

**M.Sc. Livinia Espinoza**

Magister en Acreditación y Evaluación de la Calidad de la Educación. Directora General Unidad Educativa Martin Luther King, Ecuador.

---

**Cómo citar este texto:**

Espinoza L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. REEA. No. 5, Vol II. Enero 2020. Pp. 177-185. Centro Latinoamericano de Estudios en Epistemología Pedagógica. URL disponible en: <http://www.eumed.net/rev/reea>

**Recibido: 02 de agosto 2019.**

**Aceptado: 29 de noviembre de 2019.**

**Publicado: enero de 2020.**

**Indexada y catalogado por:**



**Título: El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio.**

**Resumen:** El artículo busca divulgar los resultados de un estudio de campo acerca de la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los estudiantes, se asume como caso de estudio una educativa privada de Educación Básica en Ecuador. Para ello, se realizó una investigación descriptiva, correlacional, con una muestra de 30 estudiantes. Los resultados sometidos al análisis estadístico de la prueba de correlación de Spearman, concluyeron con un Rho igual a 0,463 que evidencia que hay correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. También, se evidenció que la gran mayoría de los estudiantes están satisfechos y de acuerdo con la calidad del servicio educativo. No obstante, se registraron deficiencias en la labor del personal administrativo.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Calidad, Satisfacción, Servicio Educativo.

**Title: The organizational climate and his relation with the quality of the educational service in a case study.**

**Abstract:** The article seeks to disseminate the results of a field study about the correlation between the organizational climate and the quality of the educational service from the perspective of the students, assuming as a case study a private education of Basic Education in Ecuador. For this, a descriptive, correlational investigation was conducted with a sample of 30 students. The results submitted to the statistical analysis of the Spearman correlation test, concluded with a Rho equal to 0.443 which shows that there is a positive average correlation between the organizational climate and the quality of the educational service. Also, it was evidenced that the vast majority of students are satisfied and in accordance with the quality of the educational service. However, there were deficiencies in the work of administrative staff.

**Key words:** Organizational Climate, Quality, Satisfaction, Educational.

**Título: O clima organizacional e sua relação com a qualidade do serviço educativo em um caso de estudo.**

**Resumo:** O artigo procura divulgar os resultados de um estudo de campo a respeito da correlação entre o clima organizacional e a qualidade do serviço educativo da perspectiva dos estudantes, assume-se como caso de estudo uma educativa privada de Educação Básica no Equador. Para isso, realizou-se uma investigação descritiva, correlacional, com uma amostra de 30 estudantes. Os resultados submetidos à análise estatística da prova de correlação do Spearman, concluíram com um Rho igual a 0,463 que evidência que há correlação medeia positiva entre o clima organizacional e a qualidade do serviço educativo. Também, evidenciou-se que a grande maioria dos estudantes está satisfeitos e de acordo com a qualidade do serviço educativo. Não obstante, registraram-se deficiências no trabalho do pessoal administrativo.

**Palavras claves:** Clima Organizacional, Qualidade, Satisfação, Serviço Educativo.

## **Introducción.**

La calidad del servicio educativo se plantea como una necesidad entre los países en vías de desarrollo ya que la educación, como derecho fundamental, posibilita que las personas puedan acceder a una mejor calidad de vida y contribuyan al desarrollo del país. En Ecuador, a través del Ministerio de Educación, se han planteado estándares de calidad con el propósito de mejorar el sistema educativo. Estos complejos sistemas poseen un alto nivel de autonomía; por ello, cualquier cambio debe ser gestado desde su interior, es decir, desde los docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia como principales agentes de cambio.

El modelo de calidad planteado por el Ministerio de Educación de Ecuador abarca cuatro estándares: gestión educativa, desempeño profesional, estándares de aprendizaje y estándares de infraestructura. De ahí que el artículo se enmarca dentro de los estándares de gestión educativa. Este criterio hace referencia a procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes, favorecen el desarrollo profesional de los actores educativos y permiten que el funcionamiento institucional se aproxime a su ideal.

La filosofía del funcionamiento ideal está ligada al planteamiento del marco del buen vivir, en el cual se deben respetar las diversidades culturales de los pueblos, las etnias y las nacionalidades y fortalecer el desarrollo profesional de todos los actores educativos. Sin embargo, en cualquier institución siempre se presentan algunas debilidades, las cuales pueden interferir en su desarrollo y desenvolvimiento, entre esto en el clima organizacional, lo cual redundaría en la calidad del servicio.

Diversas investigaciones han abordado la relación entre clima y satisfacción laboral o clima y servicio educativo de calidad. Areche, (2014); sostiene al respecto que entre estas categorías hay una asociación significativa positiva alta. Por ello, es fundamental seguir investigando el clima organizacional en las instituciones educativas, ya que el desenvolvimiento de los agentes educativos repercute en el servicio que brindan.

Es por ello que en el artículo de investigación se analiza la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los estudiantes en un caso de estudio. Información fundamental para la comunidad educativa en el proceso de autoevaluación, así como en el proceso de acreditación y en el posicionamiento institucional.

## Referente Teórico.

El clima organizacional es un constructo que se estudia a partir de las percepciones de los individuos que se interrelacionan en una organización. Uribe, (2015); lo concibe como un conjunto de atributos percibidos de una organización y o sus subsistemas o ambos que determina el comportamiento de los trabajadores y que pueden ser inducidos de forma que la organización sea acordes con sus miembros o el entorno.

A nivel de las instituciones educativas, el uso del término fue aprobado por la Convención sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas ya que se buscaba investigar acerca de los beneficios de un clima positivo en las instituciones educativas. De manera sistemática, el estudio sobre el clima en instituciones educativas la realizó Arthur C. Perry, quien reconoció la influencia del clima escolar sobre el proceso de aprendizaje y sobre los propios estudiantes. Según Rambay y col., (2017); el clima institucional está compuesto por tres aspectos: equidad, innovación y afiliación, que se describen en la cita a continuación.

*“La equidad se refleja en la percepción de que las prácticas de la organización son equitativas y genera confianza entre los miembros y sirve para superar el dilema público asociada con el intercambio de conocimientos. La innovación se refleja en la percepción del cambio y alienta la creatividad, hace hincapié en el aprendizaje, los flujos de información abierta y la motivada toma de riesgos. La afiliación refleja la percepción de un sentimiento de unión entre los miembros de la organización, el cuidado y el comportamiento social para inducir a los miembros de la organización para ayudar a los otros”. (p.84).*

Basado en los autores mencionados y considerando el aporte de Gamarra Ramírez, (2014); la definición sobre el constructo clima organizacional abarca a todas las percepciones que asumen miembros de una organización para la cual trabajan, la calidad de su interacción y la motivación que presentan sus participantes influye decisivamente en su desempeño.

Por su parte, la calidad del servicio educativo significa conjunto de propiedades que permiten juzgar el valor de algo. Sin embargo, desde la perspectiva histórica la calidad posee diversas definiciones, las cuales ha variado si se considera su paso del ámbito administrativo al de la educación.

Este cambio, se ha generado por la búsqueda de mejorar el servicio, por ello, Ramos, (2016); considera que su desarrollo se ha relacionado al proceso de consecución de la calidad mediante la inspección, el control, el aseguramiento y gestión de la calidad. En el ámbito educativo, Cano García, (1998); considera que el concepto de calidad está relacionado con los términos equidad e innovación ya que estos elementos crean contextos estimulantes en los centros educativos.

En el Ecuador, el derecho a la educación está reconocido en la constitución ecuatoriana como parte del Sumak Kawsay bajo este marco el gobierno ha planteado los estándares de calidad educativa. Por ello, el Ministerio de Educación(s/f) afirma que el:

*(...) “sistema educativo será de calidad en la medida en que los servicios que ofrece, los actores que lo impulsan y los productos que genera contribuyan a alcanzar ciertas metas o ideales conducentes a un tipo de sociedad democrática, armónica, intercultural, próspera, y con igualdad de oportunidades para todos”. (p.5).*

La calidad educativa redundará en la conformación de una sociedad justa que no solo vele por los aspectos académicos sino también por la autonomía intelectual de los estudiantes. Con el fin de lograr la calidad en el servicio educativo, el Ministerio de Educación de Ecuador, a través de leyes, ha implantado una política de calidad, la cual está englobada en el tipo de la sociedad que se busca establecer. Uno de los requisitos de la calidad educativa es la equidad, pues la igualdad de oportunidades garantiza que todas las personas puedan acceder a los servicios educativos, permanecer en dichos servicios y culminarlos.

A través de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, (2011); se plantearon dos propósitos de la calidad educativa: Orientar, apoyar y monitorear la acción de los actores del sistema educativo hacia la mejora continua de este. Así como ofrecer insumos para la toma de decisiones de políticas públicas con el fin de alcanzar la calidad del sistema educativo

La evaluación de la calidad del servicio educativo se expresa en el nivel de satisfacción del cliente en comparación con sus expectativas. La investigación que dio origen al artículo se realizó con base a las cinco dimensiones:

- Fiabilidad, referida a la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- Seguridad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para producir credibilidad y confianza.
- Capacidad de respuesta como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido).
- Empatía, referida a la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- Intangibilidad como apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Por su parte, desde el Ministerio de Educación de Ecuador, a través de la política educativa, se plantean dos dimensiones del clima organizacional: convivencia escolar y formación ciudadana: así como servicios complementarios.

### **Metodología.**

La investigación que sirvió de base al artículo fue de tipo descriptivo, correlacional y según la temporalidad transversal. La muestra se conformó por 30 estudiantes (13 varones y 17 mujeres) del nivel de Básica Superior en la institución caso de estudio. A tal efecto se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario sobre la percepción de la calidad del servicio educativo, constituido por 45 ítems, tipo escala de Likert, divididos en función de las dimensiones ya señaladas. La escala y puntuación utilizada fue:

- (1) totalmente de acuerdo,
- (2) moderadamente de acuerdo,
- (3) ni desacuerdo ni acuerdo,
- (4) moderadamente de acuerdo y,
- (5) fuertemente de acuerdo.

Igualmente, se aplicó el cuestionario sobre el clima organizacional constituido por 40 ítems divididos en cuatro dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad, de acuerdo a Mendoza Damas, (2012). La escala de medición según la escala Likert fue la siguiente:

- (5) muy de acuerdo,
- (4) de acuerdo,
- (3) indiferente,

(2) en desacuerdo y,  
(1) muy en desacuerdo.

### **Resultados.**

El estudio muestra que existe una correlación media positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, según el Rho obtenido igual a 0,463. Por lo tanto, al aumentar la satisfacción por la calidad del servicio, mejoraría la percepción del clima organizacional y viceversa. La gran mayoría de los estudiantes están moderadamente y fuertemente de acuerdo con la calidad del servicio educativo a excepción de la atención brindada por el personal administrativo.

En relación a la percepción del clima organizacional se observa que los ítems con mejor puntuación (4,30) son “a mis profesores les interesa que aprenda” y “tienen la disposición para apoyarme fuera de la clase cuando se lo solicito.” Este resultado indica que la gran mayoría de los estudiantes están satisfechos.

Al estudiar la correlación de las diferentes dimensiones del clima organizacional con la calidad del servicio educativo se obtuvieron los siguientes valores. Un Rho de 0,399 que determinó que existe una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión estructura y la calidad del servicio educativo en la unidad educativa caso de estudio. El Rho de 0,385 obtenido determinó una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión recompensa y la calidad del servicio educativo. Se ha demostrado una Rho de 0,513 que determinó una correlación positiva de intensidad media entre clima organizacional en su dimensión relaciones y la calidad del servicio educativo. El Rho de 0,383 obtenido determinó una correlación positiva de intensidad baja entre clima organizacional en su dimensión identidad y la calidad del servicio educativo.

### **Discusión.**

Lo planteado evidencia que si se mejora el clima organizacional efectividad de mejorará la calidad del servicio, especialmente, por parte de los administrativo. Es evidentemente que los académicos están claros de su fundamental labor en el proceso educativo. La calidad de servicio se expresa en el criterio de tangibilidad por la calidad de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. La fiabilidad al realizar el servicio

de modo cuidadoso. La capacidad de respuesta es manifiesta en la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y responder en el tiempo oportuno al servicio solicitado.

La seguridad se muestra en los conocimientos y atención de los docentes y directivos y sus habilidades para lograr credibilidad y confianza. La seguridad de la institución está relacionada con que los docentes están actualizados en las nuevas tendencias educativas, tanto en aspectos relacionados con la práctica como con la teoría. La existencia de una constante interacción entre docentes y estudiantes, evidenciada en un trato social donde se pueden aclarar dudas y errores.

La empatía que se les brinda a los estudiantes consiste en que los profesores les dan atención individualizada cuando es necesaria. Siendo los más cercanos a los estudiantes, son lo que conocen sus las necesidades y por tanto son ellos quienes con más vehemencia los que pueden orientar en su comportamiento y naturalmente comprenderlos.

### **Referencias bibliográficas.**

1. Areche, V. (2014). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María auxiliadora de Huamanga, Ayacucho, 2011*. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/4011/1/Areche\\_zv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/4011/1/Areche_zv.pdf)
2. Cano García, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid: La muralla
3. Gamarra Ramírez, H. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas (Tesis de Maestría)*. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/>
4. Ley orgánica de educación intercultural (2011). Registro oficial N°417. Presidencia de la República del Ecuador.
5. Mendoza Damas, M. (2012). *Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una institución educativa de ventanilla (Tesis de Maestría)*. Facultad de Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
6. Ministerio de Educación de Ecuador (s.f.) *Estándares de Calidad Educativa. Aprendizaje, Gestión escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura*.



Recuperado de: [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf)

7. Educación superior en Ecuador. *PODIUM*.
8. Rambay, T y col. (2017). Análisis comparativo del Clima Organizacional en dos Instituciones particulares /Downloads/78-146-1-SM.PDFRevisión Nacional 2015 de la Educación para Todos: Ecuador. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002300/230027S.pdf>
9. Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
10. Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F., El Manual Moderno.