeño docente de la institución educativa emblemática Santa Isabel de la Provincia de Huancayo-2011” con una población de 155 personas , 110 docentes 45 administrativos ,con una muestra de 155 personas , 110 docentes 45 administrativos se utilizó como instrumento el cuestionario para recoger información para el estudio de investigación y concluye esta investigación en que existe una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño docente entre el clima organizacional y la capacitación del docente, existe una correlación positiva débil entre la motivación referente al clima organizacional, existe una correlación positiva media moderada entre las relaciones interpersonales referente al clima institucional las condiciones observables frecuente del desempeño docente.

Ramos (2008) en su tesis titulada: Clima Organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”. Fue una investigación descriptiva-correlacional, orientada a estudiar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-La Cantuta. Se seleccionó una muestra representativa de 195 docentes de ambos sexos, pertenecientes a las Facultades de Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias, Tecnología, Pedagogía y Cultura Física, Agropecuaria y

Educación Inicial mediante la técnica de muestreo aleatorizado y por afijación proporcional. A dicha muestra se les aplicó el Cuestionario sobre el Ambiente a nivel universitario desarrollado por el Dr. Jeffrey P. Dorman de la Universidad Católica de Australia (1999), que mide el clima organizacional en departamentos universitarios como grupo de trabajo que reúnen a profesores. El análisis estadístico de los datos obtenidos permite arribar a la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Campos (2009) realizó la tesis titulada Influencia del Liderazgo en el clima Organizacional de las Instituciones Educativas del nivel inicial N° 74 , 106 , 111 de la región Callao que afirmó en la conclusión que los estilos de Liderazgo de los directores han influido positivamente , en el clima institucional y que el liderazgo directivo tiene una influencia significativa ya que su actuación incide en todos los procesos de la institución educativa la escuela que cuenta con un director eficiente está encaminada a lograr la eficacia de un buen clima institucional .

García (2009) en su tesis “Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en instituciones educativas de la Ugel 14 Oyon” investigó la relación entre estos factores encontrando una correlación

directa y significativa que evidenciaba la influencia del clima organizacional sobre el desempeño de sus profesores. El diseño fue descriptivo no experimental contando con una muestra de 98 docentes seleccionada al azar. Los instrumentos aplicados fueron diseñados por el investigador y estuvieron constituidos por encuestas para conocer la opinión de docentes y alumnos.

Sacssa (2010) en su tesis denominada "Relación entre el clima institucional y desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa distrito San Martín de Porres en la universidad San Marcos" Lima, con una población de 75 docentes y 157 alumnos, con una muestra de 75 docentes y 157 alumnos se utilizó como instrumento el cuestionario para recoger información para el estudio de investigación, concluyendo esta investigación en que existe relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes, arroja un clima institucional bueno.

Quispe (2013) en su tesis denominada "El Clima organizacional y desempeño de los docentes en la institución educativa 31507 Domingo Faustino Sarmiento de la provincia de Huancayo-2011" con una población de 36 directivos y docentes, con una muestra de 36 directivos y docentes se utilizó como instrumento la encuesta estructurada, fichas de resumen, fichas bibliográficas concluyendo

esta investigación en que existe buen clima institucional, buenas actitudes del docente y un buen desempeño laboral .

Antecedentes internacionales

Vázquez y Guadarrama (2000) realizaron el siguiente estudio: Diagnóstico de clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior y propuesta de alternativas de solución, con la finalidad de a) Diagnosticar el clima organizacional, b) analizar los elementos que caracterizan a la institución, c) definir y describir el perfil del clima organizacional percibido por el personal del instituto, d) detectar debilidades en caso de existir, e) determinar si el método propuesto para estudiar el clima organizacional aplicado en una institución educativa de nivel medio, es también adecuado para diagnosticar el clima en una institución educativa de nivel superior, y, f) presentar las propuestas estratégicas de cambio que se requieran. Una investigación de tipo exploratoria realizada en dos unidades educativas de Antofagasta, Chile, en el 2000 por la Universidad José Santos Ossa, permitió conocer y describir los climas organizacionales para determinar en qué medida las interacciones favorecen o perjudican la puesta en marcha de la Reforma Educativa en Chile.

Nieves (2003) realizó la investigación titulada “ Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay, Estado Aragua- Venezuela" (UPEL). Con esta investigación se estableció la relación existente entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Edo. Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afijación proporcional. Se desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transaccional. Se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). La validez de dichas Escalas, tipo Likert, ha sido constatada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad. Los resultados, en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos.

Caligiore y Díaz (2005) realizaron el estudio sobre el clima organizacional y el desempeño de los docentes en la Universidad de los Andes en Venezuela. Dicho estudio es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la ULA. La población fue de 311 docentes activos y la

muestra de 86, obtenida por muestreo estratificado simple. Se aplicó una encuesta con una escala de 5 categorías de respuestas. Realizándose el análisis de varianza y la desviación estándar para obtener los datos que se reflejaron en el puntaje de la valoración global. En relación al clima organizacional fue de 2.96 en un rango de 1 al 5 ubicándose esto en una categoría de desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizacional de la facultad por su mecánica e ineficiencia. No hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable desempeño docente, aunque si con nutrición; lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluyó que existe una necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la Universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones.

Jum-hun (2007) en su Tesis “El estudio de la inteligencia emocional y el Clima Organizacional de los maestros de primaria”, se propone indagar, mediante una investigación descriptivo correlacional, la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los profesores de las escuelas primarias. El estudio cuenta con una muestra estratificada de 700 maestros de escuelas públicas primarias en el distrito de Tainán, en el condado de Kaohsiung. Los instrumentos para la investigación son “Escala de Conducta de la IE de Yueh Lin” y “Escala de clima organizacional de la escuela” de Chiu-Ling Hung. Los

resultados demostraron que existe una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en las escuelas.

Kahr (2010) realizó la investigación titulada: “Clima Institucional Escolar y Gestión Directiva”. Se planteó como objetivo describir los factores vinculados a la gestión escolar que inciden en el clima institucional favorable en la escuela. Fue un estudio que se desarrolla a partir de una lógica cualitativa. Se trabajó con docentes de los tres niveles: inicial, primaria y secundaria y a directivos. Se aplicó entrevistas a docentes y directivos de distintas instituciones educativas. Se realizó la siguiente conclusión: que el clima institucional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. El rol del directivo tiene gran relevancia en la generación de climas institucionales adecuados ya que se encuentran capacitados para mejorar a través de su actuación en cuanto a organización, coordinación e integración del equipo de trabajo.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Clima Organizacional

1.2.1.1. Concepto de clima organizacional

La consideración de las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formulación del concepto de clima organizacional. La importancia de este concepto radica en que influye en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para las personas en su interacción laboral.

Sin embargo, hay pocos constructos en psicología organizacional tan confusos y mal entendidos como el de clima. La fuente principal de confusión se sitúa en la dificultad de llegar a formular una definición adecuada que refleje su complejidad. No obstante, existe un cierto acuerdo entre los investigadores en que los elementos básicos del constructo clima organizacional, son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo. Sin embargo, ese acuerdo desaparece cuando se intenta abordar la naturaleza de esos atributos, el modo en que se combinan y el

proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional.

El concepto de clima organizacional se suele atribuir a la teoría de la motivación de Lewin (1951) (Bonoma y Zaltman, 1981), pero el concepto se hizo especialmente popular en la bibliografía organizacional e industrial de los años 60 y 70, a raíz del libro de Litwin y Stringer (1968), y de los dos trabajos fundamentales de Forehand y von Gilmer (1964) y de James y Jones (1974). Actualmente, el tema sigue siendo motivo de constante interés para los investigadores organizacionales.

Las definiciones que los investigadores han propuesto para determinar qué entienden por clima organizacional han evolucionado a través de distintas aproximaciones conceptuales. Las primeras aportaciones resaltaron las propiedades o características organizacionales, presuponiendo que dominan los factores organizacionales o situacionales (Forehand y Gilmer 1964; Friendlander y Margulies, 1969). Posteriormente aparecieron un segundo grupo de definiciones que le dieron mayor relevancia a las representaciones cognitivas e interpretaciones, en la que los factores individuales son los determinantes (James y Jones 1974; James y Sells, 1981; Schneider, 1975). Una tercera aproximación conceptual ha

considerado el clima como un conjunto de percepciones fundamentales o globales en que se considera la interacción entre la persona y la situación (Schneider y Reichers, 1983; Rousseau, 1988). No obstante, no hay investigaciones que señalen si algunas de estas conceptualizaciones ha recibido más apoyo empírico que otras (Rousseau, 1988).

El concepto de clima se puede considerar ambiguo, vago y controvertido. El principal problema para clarificarlo conceptualmente ha sido si el clima debería concebirse en términos de los rasgos objetivos de la organización (físicos o estructurales) o de las reacciones subjetivas (perceptuales) respecto de la organización.

La mayoría de las concepciones de clima organizacional hacen referencia a las percepciones que el individuo tiene de la organización, acentuando la dimensión psicológica o subjetiva del clima (James et al., 1978), así, hay autores que subrayan el papel que juegan en este concepto las representaciones cognitivas (James y Jones, 1974). Pero también hay autores que definen el clima como algo real, externo al individuo u objetivo (Payne y Pugh, 1976) que incluye distintas variables organizacionales más que psicológicas a través de las cuales se describen el contexto de las acciones individuales.

Actualmente, la bibliografía debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel del análisis individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Las investigaciones del clima realizadas a partir de la década de los años 70, han proporcionado una conceptualización más integral de este fenómeno (variable) en la ciencia de las organizaciones, afianzándose como tema de estudio en los últimos años. Esto no quiere decir, sin embargo, que se haya llegado a un acuerdo conceptual y metodológico respecto de su investigación.

1.2.1.2. Teoría del clima organizacional de Likert

La teoría de clima organizacional de Likert, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones

organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, en tal sentido se cita:

1.- Variables Causales; definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

2.- Variables Intermedias; este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.

3.- Variables Finales; estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grades tipos de clima organizacional, estos son:

Clima de tipo autocrático.

- Sistema I. autoritario explotador.
- Sistema II. Autoritarismo paternalista.

Clima de tipo participativo.

- Sistema III. Consultivo.
- Sistema IV. Participación en grupo.

Clima autoritario, sistema I autoritario explotador; se caracteriza porque la dirección no posee confianza es su empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II autoritario paternalista; se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

El clima participativo, sistema III, consultivo; se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se le es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes, existe la delegación de responsabilidades. Esta atmosfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

El sistema IV, participación en el grupo; existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye en forma vertical – horizontal, ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación se trabaja en función a objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de estos sistemas es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable, por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con

una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

Esta posición sustentada por Likert es consistente con el tan conocido teorema de THOMAS “lo que los hombre definen como real se toma en sus consecuencias” también puede ser suscrita por una aproximación metodológica como la propuesta aquí, dado que es la experiencia de los miembros de la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización. No tienen sentido por lo tanto, hablar de un clima organizacional si éste no es estimado desde la experiencia de los hombres que pertenecen a la organización, los que con sus decisiones dan vida a la organización, que con sus acciones determinan un cierto clima y en sus experiencias lo vivencian.

El trabajo del Likert ha tenido gran influencia en el estudio en el estudio de los climas organizacionales, incluso su cuestionario sigue teniendo bastante aplicación en trabajo de consultoría. Interesante resulta ser que su definición de los diferentes sistemas y variables que influyen en el clima de una organización, han sido acogidas por la literatura especializada, de tal manera que en la práctica, se hace referencia a factores tales como grado de participación, formas de control, estilo de manera, forma de comunicación, modos de tomas

de decisiones, grado de centralización, existencia de confianza o desconfianza, existencia de la organización informal, etc.

1.2.1.3. Tipos de clima organizacional

Los debates sobre el significado de las diferencias perceptuales y la dispersión en las puntuaciones del clima dentro de las unidades organizacionales han estimulado la proliferación de tipos de clima: psicológico, agregado, colectivo y de la organización. Algunos investigadores argumentan que el clima organizacional no puede existir sin consenso entre las percepciones individuales de la organización, mientras que otros han interpretado la ausencia de consenso para subrayar que el clima es un atributo individual (James y Jones, 1974).

a) Clima psicológico

El clima psicológico se compone esencialmente de las percepciones que tienen los individuos de sus entornos. De naturaleza psicológica y abstracta, estas percepciones reflejan cómo los individuos organizan las experiencias de su entorno.

Para ser significativas estas percepciones no necesitan coincidir con las de otros individuos del mismo entorno ya que: (1) el entorno próximo de un individuo puede ser único y (2) las

diferencias individuales juegan un papel sustancial en estas percepciones.

El clima psicológico ha sido definido como la referencia a las representaciones cognitivas de un individuo sobre sucesos situacionales relativamente próximos, expresadas en términos que reflejan el significado psicológico y la importancia de la situación para el individuo. Los rasgos fundamentales de esta definición son que el clima es individual y se puede interpretar.

b) ***Clima agregado***

El clima agregado es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad o colectivo social o un cierto nivel jerárquico formal (por ejemplo la organización, el departamento, el grupo de trabajo). Conviene observar que el nivel de agregación no tiene que coincidir necesariamente con el nivel descriptivo de las percepciones. Los climas agregados se construyen basándose en la pertenencia de los individuos a algunas unidades identificables de la organización formal y en el nivel de acuerdo o consenso de las percepciones dentro de la unidad. La razón fundamental que hay detrás de agregar los datos de los individuos a un nivel determinado es asumir a priori de que ciertos grupos o colectivos organizacionales tienen un clima y que éste puede identificarse determinando las diferencias entre

unidades. También se puede deducir que esta agregación de opiniones individuales está justificada porque el acuerdo perceptivo implica un significado compartido. Sin embargo, ninguna investigación hasta la fecha ha justificado esta conexión asumida entre las percepciones agregadas y su interpretación.

Los climas agregados se establecen sobre la observación empírica de diferencias entre unidades. Estas diferencias se atribuyen a diferencias situacionales reales que guían a los miembros dentro de una unidad a estar más de acuerdo con cualquier otro miembro de su unidad referente a sus percepciones que con miembros de otras unidades.

La agregación de climas psicológicos o descriptivos individuales de la organización, del departamento o del grupo de trabajo son operacionalizados mediante puntuaciones que reflejan tales descripciones, esas puntuaciones individuales son promediadas para obtener una descripción del clima del referente correspondiente. Estos promedios suelen ser utilizados con frecuencia como indicadores del clima organizacional, y reciben el nombre de climas agregados.

Aunque el clima agregado deriva de los datos del nivel individual que reflejan un acuerdo dentro de la unidad, el

significado de la construcción en un nivel colectivo no está bien establecido.

Antes de realizar la agregación se ha de demostrar que existe cierto grado de acuerdo entre las percepciones individuales de clima⁹. Se han sugerido varios métodos para demostrar el acuerdo en las percepciones o descripciones individuales del clima. Roberts, Hulin y Rousseau (1978) han sugerido que se debe demostrar que la varianza intra-grupo sea pequeña con relación a la varianza inter-grupos. Sin embargo, a veces resulta difícil encontrar percepciones similares hasta en pequeños grupos, ante esta dificultad, Joyce y Slocum (1984) plantean un cambio de enfoque: buscar esos climas compartidos de forma empírica, en lugar de identificar a priori las unidades que deben tenerlo.

c) ***Clima colectivo***

Joyce y Slocum (1984) propusieron una aproximación alternativa: identificar clusters o grupos de individuos con percepciones ambientales similares mediante el uso de métodos estadísticos de agrupamiento. Estos grupos de miembros organizacionales se denominan climas colectivos y cumplen el criterio de acuerdo o consistencia interna para obtener puntuaciones agregadas de clima.

Los climas colectivos surgen del acuerdo entre individuos sobre la base de sus percepciones de los contextos organizacionales; sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales. Los climas colectivos están compuestos de individuos para quienes las situaciones tienen un significado común. Esencialmente, los climas colectivos son identificados analizando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinando éstas, independiente de la pertenencia de los sujetos a determinados grupos formales, en grupos de sujetos que presenten puntuaciones similares de clima.

Sin embargo, el concepto de clima colectivo no está exento de problemas. Payne (1990) sugirió que los clusters deberían formarse a partir de los departamentos, los equipos de trabajo, las camarillas, los sindicatos, etc.

Respondiendo a las críticas de Payne, Jackofsky y Solcum (1990) defendieron la interacción social como base de los climas colectivos. Su argumentación es que la base del acuerdo entre los miembros de los climas está en la interacción social entre los individuos. Así pues, a través de la interacción social los sujetos que trabajan en un mismo ambiente organizacional desarrollarían percepciones similares del mismo.

González-Romá et al. (1999) observaron que los climas colectivos que obtuvieron en una organización burocrática estaban asociados al nivel jerárquico, de manera que los climas colectivos ayudaban a entender cómo la visión organizacional de los directivos habría penetrado en los demás niveles jerárquicos. Aunque los resultados de su investigación apoyaron la validez de los climas colectivos identificados, González-Romá et al. (1999) resaltaron que no hay que presuponer tal validez.

1.2.1.5. Componentes y dimensiones del clima organizacional

Gran parte de los esfuerzos de quienes estudian el clima organizacional se han centrado, más que en definir el concepto, en aislar dimensiones que permitieran concretarlo. Sin embargo, la dificultad de establecer esta definición unitaria de lo que sea aquello que se ha llamado clima y que por su propia naturaleza trasciende a una percepción horizontal de la vida ordinaria en el juego de causas y efectos, ha llevado a tomar el camino del análisis dimensional a partir de sus efectos o de las prácticas y procedimientos capaces de influir sobre él.

Si el análisis dimensional tiene interés por sí mismo, el error estribaría en asimilar la suma de los componentes a la definición del concepto de clima, cuando el verdadero problema sería

explicar la estructura que liga estos componentes en un sistema unitario que se ha llamado clima organizacional. Cuando se pretende una modificación del clima organizacional, independientemente del tipo de estrategias concretas que utilice, se está afectando no sólo a uno o varios de los componentes, sino al clima en su globalidad. Para describir y valorar el clima de una organización es necesario dejar la naturaleza intuitiva del clima que se ha utilizado en muchos estudios y tratar de conocer los factores clave en el sistema de interacción-influencia que intervienen en su determinación. Uno de los temas más debatido en el estudio del clima se refiere a su contenido y validez, esto es, a la determinación de aquellas dimensiones que son propias del clima y que componen su estructura. Responde a una preocupación generalizada por encontrar cómo describir el clima, tanto por la importancia que tiene establecer una taxonomía que permita definir y operativizar el clima con precisión, como para poder intervenir eficazmente en el cambio organizacional.

Se habla indistintamente de factores o dimensiones refiriéndonos a las distintas facetas que parecen constituir los elementos más sobresalientes del complejo fenómeno del clima. Propiamente hablando, una dimensión sitúa al investigador en un nivel básico de la estructura elemental del fenómeno, donde cada dimensión puede definirse como una faceta unitaria, distinta e

independiente de todas las demás; de tal modo que cualquier valor de dicha dimensión puede darse en combinación con cualquier otro valor de otra dimensión para caracterizar un estado del fenómeno descrito.

Así hablar de factores, estos sitúan al investigador a un nivel estrictamente operacional que no implica necesariamente la independencia matemática entre los distintos componentes que conforman el fenómeno; es decir, que algunos operandos pueden estar más o menos relacionados entre sí y que, por lo tanto, ciertas variaciones en un factor pueden estar asociadas a covariaciones necesarias en otros factores, o determinadas combinaciones a priori posibles no pueden darse efectivamente en la realidad. Por ejemplo, una alta insatisfacción difícilmente irá acompañada de alta comunicación.

Dado que no se conoce suficientemente su estructura elemental de composición, hablar propiamente de dimensiones es tal vez un exceso; por otro lado, es comprensible si consideramos que el ideal descriptivo es conseguir captar precisamente dichas dimensiones. Por el momento, cuando se habla de dimensiones en realidad se habla de una aproximación que pretende ser significativa para el estado actual de las investigaciones. Se trata, en definitiva, de responder a la pregunta ¿qué es el clima?

Litwin y Stinger (2001:30) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- Estructura.
- Responsabilidad.
- Recompensa
- Desafío
- Relaciones
- Cooperación
- Estándares
- Conflictos
- Identidad

Stern (1963:46) identifica seis factores del medio institucional, extraídos de la intercorrelación entre las escalas del CCI (College Characteristics Index), para centros universitarios y de secundaria. Estos son:

- Orientación intelectual.
- Eficiencia social.
- Juego y diversión.
- Cordialidad.

- Fuerza.
- Dominancia-sumisión.

Ramsden (1979:78) define el clima a través de las siguientes dimensiones:

- Relevancia vocacional.
- Clima social.
- Claridad de metas y criterios.
- Libertad en el aprendizaje.

Lysons (1990:106), utilizando la técnica de análisis factorial, a partir de los datos del PCQ («Perceived Climate Questionnaire») de James(1979), aplicado a profesores universitarios y personal de administración, obtiene como dimensiones de clima institucional :

- Conflicto y ambigüedad organizativa.
- Liderazgo: consideración y apoyo.
- Cooperación, amistad y sinceridad en el grupo de trabajo de «alto nivel»
- Liderazgo en relación con la orientación a las metas.

- Cooperación, amistad y sinceridad en el grupo de trabajo inmediato
- Espíritu profesional y organizativo.

1.2.1.6. Naturaleza multidimensional del Clima Organizacional

Todos los autores asumen que el clima organizacional es una percepción multidimensional. Posiblemente la mayor dificultad en determinar qué es el clima habría que ponerlo en este carácter multidimensional del concepto que debería ser captado en la medición del mismo. Pero una medición es difícil cuando no se conoce la naturaleza de las descripciones en que se basan las percepciones ni las causas que intervienen en su formación.

Para saber correctamente qué es el clima de una organización sería necesario aislar un número de variables, el mayor posible, implicadas en su determinación, cuáles son sus interacciones, qué causas producen un clima y cuáles los efectos que se derivan de ellos. De hecho, las taxonomías del clima parecen haberse resuelto en un número bastante pequeño de dimensiones, pero debe irse a una exploración de tantas dimensiones comunes de clima como sea posible.

La literatura del clima institucional abre un abanico de dimensiones verdaderamente variado como puede verse en las definiciones operacionales y en las medidas a través de las cuales se evalúan (Peiró, 1986). Pero sigue habiendo variables que no se han definido como pertenecientes exclusivamente al clima institucional . Además habría que añadir otras en un principio consideradas independientes del clima institucional y ahora reconocidas como dimensiones del mismo. Por ejemplo el conflicto y la ambigüedad, la equidad, la centralidad y la orientación a la recompensa.

La determinación de estas dimensiones del clima se ha realizado por lo general, a través de medidas de las percepciones individuales mediante cuestionarios. Las puntuaciones así obtenidas de los individuos, mediante el proceso de agregación, según fuera mayor o menor el acuerdo manifestado, se consideraban como indicadores del grado en que había sido experimentada una dimensión. Una de las técnicas más usadas para ello ha sido el análisis factorial. Su variabilidad depende del tipo de escala utilizada. No obstante, es importante la no generabilidad de la estructura factorial de los instrumentos de clima de una organización a otra. La estructura empírica de factor ha de establecerse para cada instrumento en cada ambiente pues

las variaciones situacionales quedan reflejadas en las distintas dimensiones.

La dificultad, sin embargo, está en definir cuáles son estos elementos significativos experimentados que describen el clima tal como es. La cuestión es determinar funcionalmente en cuántos aspectos sería útil subdividir el fenómeno para su mejor tratamiento diferencial. Como primer paso Jackofsky y Slocum (1990) proponen hacer una meta-análisis de las dimensiones que han ido surgiendo en la investigación. Este universo de dimensiones de clima debería atravesar todos los marcos y niveles organizacionales. Por ello, la diferenciación entre climas sería en términos de lo importante que las dimensiones fueran para el contexto organizacional de interés.

Este concepto sobre cuánto destaca una dimensión se aplica a otros fenómenos de interés para la investigación organizacional. Por ejemplo, este predominio de una dimensión se pone de manifiesto cada vez que un investigador elige utilizar algún subgrupo dentro de un grupo de medidas. Elegir un subgrupo de facetas de satisfacción laboral no es negar la existencia de un universo más extenso de aspectos, ni la importancia teórica para el concepto de satisfacción laboral. Más bien es indicativo de que,

en un contexto dado, algunas facetas son más sobresalientes que otras que el investigador ha elegido no utilizar.

Como descripciones de situaciones psicológicamente significativas, las percepciones que constituyen el clima pueden clasificarse en grupos de fenómenos y significados psicológicamente relacionados. Esto implica que los climas pueden tener numerosas facetas según sean los contenidos a los que aludan (mencionan): clima de apoyo, clima de innovación, clima de seguridad, etc.

La creciente importancia de los climas con facetas específicas es evidente cuando se revisa la investigación reciente. Los tipos específicos de clima son frecuentemente empleados como correlatos y/o predictores en nuevas líneas de investigación. Los diferentes estudios sobre clima han establecido múltiples dimensiones de este constructo y ello aparece con mayor claridad en las definiciones operacionales establecidas en cada caso y en las medidas utilizadas para evaluarlas.

Dimensiones de Clima desde una perspectiva general

Clima organizacional en general se entiende como la descripción específica del clima en una organización, dada a partir de medidas generales. El grueso de las investigaciones de clima se ha basado en el desarrollo de medidas generales y parece

haber acuerdo entre los autores sobre algunas de ellas como comunes a la mayoría de los estudios. El modo más habitual de proceder para delimitar las dimensiones ha sido establecer un conjunto amplio de características, ya sea a priori o mediante procedimientos empíricos a partir de las cuales se han elaborado cuestionarios. De los resultados de la aplicación de estos instrumentos a determinadas muestras se han buscado, mediante el análisis factorial, aquellas dimensiones que mejor daban cuenta de las interrelaciones entre los ítems. A menudo el cuestionario inicial ha sufrido considerables modificaciones en cuanto al número de ítems retenidos y a la formulación de los mismos en sucesivas versiones. (Campbell, et al. 1970).

Una primera síntesis mencionada por la literatura del tema fue la realizada por Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), quienes tras una revisión de la literatura existente sobre esta cuestión, describieron cuatro dimensiones principales de clima en las organizaciones, en las que sintetizan las aportaciones de otros autores:

1. Autonomía individual,
2. Grado de estructuración impuesta sobre la posición ocupada,
3. Orientación hacia la recompensa,
4. Consideración, afecto y apoyo.

Campbell et al. (1970) hablan de la posibilidad de añadir una quinta dimensión en la que se incluiría la tolerancia del conflicto de Litwin y Stringer, la presencia del conflicto de Schneider y Bartlett, el trabajar con gente cooperativa y agradable de Tagiuri y el universalismo de Kahn et al. Pero, la significación de estos factores no es la misma en cada uno de los estudios.

A esas cuatro dimensiones, Payne y Pugh (1976), en una revisión posterior sobre el tema añaden una quinta que denominan orientación hacia el desarrollo y el progreso en la ocupación. Stern (1970) y Pace (1969) identificaron aspectos del clima que hacían referencia al desarrollo del individuo en su trabajo y al empleo de nuevos conocimientos y métodos.

Estas dimensiones muestran los aspectos tenidos en cuenta con mayor frecuencia en la investigación. Algunas de ellas, sin embargo, son similares a las dimensiones de la estructura organizacional (por ejemplo la primera, que sería el aspecto inverso a la centralización, y la segunda, que sería similar a la formalización). Lo que las haría dimensiones específicas del clima es precisamente el nivel subjetivo en el que aparecen, aunque ello plantea un problema de delimitación entre algunas dimensiones de clima y algunas medidas subjetivas de la estructura organizacional.

Dimensiones de Clima desde una perspectiva específica

Una segunda aproximación a la dimensionalidad del clima, considerada por Schneider y Reichers (1983), es el estudio de las dimensiones del clima desde una perspectiva específica. Este es una de las más importantes aportaciones y avances en la investigación del clima que se ha desarrollado como consecuencia de los problemas que plantean las aproximaciones generales. La asunción básica es el reconocimiento de que en una organización existen diferentes climas y entonces se construyen los instrumentos específicos que sirven para medir aquellos aspectos que se consideran relevantes del clima. En las organizaciones existen diferentes climas para objetos distintos y específicos. Estos pueden ser un servicio determinado, la seguridad, la innovación, etc. Por eso se utilizan dimensiones de clima relacionadas con estos criterios en vez de medidas generales, de esta manera se limita el número de dimensiones utilizando variables de criterio.

Joyce y Slocum (1984) en su estudio sobre los climas colectivos que representan ambientes aprendidos por las personas que trabajan en esos ambientes, consideran que el hecho de que se produzcan resultados altamente fiables y que el ambiente sea aprendido no significa que sean razones suficientes para explicar los resultados de su investigación. La razón, según

ellos, hay que ponerla en que se producen climas aprendidos que son igualmente fiables como respuesta a las necesidades particulares de la situación, es decir, son los climas específicos con un referente concreto como criterio los que pueden explicar el nacimiento de estas clases distintas de clima. Lo cual no quiere decir eliminar la idea del clima como un concepto genérico amplio.

Consecuentemente se han desarrollado investigaciones sobre climas específicos unidos a prácticas organizacionales como seguridad, comunicación, creatividad, innovación, servicio. Son lo que Ekvall (1986) llama climas en diferentes contextos o para diferentes propósitos, expresión que parece más adecuada. No se debe entonces hablar de clima organizacional sino añadir el adjetivo propio del criterio utilizado. Sin embargo, la limitación de las dimensiones generales no se soluciona utilizando variables de criterio aunque sea válido seguir este camino para investigar la intersección de la organización con la conducta organizacional y una manera de evitar la poca claridad del concepto general.

Dos razones permiten defender el desarrollo de medidas de clima para prácticas específicas: la primera, es que elimina en parte el problema de adaptación que revisten las medidas generalizadas de clima; en segundo lugar, esta estrategia permite captar con mayor detalle la estructura del clima al especificarse de

modo más preciso cuáles son las creencias que están asociadas con las prácticas concretas de que se trate. Para Schneider (1983) no sólo sería defendible, sino que, a pesar de no utilizarse correctamente por muchos investigadores, es útil en la comprensión y predicción de la conducta. El problema de fondo, sin embargo, es verificar si la utilización de estas medidas específicas podría desvirtuar la propia entidad del clima como fenómeno global.

1.2.1.7. Enfoques del clima organizacional

En función de esta falta de consenso, la definición del término depende del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en este se distinguen dos investigadores Forehand y Gilmer (citados por Dessler, 1993) estos investigadores definen el clima organizacional como "... el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman" (p.181).

El segundo enfoque es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts (citados por Dessler, 1993) definieron el clima como". La opinión que el empleado se forma de la organización". (p. 182).

El tercer enfoque es el de síntesis, el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (citados por Dessler, 1993) para ellos el clima son". los efectos subjetivos percibidos del sistema, 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" (p.182).

Water (citado por Dessler,1993) representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins, Crofts y Litwin y Stringer a fin de encontrar similitudes y define el término como ".. las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura" (p.183).

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar

que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.

El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el medio forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo.

Como ya se citó con anterioridad, el clima no se ve ni se toca, pero es algo real dentro de la organización que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados. Los estudiosos de la materia expresan

que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como: (a) el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización; (b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; (c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; (d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo; (e) La estructura con sus macro y micro dimensiones; (f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos cinco elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que

utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

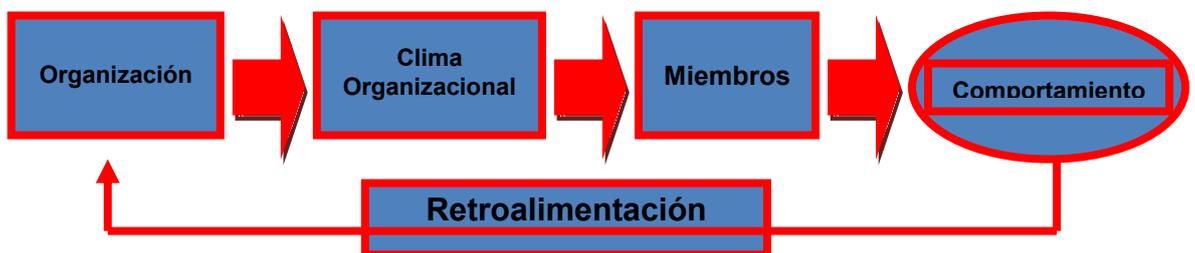


Figura 1

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, Figura 1, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los

miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima, completando el circuito, **Figura 2**.



A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima 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.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

- Estas 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.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.). En base a las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional:

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento

que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

De acuerdo a las consideraciones anteriores, Litwin y Stinger (1978) refieren que el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

1.2.1. Calidad de Servicio Educativo

1.2.2.1. Concepto de calidad

Preocuparse de la calidad es un asunto complejo. Esta preocupación por la calidad institucional y su control, presupone la consideración de una teoría y práctica de evaluación

organizacional universitaria como elementos básicos que permitan asegurar dicha calidad (Camison,1999).

La calidad de la educación es como un vector sincrónico en el espacio social, que tendrá una dirección, magnitud y sentido.

La dirección está dada por la orientación teleológica y la concepción curricular expresada en los distintos referentes que orientan todo proceso educativo en una determinada institución.

La magnitud está dada por la dimensión del cambio que se realice.

El sentido estará definido por el grado de avance o retroceso hacia la orientación teleológica, previamente definida, con respecto a un estado inicial también determinado.

Un espacio social también cambiante. Dicho espacio social es el entorno sociocultural y económico político, en el cual se inserta el proceso educativo.

El mejoramiento de la calidad de la educación superior, concebida de esta manera, no puede considerarse como un producto terminal o un proceso unilineal que puede ser evaluado por un conjunto de indicadores estáticos y cuantitativos.

Además de las orientaciones valóricas, intervienen activamente en el diagnóstico de calidad, las necesidades específicas de las

distintas áreas que conforman el medio institucional, incluyendo las disciplinas académicas, los roles que cumplen profesores y estudiantes y las expectativas de ambos, como también algunos aspectos éticos del quehacer organizacional.

1.2.2.2. Características de la calidad educativa

La calidad de la educación en este modelo (Fernández, 2000), descansa en los siguientes pilares (los diez mandamientos de la calidad):

- 1.- Fuerza de trabajo intelectual congruente con la información de calidad.
- 2.- Tiempo invertido al aprendizaje (número de horas dedicados trabajo intelectual)
- 3.- Información humanística, científica y tecnológica de la mejor calidad (insumo educativo).
- 4.- Habilidades en la autogestión del conocimiento (educación sustentable)
- 5.- Productos intelectuales generados (evidencia de aprendizaje)
- 6.- La alerta y el uso eficiente de la tecnología (habilidades y visión tecnológica).
- 7.- Lenguaje profesional incorporado (variable principal de valuación de la calidad educativa)

8.- Socialización asesor-alumno-pares (interacciones a nivel digital y convencional)

9.- Valuación sistemática (Valoración de criterios de ocurrencia del aprendizaje)

10.- Soporte tecnológico.

1.2.2.3. La calidad educativa y el clima social institucional

La calidad educativa en los debates actuales se presenta como algo problemático porque conlleva posicionamientos políticos, sociales y culturales frente a lo educativo. Debemos considerar que en nombre de la calidad educativa es posible elaborar discursos y proponer alternativas de acciones educativas diferentes, a veces contradictorios entre sí. (Filmus, 1995).

La calidad como tal se define y se relativiza en cada situación, por lo que no puede entenderse como un valor absoluto. Dado que es una cuestión muy extensa y compleja, debemos explicitar si para definirla se utilizarán criterios que tienen que ver con valores intrínsecos, en relación al proceso, o con valores instrumentales, tales como la eficiencia, la medición de rendimiento, etc.

En un marco neoliberal, los políticos y economistas tienden a interpretarla en términos de valores ajenos al proceso educativo. Se la ve como un problema de mercado, sometiéndose a las instituciones educativas a las leyes de la oferta y la demanda. “La educación es vista como algo que sirve a propósitos extrínsecos, como el interés nacional, las necesidades económicas de la sociedad o las demandas del mercado de trabajo” (Carr, 1993). Desde ese tipo de perspectiva instrumental, se resalta la calidad de los productos y la calidad está vinculada a la eficiencia: “los medios, los métodos y procesos no tienen más significación en sí que la función instrumental que cumplen para conseguir los objetivos presentados, son, por tanto, independientes de los fines y se justifican por la eficacia que consiguen. El fin justifica los medios y estos son en sí mismos, éticamente indiferentes” (Gimeno Sacristán, 1992).

Es una concepción tecnocrática donde la calidad, en un sentido positivo, implica aumentar la productividad de los actores institucionales y de las instituciones mismas. Se busca, en este caso, la correspondencia entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos, concediendo especial relevancia a la definición de objetivos y a la medición exacta de los resultados.

Se la identifica a la calidad con las cualidades que constituyen la excelencia, relacionándola en muchos casos con efectividad.

El concepto de calidad educativa es, en este momento, coherente con los enfoques políticos y económicos imperantes. “La racionalidad técnica continúa siendo la epistemología de la práctica dominante, y hay una predilección de los responsables de las políticas educativas hacia estas ideas tecnológicas” (Carr, 1993).

Desde un enfoque ético la preocupación pasa por las características de los procesos considerados en sí mismos, situando la calidad en los valores intrínsecos de la actividad: al considerarla desde este enfoque le atribuimos valor a los procesos en sí mismos, seleccionando las dimensiones significativas y pertinentes que permiten su evaluación.

El sujeto y el grupo, al compartir una actividad, en cierta medida están siendo conformados por ella. “Las metas educativas que pueden preverse como deseables, son en todo caso principios de procedimiento que potencian el desarrollo autónomo del ciudadano/a y que se diversifican cuando se concretan en cada aprendizaje singular” (Gimeno Sacristán, 1992).

El clima social institucional alude a las características de las interrelaciones entre los miembros de una institución, al modo en que realizan las transacciones sociales. Esa trama vincular pasa a formar parte del interior de la subjetividad, como un fenómeno necesario e inevitable del humano culturalizando, por lo cual consideramos necesarios el análisis y la interpretación de los vínculos que establecen los miembros entre sí, y también con la institución.

Tenemos en cuenta, además, el concepto básico de presión ambiental que parte del supuesto de que el acuerdo entre los individuos no sólo caracteriza al entorno, sino que también constituye una medida del clima ambiental y de su influencia sobre la actuación de los actores institucionales.

Según Fernández (1994), el ser humano en tanto es un ser social, vive inmerso en una trama de relaciones que se constituye en una dimensión constitutiva en cada uno de sus comportamientos. “Es posible considerar entonces que cualquier hecho humano puede ser visto como resultante de un conjunto de determinantes. Los que provienen de los individuos según su particular versión y diferenciación de lo social; los que provienen de la realidad material en su doble carácter de condiciones y conjunto de herramientas, y los que derivan de los modelos,

pautas y significados que operan sobre individuos y realidad material marcando los márgenes y posibilidades de relación”.

1.2.2.4. Gestión de calidad en las instituciones educativas

La Institución Educativa es la primera instancia de gestión educativa, con cierta autonomía y tiene una serie de áreas e instancias que constituyen la estructura de esta institución. Como tal tienen una serie de factores que determinan un desarrollo interno y externo que son propias de cada institución. Como tal encontramos características propias que se diferencian a las demás instituciones correspondientes.

La conducción de una institución educativa corresponde al Director conjuntamente con los otros organismos educativos. A través de su PEI y otros instrumentos de gestión la Institución educativa genera un compromiso con la comunidad educativa con el mejoramiento de la calidad de la educación y define, con toda claridad, las acciones que permiten obtener un mejor servicio educativo en el que los educandos y padres de familia encuentren un espacio propicio para aprender, fin de mejorar su calidad de vida y afrontar con éxito los riesgos del futuro

Los nuevos paradigmas educativos demandan cambios sustanciales en las instituciones educativas y en ella se desarrollan los procesos pedagógicos, administrativos e institucionales conducentes a la formación humana. Y por ello debe existir el liderazgo e innovación permanente en la acción de la dirección y los demás instancias de gestión educativa.

En los momentos actuales de globalización y competencia, la instituciones educativas han sufrido una serie de transformaciones muchas de ellas han ido quedándose a la saga de otras instituciones, como tal se han quedado obsoletas, como la disminución del alumnado y no están de acuerdo a las exigencias del momento ni tampoco a las necesidades de los padres de familia.

La lucha permanente entre la educación de gestión pública y de gestión privada exige una permanente cambio e innovación de acuerdo con los las actuales circunstancias. Para dicho fin, es necesario desarrollar un diagnóstico del liderazgo en nuestra institución a través de la matriz del FODA, identificando fortalezas, debilidades a nivel interno y en el aspecto externo identificando nuestras oportunidades y amenazas.

Pérez Gómez (2006:78) La gestión educativa de calidad ha de ser global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos y sobre los resultados; promoviendo sus acciones recíprocas y orientando el sistema, en su conjunto, hacia ese estado cualitativo que caracteriza las instituciones educativas excelentes.

El concepto de gestión educativa no es sinónimo de administración educativa aunque la incluye, la organización escolar es junto con la cultura escolar, consecuencia de la gestión. La gestión requiere siempre un responsable y para que esta gestión sea adecuada, el responsable ha de tener capacidad de liderazgo el cual debe de estar vinculado con el quehacer diario de la escuela que es el de formar a alumnos.

Pérez Gómez (1998:147), Comprender la vida de la escuela supone un propósito bien diferente y bastante más complejo e incierto que pretender especificar los factores organizativos que determinan su funcionamiento eficaz

El rol directivo implica la gestión de los procesos formales de la institución, aquellos formulados y planificados, pero a su vez

acciones sobre situaciones no planificadas como son las relacionadas con las actitudes de los actores institucionales. Estas interacciones sociales

El rol del director en una escuela con necesidad de cambio, en transformación educativa, pensando este proceso como una necesidad de reflexión, análisis, y cuestionamientos de sus propuestas, que orientan y reorientan la marcha institucional, con objeto de acomodarse a las necesidades de las demandas sociales de su territorio, y como también de tomar una perspectiva crítica para poder modificar en función del desarrollo positivo de la sociedad que la sostiene. Lo que implica cambios tales que se modifiquen radicalmente las configuraciones institucionales.

1.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

Ambiente Laboral

Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo, el trato del jefe con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se le denomina clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización.

Calidad

Totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

Calidad Educativa

Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida.

Clima Organizacional

Es una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización.

Comunidad educativa

Se refiere a la unión de personas con un fin común, en el marco de un proyecto educativo y que responden a las demandas de la sociedad, en un momento histórico determinado.

Condiciones Laborales

Viene a ser la descripción de las características que tiene un centro de trabajo, en los diferentes aspectos (fiscas, ambientales y sociales), las

cuales van a influir en el desarrollo de la organización y en la calidad de vida de los trabajadores de la misma.

Cultura Organizacional

Sistema de significados compartidos, una percepción común, mantenida entre los miembros de una organización, y que la distingue de otras, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores, normas, formas de pensar, sentir y de actuar que comparten los miembros de la misma.

Dinámica Institucional

Comprende un conjunto de interacciones, actitudes y aptitudes de un grupo de personas que ante diferentes situaciones determinan la evolución de una institución.

Identidad Institucional

Conjunto de rasgos colectivos que distingue una institución de otra, se relacionan con la forma de cómo nos vemos colectivamente, los propósitos, cultura ideas, etc. que nos permite articular al grupo

La Organización

Es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto.

Liderazgo directivo

El proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas.

Relaciones Interpersonales

Son un conjunto de interacciones que se da entre los individuos de una sociedad, la cual posee grados de órdenes jerárquicos.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la situación problemática.

Hoy en día, términos como cultura de calidad, servicio al cliente clima laboral, gestión de recursos humanos, , referidos inicialmente al ámbito empresarial y organizacional se han generalizado al ámbito educativo, dado que las Instituciones Educativas ; así como las empresas son organizaciones que también poseen dinámicas administrativas y tienen metas y objetivos a lograr .

Para Koff (1993:46), una institución educativa es un centro destinado a la enseñanza, posee características propias, ofrece determinados servicios o prestaciones

Históricamente las instituciones educativas públicas de nuestro país han acumulado un conjunto de deficiencia pocas veces resueltas por no considerar nuevas tendencias de gestión y los cambios que implica la modernidad en educación.

Según Juárez Martínez (2006:65), el funcionamiento de una escuela eficiente implica fijar estrategias acordes a las necesidades

particulares de cada plantel educativo, permitiendo definir sus objetivos, establecer sus metas y generar compromisos compartidos. La satisfacción y productividad de las instituciones se expresan en la calidad del servicio que brinda, esto se determina por el buen manejo de un conjunto de factores como liderazgo directivo, relaciones interpersonales, identidad, dinámica institucional, lo cual constituye el clima institucional

Un clima institucional favorable es importante porque se convierte en un factor determinante en la eficiencia y eficacia del personal que labora en una institución, eleva los niveles de productividad, proporcionando además un clima de trabajo armonioso, permitiendo el óptimo desarrollo del trabajo en equipo orientado al logro de objetivos dirigidos a un servicio de calidad.

Denison (1996:76) considera que el Clima institucional considera la forma en que miembros de una organización perciben y caracterizan su entorno siendo un aspecto influyente de la satisfacción y retención, así como la eficacia institucional y el éxito en la educación.

Para Chiavenato (1994:36), Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y

alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual.

Nuestra condición de docente de aula, nos ha permitido evidenciar que al referirse a calidad educativa en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador, UGEL 01, el logro de los objetivos institucionales ha decrecido, año tras año, situación que ha permitido deserción escolar, reducción de metas de atención, bajo rendimiento escolar, excedencia docente, problemas de conducta, incremento de estudiantes insertos en pandillas, conflictos con APAFA, entre otros.

Asimismo, se observa que la falta de identidad con la institución, escasa efectividad en la comunicación de los miembros de la institución, el ejercicio de un liderazgo directivo vertical y autoritario, que propicia desconfianza, parcialización a ciertos grupos docentes, resentimiento, propiciando la ruptura de las relaciones interpersonales, lo cual dificulta la coordinación del trabajo en equipo y una buena dinámica institucional.

De otro lado, a pesar que el Ministerio de Educación viene implementando políticas de mejora en la gestión y en el desempeño de los directores, a partir del enfoque del liderazgo transformacional, aún no se reporta estudios sobre el impacto que dichas políticas

tienen en la mejora de la calidad educativa de las mismas. Situación que nos ha llevado a realizar la presente investigación, la cual trata de dar respuesta a las siguientes interrogantes:

2.2. Definición del Problema.

Problema General

¿Qué relación existe entre las características del clima institucional y la calidad del servicio educativo en los estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Villa El Salvador...?

Problemas Secundarios

1. ¿Cuál es el nivel de clima institucional que se presentan en la en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Distrito de Villa El Salvador...?
2. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que se presenta en la Institución Educativa Publica N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de distrito de Villa El Salvador...?

3. ¿Qué relación existe entre el clima institucional, área: comunicación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Villa el Salvador..?
4. ¿Qué relación existe entre el clima institucional, área: motivación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Villa El Salvador..?
5. ¿Qué relación existe entre el clima institucional, área: confianza y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Villa El Salvador..?
6. ¿Qué relación existe entre el clima institucional, área: participación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Villa El Salvador...?

2.3. Justificación e importancia de la investigación

El propósito de esta investigación fue el de profundizar el estudio sobre las variables: clima organizacional y calidad de servicio educativo en una realidad educativa como es la Institución Educativa Pública N° 7072 Universidad, particularmente en estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria, la misma que tiene una relevancia teórica y práctica.

A nivel teórico, el estudio nos permitió contar con información empírica de base que vendrá a llenar el vacío de conocimiento existente sobre las variables de estudio. Así como generar otras interrogantes de investigación significativas para el desarrollo de nuevos estudios; dada la importancia académica – práctica que tiene el clima organizacional y la calidad educativa.

A nivel práctico, la información que se ofrece permitirán a las autoridades educativas servir como un referente para la implementación de cursos, talleres para el establecimiento de un adecuado clima organizacional entre los agentes educativos de dicha institución educativa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación entre las características del clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa El Salvador.

Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de clima institucional que se presenta en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador.
2. Identificar el nivel de calidad de servicio educativo que se presenta en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador.

3. Establecer la relación entre el clima institucional, área: comunicación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador.
4. Establecer la relación entre el clima institucional, área: motivación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador.
5. Establecer la relación entre el clima institucional, área: confianza y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Villa el Salvador.
6. Establecer la relación entre el clima institucional, área: participación y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del distrito de Villa el Salvador.

3.2. SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

H1 Existe relación significativa entre las características del clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador.

Ho No existe relación significativa entre las características del clima institucional y la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador.

Hipótesis específicas

H1 En la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador, se presenta un buen nivel de clima institucional

Ho En la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador, no se presenta un buen nivel de clima institucional

H2 En la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador, se presenta un eficiente nivel en la calidad de su servicio educativo.

Ho En la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador, no se presenta un eficiente nivel en la calidad de su servicio educativo.

H3 Existe relación significativa en el clima institucional, área: comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador

Ho No existe relación significativa en el clima institucional, área: comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador

H4 Existe relación significativa en el clima institucional, área: motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador

Ho No existe relación significativa en el clima institucional, área: motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martin de Porres” del Distrito de Villa el Salvador

H5 Existe relación significativa en el clima institucional, área: confianza y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martin de Porres” del Distrito de Villa el Salvador...

Ho No existe relación significativa en el clima institucional, área: confianza y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martin de Porres” del Distrito de Villa el Salvador...

H6 Existe relación significativa en el clima institucional, área: participación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martin de Porres” del Distrito de Villa el Salvador...

Ho No existe relación significativa en el clima institucional, área: participación y la calidad de servicio educativo en la Institución

Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador...

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Variables a Correlacionar

V1 = Clima Institucional

V2 = Calidad de Servicio Educativo

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Clima Organizacional	— Comunicación — Motivación — Confianza — Participación	Respuesta a las items del cuestionario de Clima Institucional (Pérez, 2012)
V2: Calidad de Servicio Educativo	— Calidad de la enseñanza — Organización del aula — Ambiente escolar.	Respuesta a los items del Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo (Cahuas, 2012)

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

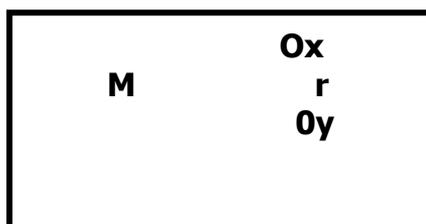
La investigación realizada se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva. Según Hernández, Fernández y Baptista

(2010, p. 80) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe las tendencias de un grupo o población.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación utilizado fue No experimental- correlacional de corte transversal, en la medida que se trató de establecer la existencia de asociaciones significativas entre las variables clima organizacional y calidad de servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador.

Al esquematizar este tipo de investigación obtenemos el siguiente diagrama:



En el esquema:

- M** = Muestra de investigación
- Ox, Oy** = Observaciones de las variables
 - ◇ Clima organizacional
 - ◇ Calidad de servicio educativo
- r** = Relaciones entre variables

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por 155 sujetos .De los cuales 35 eran docentes del nivel secundaria y 120 estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa Pública N° 7072 “San Martín de Porres” del Distrito de Villa el Salvador, UGEL 01 durante el año 2013.

Tabla 1
Distribución de la población

I.E.	Docentes	Estudiantes	Total	%
7072	35	120	155	100

3.6.2. Muestra

Para los efectos de nuestro estudio se tomó la decisión de trabajar con una muestra intencional por conveniencia con el mismo tamaño intencional. Tomando como criterios de inclusión los siguientes

Criterios de inclusión

Para la consideración de la muestra hemos tenido en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

a. Estudiantes del cuarto y quinto grado de secundaria matriculados en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres – UGEL 01, del distrito de Villa el Salvador, durante el año 2013.

b. Estudiantes comprendidos entre las edades de 15 y 17 años

Criterios de exclusión

a) Estudiantes que no asistieron a clases el día de la aplicación de los instrumentos.

CAPÍTULO IV

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1 SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

a) Cuestionario de Clima Institucional

Elaborado por Martín (1999) dirigido a profesores de diversas instituciones públicas de nivel inicial, primaria y secundaria, cuyo objetivo fue evaluar el clima institucional. En nuestro medio fue adaptado por Pérez Huamán (2010). El tiempo de duración es de 10 minutos aproximadamente (2010). Su administración es individual y/o grupal. Consta de cuatro áreas:

Area I: Comunicación, constituido por 06 ítems

Area II: Motivación, constituido por 07 ítems

Area III: Confianza, constituido por 05 ítems

Area IV: Participación, constituido por 12 ítems

Utiliza la escala de Likert, cuyas categorías son:

Muy Buena: 121- 150

Buena: 91-120

Regular: 61-90

Mala: 31-60

Muy mala: 01-30

Validez: De contenido, por opinión de cinco expertos de la Universidad San Ignacio de Loyola a través del índice de V de Aiken. Valor del índice de V de Aiken = 0.98

Confiabilidad: Por consistencia interna, a partir del análisis del coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach = 0.948

a) **Cuestionario de calidad del servicio educativo.**

El cuestionario de Calidad de Servicio Educativo fue elaborado por Cahuas Orellana (2010), cuyo objetivo fue medir a través de la percepción de los estudiantes (usuarios) la calidad de servicio educativo. Su administración puede ser Individual y/o Colectiva. Su tiempo de duración es de 20 minutos en promedio. El instrumento contiene un total de 46 ítems. Distribuidos en 4 dimensiones: Calidad de la enseñanza, organización del aula y ambiente escolar.

Validez: Por juicio de expertos y se otorga la denominación de bueno al instrumento en la composición y número de los ítems, la escala, etc.

Confiabilidad: Presenta un coeficiente de 0.927 según el alfa de Cronbach, lo que demuestra que dicho instrumento es altamente confiable

4.2 DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Técnica psicométrica**, en la medida que se utilizaron los instrumentos de medición debidamente normalizados.
- **Análisis de documentos**, se utilizaron fuentes primarias y secundarias para la elaboración del sustento teórico de la investigación.
- **Estadística**, se aplicó para el análisis descriptivo e inferencial de los datos ha obtener.

4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

El análisis estadístico se realizó mediante la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas.

Media aritmética:

$$X = \frac{\sum \bar{x}}{N}$$

Coefficiente de Correlación de Pearson

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2][N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

N = Tamaño de la muestra

x = Puntaje en la variable x

y = Puntaje en la variable y

El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba de elección para establecer el grado de relación existente entre dos variables cuantitativas.

4.4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta, el análisis de la información, realizada mediante la aplicación los procedimientos estadísticos, como un medio que permite conocer la Autoevaluación del Clima Institucional y la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres - UGEL 01, distrito de Villa El Salvador, Provincia de Lima.

4.4.1. Análisis descriptivos del clima institucional

En la Tabla 1 se ha determinado que el 35% de los docentes considera que el clima institucional en su centro de trabajo tiene un nivel bueno, el 31,66% considera que es regular, el 15% muy buena, el 10% mala y el 8,33% lo considera muy mala.

Tabla 1

Nivel del clima institucional

Niveles	Puntajes	N	%
Muy Buena	121-150	18	15,00%
Buena	91-120	42	35,00%
Regular	61-90	38	31,66%
Mala	31-60	12	10,00%
Muy mala	01-30	10	8,33%
Total		120	100.00%

En la Tabla 2, en relación a los niveles de calidad de servicio la percepción de los estudiantes ha determinado que el 44,16% el nivel es eficiente, un

34,16% considera que es regular, el 13,33% deficiente y, el 8,33% lo considera excelente.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio educativo

Niveles	Puntajes	N	%
Nivel deficiente	00-10	16	13,33%
Nivel regular	11-13	41	34,16%
Nivel eficiente	14-16	53	44,16%
Nivel excelente	17-20	10	8,33%
Total		120	100,00

4.4.2. Análisis inferencial

Tabla 3

Correlaciones de Pearson del clima institucional y la calidad de servicio educativo

	Calidad de servicio educativo	comunicación	Motivación	Confianza	Participación	Clima institucional
Calidad de servicio educativo						
Comunicación	0,42*					
Motivación	0,47*	0,82				
Confianza	0,46**	0,83	0,89			
Participación	0,45*	0,83	0,89	0,87		
Clima institucional	0,46*	0,88	0,95	0,94	0,94	

*P<0.05

Analizando la dimensión comunicación y la calidad de servicio educativo arrojó un valor r igual a 0,42, correlación media, y un nivel de significancia de $p=0.000$ para dicho nivel de significación, p menor a 0.05, lo cual nos permite responder la primera hipótesis específica de investigación, hay relación significativa entre el clima institucional, área: comunicación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01.

Considerando la dimensión motivación y calidad de servicio educativo arrojó un valor r igual a 0,47, correlación media y un nivel de significancia de $p=0.000$

para dicho nivel de significación, p menor a 0.05, lo cual nos permite responder la segunda hipótesis específica de investigación, hay relación significativa entre el clima institucional, área: motivación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01

Considerando la dimensión confianza y la calidad de servicio educativo arrojó un valor r igual a 0,46, correlación media y un nivel de significancia de $p=0.000$ para dicho nivel de significación, p menor a 0.05, lo cual nos permite responder la tercera hipótesis específica de investigación, hay relación significativa entre el clima institucional, área: confianza y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01

Analizando la dimensión participación y la calidad de servicio educativo arrojó un valor r igual a 0,45, correlación media y un nivel de significancia de $p=0.000$ para dicho nivel de significación, p menor a 0.05, lo cual nos permite responder la cuarta hipótesis específica de investigación, hay relación significativa entre el clima institucional; área: participación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01.

Analizando la variable clima institucional y calidad de servicio educativo arrojó un valor r igual a 0,46, correlación media y un nivel de significancia de $p=0.000$

para dicho nivel de significación, p menor a 0.05, lo cual nos permite responder la hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre clima institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01

4.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente acápite se interpretan los resultados obtenidos y analizados estadísticamente en función a los objetivos e hipótesis enunciados.

A nivel descriptivo se encuentra que los docentes muestreados reportan en su mayoría un clima institucional bueno y regular. En cuanto a la variable calidad del servicio educativo los estudiantes muestreados perciben una calidad del servicio en su mayoría, que se ubica a nivel eficiente y regular

El hallazgo referido al clima institucional tendría su explicación en los cambios organizacionales implementados en el último quinquenio por los actores educativos que han incorporado progresivamente el plan estratégico institucional que en su praxis administrativa, académica y de gestión; enfatizando en el desarrollo de toda una cultura corporativa, participativa y de compromiso teniendo como norte.

Entre los factores esenciales para la mejora del clima institucional se pone en evidencia la **Implicación** que se refiere al grado de entrega del personal de la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01, pero se hace notar que esto exige un liderazgo eficiente y la procura de unas condiciones laborales aceptables.

Se hace notar también la **independencia** que mide el grado de autonomía de los actores educativos en su actividad laboral.

Asimismo el factor relaciones interpersonales que ayuda y sostiene en el desarrollo de las diversas tareas y compromisos institucionales

Lo anteriormente reseñado explicaría asimismo la activación e procesos organizacionales de una manera positiva como la comunicación, motivación, la confianza y participación institucional. Factores señalados por teóricos organizacionales como Brunet (1987) y Corcega (2009)

En cuanto a la variable calidad del servicio educativo cuyo hallazgo es positivo se explicaría en el sentido que los estudiantes investigados reportan un nivel satisfactorio de atención tanto a nivel administrativo como académico .situación que viene a evidenciar y refrendar el hallazgo anterior sobre clima institucional existiendo por tanto una coherencia entre la Visión , la Misión ,los valores y la propuesta pedagógica de la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martin de Porres de Villa El Salvado Ugel 01.todo lo cual se fundamentaría en los modelos teóricos de los últimos tiempos sobre el clima organizacional ,sus implicancias y consecuencias Chiavenato (2010)

Desde el punto de vista inferencial se observa la existencia de relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo tanto a nivel global como a nivel de áreas o dimensiones .estos resultados vienen a confirmar estudios realizados por Quispe (2013) khar (2010) y Frias (2003)

Finalmente queremos resaltar que en estos últimos tiempos las instituciones se encuentran sometidas a retos y cambios constantes, producto del comportamiento de los escenarios donde actúan, que para el caso peruano

es turbulento, riesgoso, con mucha incertidumbre, consecuencia de su entorno interno y externo, como es el caso de las instituciones educativas que tienen el reto de formar estudiantes competentes por exigencias sociales, empresariales, económicas e institucionales.

De allí, que actualmente las instituciones educativas requieren del establecimiento de un clima institucional adecuado, que favorezca la calidad educativa en la comunidad, para beneficio de todos los actores que la integran.

CONCLUSIONES

A NIVEL DESCRIPTIVO

1. La mayoría de los docentes considera que el clima institucional de la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01, es bueno (35%) y regular (35.6%).
2. La mayoría de los estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01 percibe la calidad del servicio que se brinda como eficiente (44,16%) y regular (34,16%).

A NIVEL INFERENCIAL

3. Existe una relación significativa entre el clima institucional , área comunicación y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01.
4. Existe una relación significativa entre el clima institucional área motivación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01.
5. Existe relación significativa entre el clima institucional , área confianza y la calidad educativa del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01.
6. Existe relación significativa entre el clima institucional , área participación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01.
7. Existe relación significativa entre el clima institucional (global) y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072 San Martín de Porres de Villa El Salvador Ugel 01.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere la generación de espacios de reflexión, tales como: jornadas de trabajo para abordar la problemática pedagógica, como por ejemplo rendimiento académico del alumnado, metodologías didácticas, informática etc., involucrar al personal docente en actividades extracurriculares (feria de ciencias, campañas sobre medio ambiente, etc.), que permitan el intercambio de experiencias o actividades de reciclaje profesional en aspectos comunes, los cuales resultarían muy enriquecedoras para el personal en su conjunto, ya que se sentirían valorados como parte integrante (e importante) de la institución y por ende permitiría consolidar un sentido de identidad institucional.

- 2) Un aspecto que se debe tener en cuenta para mejorar la calidad del servicio educativo ofertado, radica en el hecho de que no es suficiente fijar metas y objetivos estratégicos que asuman la problemática pedagógica de la institución, el hecho fundamental radica en el recojo periódico de información que permita conocer el camino que se esta recorriendo, con sus fallas y aciertos, encontrando de esta manera el canal de comunicación que posibilite la información de retorno, que permita aplicar medidas pertinentes y oportunas para reajustar y enriquecer nuestra práctica pedagógica.

3) Resulta necesario replicarla presente investigación en otras instituciones Educativas de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, utilizando en algunos casos otros diseños de investigación con el fin de profundizar el estudio sobre el clima institucional y su relación con la calidad del servicio que se brinda en la institución educativa.

REFERENCIAS

Aquino, J. y et al. (1993). Recursos Humanos (para no especialistas).

Buenos Aires: Macchi S.A.

Bergerón, J., et al. (1983). *Aspectos humanos de la organización*. Costa

Rica: Gaitán Morin.

Brunet J (1987) el clima del trabajo en las organizaciones, México ,Trillas

Bonoma,T. y Zaltman, G. (1981). *Psychology for management*. Boston: Kent.

Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en

personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de

Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, vol. 14, núm. 2, agosto,

2010, pp. 133-138, Sociedad Peruana de Epidemiología Perú

. Brow W. et al. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración:*

enfoque integral. México: Limusa.

Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.

Campbell, J. y otros. (1970). *Managerial behavior: performance and*

effectiveness. Nueva York: McGraw-Hill

Caligiore, I. y Díaz, J. (2005). El clima organizacional y el desempeño de

los docentes en la Universidad de los Andes en Venezuela. *RGV, dic.*

Vol. 8, No. 24, pp. 644-658

Córcega, Asubero L (2009) Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo Bolivariano, Cumana , Sucre

Dessler, G.(1994). Organización y Administración. Enfoque situacional. México: Prentice-Hall.

Ekvall, G. (1986) El Clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones. *Psicología del trabajo y las organizaciones*, 4 / 5, 95-113.

Fiascunaril, J. (2008). *Autoestima y Clima laboral en trabajadores administrativos de una Universidad Pública de Lima – Perú*. Trabajo de Investigación.

Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 6, 361-382.

Friedlander, F. y Margulies, N. (1969). Multiple impacts of Organizational climate and individual value systems upon Job satisfaction. *Personnel Psychology*, 22, 171-183.

Gibson, J. et al. (1996). *Las organizaciones* (8a ed.). Madrid: McGraw Hill.

Gibson, I., et al. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill.

Griffin, M. et al. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage, Learning.

Guil, R., et al. (2001). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. Colombia: Nomos.

Hernández, M. (2002). Diagnóstico del nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil de Lima. Disponible en: <http://monografias.com>.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw-Hill.

James, L. y Jones, A. (1974A). Organizational climate; A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81, 1096-1112.

James, L., Hater, J., Gent, M. y Bruni. J. (1978). Psychological climate: Implications from cognitive social learning theory and interactional psychology. *Personnel Psychology*, 31, 783-814.

Joyce, W. y Slocum, J. (1979). Climates in organizations. En S. Kerr (Ed.). *Organizational Behavior*. Columbus: Grid Publ., 317-333.

Herzberg, F. (1967). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

- Kahr , M. (2010). Clima Institucional Escolar y Gestión Directiva. *Revista Abierta Interamericana. Facultad de Desarrollo Investigativo.*
- Keith, D., et al. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* México: Mc Graw-Hill.
- Kreitner y Kinicki, A (1990). *Comportamiento de las organizaciones.* Madrid: McGraw-Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate.* Harvard University Graduate School of Business Administration, Boston: Press.
- Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra.* Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Mañas, M., González, V. y Peiró, J. (1999). *El Clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias.* Universidad de Almería. Servicio de publicaciones. Almería.
- Moos, R. y Trickett, E. (1995). Publicaciones de Psicología Aplicada. Serie Menor No.12. Madrid: TEA Ediciones.
- Moran, E. y Volkwein, J. (1997). The Culture Approach to the Formation of Organizational Climate. *Human Relations*, 45, 1, 19-47.

- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Nieves, F. (2003). Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay, Estado Aragua- Venezuela" (UPEL). *Revista Paradigma, Vol. 18, N° 2, pág. 85-122.*
- Palma, S. (1999) Factores para evaluar la Satisfacción Laboral. *Revista Debates, Tecnología y Sociedad N°3, 24-28.*
- Palma, S. (2007). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigaciones en Psicología. Vol. 3, N° 1, Julio, 2000.*
- Payne, R. y Pugh, D. (1976). Organizational Structure and Climate. En M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology.* Chicago: Rand McNally. 1125-1173.
- Payne, R. (1971). Organizational climate. The concept and Research findings. *Prakseologia, 39,40.*
- Peiró, J. y otros (1996). *Tratado de Psicología del trabajo.* Vol. I: La actividad laboral en su contexto. (1era.ed.). Madrid: Ed. Síntesis.
- Ramos, V. (2008). Clima Institucional y Satisfacción Laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle". Tesis para optar el grado de Magister en Docencia Universitaria. UNE.

- Roberts, K.; Hulin, Ch., y Rousseau, D. (1978), *Developing an Interdisciplinary Science of Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Rousseau, D. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. En C.I. Cooper y I. Robertson, *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Wiley, 139-158.
- Sánchez. H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611.
- Schultz, L. (1990). Social workers as expert witnesses in child abuse cases: A format. *Journal of Independent Social Work*, 1(5), 69-87.
- Vázquez, R. y Guadarrama, J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de educar*, 3(5),

05-131.

Recuperado

de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31103505>

Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona:
Herder.

Apéndices

Cuestionario de Clima Organizacional

Datos personales

Sexo.....Edad.....Condición laboral.....

Tiempo de servicio.....

Estimado colega

A continuación se presentan una serie de enunciados a los cuales ud. marcará con una X de acuerdo a su consideración:

1. Muy bajo 2. Bajo 3. Regular 4. Alto 5. Muy alto

COMUNICACIÓN						
1	¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Institución Educativa donde labora?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
4	Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Institución Educativa	1	2	3	4	5
5	Cómo inciden los espacios y horarios de la Institución Educativa en la comunicación.	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que en la Institución Educativa se oculta información?	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
7	¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo le parece que percibe el profesorado su prestigio profesional, cómo cree que se valora?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
11	¿En qué grado le parece que el profesorado se siente motivado en la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
12	¿Qué grado de motivación le otorga a las condiciones de trabajo en su Institución	1	2	3	4	5
13	¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
CONFIANZA						
14	¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución Educativa?	1	2	3	4	5

15	¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en su Institución?	1	2	3	4	5
16	¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada integrante de la Institución?	1	2	3	4	5
17	¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted útil reunirse fuera de la Institución para continuar el trabajo de la Institución Educativa?	1	2	3	4	5
PARTICIPACION						
19	¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la institución Educativa por parte de los profesores?	1	2	3	4	5
20	¿En su opinión cual es el grado de participación de los miembros del Consejo Educativo?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo percibe Ud la participación de los profesores en el Consejo Educativo?	1	2	3	4	5
22	¿Cómo propicia la participación el profesorado en las deliberaciones y decisiones entre docentes?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo propicia la participación el profesorado en las deliberaciones y decisiones con los padres de familia?	1	2	3	4	5
24	¿Existe la tendencia del profesorado para formar parte de diversos grupos?	1	2	3	4	5
25	¿Cuál es el grado en que ayudan a los grupos formales en las actividades de la institución Educativa?	1	2	3	4	5
26	¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución Educativa?	1	2	3	4	5
27	¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la institución Educativa?	1	2	3	4	5
28	¿Cómo considera la formación del profesorado para trabajar en equipo?	1	2	3	4	5
29	¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones de su Institución Educativa?	1	2	3	4	5
30	¿En su institución educativa existe una buena coordinación entre los docentes?	1	2	3	4	5

Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo

Datos personales:

Sexo.....Edad.....Grado de Instrucción.....

Tipo de Institución Educativa.....

A fin de que los resultados tengan mayor confiabilidad del caso, te pedimos que leas bien las preguntas o ítems, elije una alternativa y marca con una equis (X) o un aspa (+). Debes ser veraz en tus respuestas y no preocuparte de nada porque la encuesta es anónima. Estimado alumno, las alternativas de cada ítem son las siguientes:

4 = SIEMPRE

3 = CASI SIEMPRE

2 = A VECES

1 = NUNCA

		4	3	2	1
1	La calidad de la explicación que hace tu docente cuando les enseña determinados temas es buena				
2	El docente utiliza la técnica de la lluvia de ideas durante el desarrollo de clases				
3	El docente usa estrategias conocidas para recuperar saberes previos a un aprendizaje				
4	El profesor usa mapas conceptuales, semánticos, mentales, etc				
5	Consideras que las diversas estrategias utilizadas por tu profesor te ayudan a aprender mejor				
6	El uso de la pizarra por parte del profesor es buena.				
7	El docente utiliza láminas, imágenes y otros materiales educativos en su clase				
8	El docente hace uso de textos, y/o manuales de lección.				
9	El docente trabaja de manera expositiva y lo combina con el trabajo en grupo				
10	El docente motiva a que los alumnos a que los niños tomen la iniciativa, hagan preguntas, investiguen, y utilicen el razonamiento para aprender.				
11	Las aulas tienen cuadernos de trabajo, libros para desarrollar ejercicios de manera individual o grupal				
12	Los docentes utilizan sus propios materiales educativos.				
13	Los docentes utilizan materiales educativos que suministra la escuela				
14	La hora de clase se utiliza principalmente para actividades de enseñanza /aprendizaje.				
15	El docente promueve actividades donde los estudiantes aplican los aprendizajes adquiridos.				
16	El docente evalúa en forma permanente y continua.				
17	Tu aula está organizada en diferentes sectores				
18	En tu aula existe policía escolar				
19	En tu aula existe Municipio Escolar.				

20	Existe en tu aula brigada de Defensa Civil.				
21	En tu aula la distribución de las mesas es grupal.				
22	Hay normas de convivencia en tu aula.				
23	Cada sector del aula cuenta con materiales pertinentes.				
24	En tu aula la distribución de las mesas es en filas				
25	Las aulas son suficientemente amplias y cómodas.				
26	Las aulas están limpias y las paredes tienen mapas, carteles, laminas , etc				
27	El patio es amplio permite jugar cómodamente				
28	Existen suficientes servicios higiénicos				
29	Los servicios higiénicos están limpios y en funcionamiento				
30	Existe un servicio de agua de manera ininterrumpida				
31	En cada aula existe al menos una buena pizarra				
32	Hay una carpeta o espacio en la mesa para cada estudiante				
33	El mobiliario se puede mover para que los niños trabajen en equipo.				
34	A las instalaciones de la escuela se le da el mantenimiento respectivo				
35	La escuela tiene un programa de salud (higiene bucal, nutrición, etc.).				
36	En la escuela se da el desayuno escolar				
37	Los niños reciben buen trato en la escuela				
38	Los maestros participan en juegos y actividades de recreo con los estudiantes				
39	Los estudiantes respetan a sus docentes.				
40	La escuela promueve los derechos del niño.				
41	La institución dicta charlas para los padres				
42	Recomendarías tu institución educativa a tus conocidos (familiares y amigos).				
43	La institución participa en concursos diversos				
44	La institución educativa realiza excursiones para sus alumnos.				
45	La institución premia a los alumnos destacados				
46	La institución educativa recupera las clases no dictadas				