

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA EDUCACIÓN**



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIENCIAS DE  
LA CIUDAD DEL CUSCO EN EL AÑO 2015”**

Tesis presentada por:

**Br. Isaías Cjuiro Ttito**

Para optar al Grado Académico de Maestro  
en Administración con mención en  
Gerencia de la Educación

Asesor: Dr. Raúl Abarca Astete.

**CUSCO – 2017**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo ofrecida en la institución educativa Ciencias del Cusco en el año 2015, desde la percepción de los profesores. La investigación es de enfoque cuantitativo, con nivel de investigación descriptivo y correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio ha estado conformado por 97 profesores que laboran en el nivel secundario de la Institución educativa de Ciencias de la ciudad del Cusco, la muestra de estudio está conformada por 43 profesores, la técnica utilizada ha sido la encuesta y el instrumento ha sido el cuestionario validado por criterio de expertos. Los datos se analizaron con ayuda del programa SPSS. Las conclusiones permiten evidenciar que el clima organizacional es percibido por los educadores como bueno en un 27,9 %, como regular en un 37,2% y como bajo en un 34,9 %, mientras que la calidad de servicio es percibido por los profesores como bueno por el 32,6% como regular por el 32,6% y bajo por el 34,9%. Finalmente se puede afirmar que existe relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo en la institución educativa Ciencias de la ciudad del Cusco del año 2015, estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ )

### **Palabras Clave:**

Clima organizacional, calidad de servicio