



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Clima organizacional y calidad de servicio brindado en
la Escuela de Educación Básica Ángel Polivio Márquez
Pacheco del cantón Huaquillas 2013**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Gestión de la Educación

AUTOR

Eusebia Esperanza VIDAL PEÑARANDA

ASESOR

Elías MEJÍA MEJÍA

Lima, Perú

2016

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio brindado en la escuela de educación básica Ángel Polivio Márquez Pacheco del Cantón Huaquillas 2013. La población y muestra estuvo conformada por 132 alumnos.

El diseño de la investigación es transaccional, correlacional, causal, bivariada, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y consta de dos aspectos: El clima organizacional con sus dimensiones y la calidad del servicio Educativo.

Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación **Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio brindado en la escuela de educación básica Ángel Polivio Márquez Pacheco del Cantón Huaquillas 2013.**

Los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis investigadas pues se ha encontrado al aplicar la fórmula Rho de Spearman con un nivel de significancia del 95% se encontró que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,828 y el p_ valor es de 0,000 por lo tanto establecemos que tiene un nivel correlación muy bueno, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 por tal motivo se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional y Calidad de servicio brindado.