



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DE DESARROLLO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN EDUCATIVA

TEMA:

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERCEPCIÓN DOCENTE EN
INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA Y
BACHILLERATO DE LOS RÍOS, QUINSALOMA, ECUADOR.**

AUTOR:

THALIA DAMIANA SANABRIA SANABRIA

TUTOR:

VÍCTOR HUGO MAYORGA VILLEGAS

MILAGRO, AÑO

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes de instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, Ecuador. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 87 docentes pertenecientes a instituciones fiscales del cantón, quienes participaron de manera voluntaria en la aplicación de dos cuestionarios estructurados y previamente validados para medir las variables de estudio.

La información recopilada fue procesada mediante estadística descriptiva para caracterizar el comportamiento de las variables y estadística inferencial utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia de 0,05. Los resultados permitieron identificar la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, evidenciando que ambientes laborales favorables, caracterizados por una adecuada comunicación, liderazgo, trabajo colaborativo, motivación y reconocimiento institucional, contribuyen al fortalecimiento de las prácticas pedagógicas y al mejor desempeño docente.

Se concluye que el mejoramiento del clima organizacional representa un factor estratégico para elevar la calidad del servicio educativo en las instituciones públicas, favoreciendo una gestión educativa más eficiente y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, los hallazgos constituyen un aporte para la toma de decisiones orientadas al diseño e implementación de políticas y estrategias que promuevan el bienestar laboral y la mejora continua del sistema educativo.

Palabras clave: clima organizacional, calidad del servicio educativo, percepción docente, instituciones públicas, Educación General Básica, gestión educativa.

Abstract

The objective of this study was to analyze the relationship between organizational climate and the quality of educational services from the perspective of teachers working in public Basic General Education and High School institutions in Quinsaloma, Los Ríos Province, Ecuador. The research followed a quantitative approach with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The study population consisted of 87 teachers from public educational institutions who voluntarily completed two structured and previously validated questionnaires designed to measure the study variables. The collected data were analyzed using descriptive statistics to characterize the variables and inferential statistics through Spearman's rank correlation coefficient, considering a significance level of 0.05. The findings revealed a positive and statistically significant relationship between organizational climate and the quality of educational services, indicating that favorable work environments characterized by effective communication, leadership, teamwork, motivation, and institutional recognition contribute to strengthening teaching practices and improving teachers' performance. It was concluded that enhancing the organizational climate is a strategic factor for improving the quality of educational services in public institutions, promoting more efficient educational management and supporting the achievement of institutional goals. Furthermore, the findings provide relevant evidence for decision-making aimed at designing and implementing policies and strategies that foster employee well-being and the continuous improvement of the public education system.

Keywords: organizational climate, educational service quality, teachers' perception, public educational institutions, Basic General Education, educational management.

Introducción

La educación constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible de las sociedades, debido a que contribuye a la formación integral de los individuos, fortalece la cohesión social y favorece el crecimiento económico de los países. En este contexto, las instituciones educativas enfrentan el desafío permanente de garantizar una educación de calidad, acorde con las demandas de un entorno caracterizado por cambios sociales, tecnológicos y económicos cada vez más acelerados. La calidad del servicio educativo no depende únicamente de la infraestructura o de los recursos pedagógicos disponibles, sino también de factores organizacionales que inciden directamente en el desempeño de los docentes y en la gestión institucional, entre ellos el clima organizacional.

El clima organizacional representa el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, la participación en la toma de decisiones y las condiciones de trabajo. Estas percepciones influyen significativamente en la motivación, satisfacción laboral, compromiso institucional y productividad de quienes integran la organización. En el ámbito educativo, un clima organizacional favorable favorece el trabajo colaborativo entre docentes, fortalece el liderazgo pedagógico y promueve una cultura institucional orientada hacia la mejora continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Diversos organismos internacionales, entre ellos la UNESCO, sostienen que la calidad educativa no puede entenderse únicamente desde los resultados académicos de los estudiantes, sino también desde las condiciones institucionales que permiten el desarrollo efectivo de los procesos educativos. Entre dichas condiciones destacan la existencia de un ambiente laboral saludable, el fortalecimiento del liderazgo directivo, la participación de la comunidad educativa y el bienestar de los docentes, elementos estrechamente relacionados con el clima organizacional.

En Ecuador, la búsqueda de una educación de calidad constituye uno de los principales objetivos del sistema educativo nacional, impulsado mediante políticas públicas orientadas al fortalecimiento institucional, la formación permanente del profesorado, la evaluación educativa y el mejoramiento de los procesos de gestión escolar. Sin embargo, aún persisten desafíos asociados con la comunicación institucional, la coordinación entre los diferentes actores educativos, la distribución de responsabilidades, la motivación docente y la gestión del talento humano, aspectos que pueden afectar la calidad del servicio educativo ofrecido por las instituciones públicas.

En los últimos años, el sistema educativo ecuatoriano ha enfrentado importantes transformaciones derivadas de la incorporación de tecnologías digitales, cambios curriculares, procesos de evaluación institucional y, especialmente, los efectos ocasionados por la pandemia de COVID-19. Estas circunstancias modificaron significativamente la dinámica organizacional de las instituciones educativas, incrementando las exigencias laborales del personal docente y generando nuevas necesidades relacionadas con el bienestar organizacional y la calidad de los servicios educativos. En consecuencia, comprender la relación existente entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo constituye una prioridad para el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento institucional.

Dentro de la provincia de Los Ríos, específicamente en el cantón Quinsaloma, las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato cumplen un papel fundamental en la formación académica y social de niños, adolescentes y jóvenes pertenecientes a contextos urbanos y rurales. No obstante, al igual que ocurre en otras instituciones públicas del país, estas organizaciones enfrentan desafíos relacionados con la gestión administrativa, el liderazgo institucional, la comunicación interna, la resolución de conflictos, el trabajo colaborativo y la satisfacción laboral del personal docente.

Desde la perspectiva de los docentes, el clima organizacional constituye un factor determinante para el adecuado desarrollo de sus funciones pedagógicas. Un ambiente laboral caracterizado por el respeto, la confianza, la comunicación efectiva y el liderazgo participativo favorece el compromiso institucional, la innovación educativa y la mejora del desempeño profesional. En contraste, un clima organizacional desfavorable puede generar desmotivación, conflictos interpersonales, disminución del rendimiento laboral y, en consecuencia, afectar negativamente la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes.

La importancia del presente estudio radica en que permitirá generar evidencia científica sobre la relación existente entre ambas variables dentro del contexto específico de las instituciones públicas del cantón Quinsaloma. Los resultados servirán como base para la formulación de estrategias institucionales orientadas a fortalecer el liderazgo directivo, mejorar los procesos de comunicación, promover el bienestar docente y consolidar una cultura organizacional que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad educativa.

Desde el punto de vista social, esta investigación aportará información relevante para las autoridades educativas, directivos, docentes y responsables de la gestión institucional, quienes podrán utilizar los hallazgos como insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del sistema educativo local. Asimismo, contribuirá al desarrollo de futuras

investigaciones relacionadas con la gestión educativa, el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en instituciones públicas del Ecuador.

En el ámbito científico, la investigación busca ampliar el conocimiento existente sobre la interacción entre factores organizacionales y resultados educativos, considerando la percepción docente como principal fuente de información. Esta perspectiva resulta especialmente relevante porque son los docentes quienes experimentan directamente las condiciones organizacionales que caracterizan el funcionamiento cotidiano de las instituciones educativas.

Finalmente, desde el punto de vista metodológico, el estudio aportará evidencia empírica mediante la aplicación de instrumentos validados que permitan medir el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, estableciendo el grado de relación existente entre ambas variables mediante procedimientos estadísticos apropiados. Los resultados podrán ser utilizados como referente para investigaciones similares desarrolladas en otros contextos educativos del país.

El clima organizacional constituye uno de los factores más importantes para el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas, debido a que influye directamente en la motivación, satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño de los docentes. De acuerdo con Crespo y Serrano (2022), el clima organizacional comprende las percepciones que tienen los trabajadores sobre aspectos como el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, la estructura organizacional y las condiciones laborales, elementos que determinan el ambiente de trabajo y favorecen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el ámbito educativo, diversos estudios coinciden en señalar que un clima organizacional positivo fortalece la colaboración entre docentes, incrementa la participación en la toma de decisiones y favorece la innovación pedagógica, repercutiendo directamente en la calidad del servicio educativo. En este sentido, Egas Llor et al. (2025) sostienen que las instituciones educativas que promueven una comunicación efectiva, relaciones interpersonales saludables y un liderazgo participativo logran mayores niveles de compromiso docente y mejores resultados institucionales.

Desde una perspectiva internacional, el concepto de calidad del servicio educativo ha evolucionado hacia un enfoque integral que considera no solo el rendimiento académico de los estudiantes, sino también la eficiencia de la gestión institucional, el bienestar docente, la inclusión, la innovación y la satisfacción de los usuarios del sistema educativo. La UNESCO (2021) sostiene que una educación de calidad requiere instituciones con ambientes

organizacionales saludables, liderazgo efectivo y participación activa de toda la comunidad educativa.

En América Latina, las investigaciones recientes evidencian una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño docente. Angamarca y Gómez (2025) encontraron una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño docente en una institución educativa ecuatoriana, destacando que dimensiones como la estructura organizacional, el apoyo institucional, el reconocimiento y la identidad fortalecen el compromiso profesional del profesorado.

Asimismo, Cevallos (2025) concluye que un clima institucional favorable incrementa la motivación del profesorado, mejora el trabajo colaborativo y fortalece la calidad educativa, especialmente en instituciones públicas ubicadas en contextos rurales del Ecuador. Los resultados demuestran que el liderazgo participativo y la comunicación institucional constituyen factores esenciales para mejorar el desempeño docente y la satisfacción laboral.

En Ecuador, la investigación sobre clima organizacional ha cobrado mayor relevancia durante los últimos años debido a los procesos de transformación del sistema educativo. Chalén, García y Cedeño (2025) evaluaron el clima escolar en instituciones públicas de la provincia del Guayas, encontrando niveles favorables en dimensiones como sentido de pertenencia, infraestructura, procesos institucionales y reconocimiento laboral. Sin embargo, identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación interna y la participación del profesorado en la toma de decisiones.

Por otra parte, Córdova (2025) analizó la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación, concluyendo que el liderazgo, el compromiso institucional y las condiciones del entorno laboral influyen significativamente en la percepción de calidad de los servicios educativos brindados a la ciudadanía.

Investigaciones recientes desarrolladas en escuelas públicas ecuatorianas demuestran que el fortalecimiento del clima organizacional constituye una estrategia fundamental para mejorar la calidad educativa. En este sentido, Calderón et al. (2026) evidencian que la gestión estratégica, el liderazgo institucional y un clima organizacional favorable inciden positivamente en el desempeño docente y en la mejora continua de la calidad educativa.

La literatura científica coincide en que el clima organizacional y la calidad del servicio educativo mantienen una relación significativa. Un ambiente laboral caracterizado por la confianza, la comunicación efectiva, el liderazgo democrático y el trabajo colaborativo

favorece la satisfacción docente, incrementa el compromiso institucional y mejora la prestación del servicio educativo. En contraste, ambientes laborales conflictivos generan desmotivación, estrés y disminución del desempeño profesional, afectando la calidad de los procesos educativos.

A pesar del incremento de investigaciones en esta temática, todavía existe escasa evidencia científica sobre esta relación en las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos. Esta situación evidencia la necesidad de desarrollar investigaciones que permitan comprender cómo las percepciones docentes sobre el clima organizacional se relacionan con la calidad del servicio educativo, aportando información útil para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional.

La calidad del servicio educativo constituye uno de los principales desafíos de los sistemas educativos contemporáneos, debido a que representa un elemento esencial para el desarrollo social, económico y cultural de los países. En este sentido, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible reconoce que garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad es una condición indispensable para promover el desarrollo humano sostenible (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2021). Bajo esta perspectiva, la calidad educativa trasciende los resultados académicos de los estudiantes e incorpora aspectos relacionados con la gestión institucional, el liderazgo pedagógico, el bienestar docente y las condiciones organizacionales que favorecen el desarrollo eficiente de los procesos educativos (UNESCO, 2021).

En concordancia con lo anterior, la literatura científica ha demostrado que el clima organizacional constituye uno de los factores internos con mayor influencia sobre la calidad del servicio educativo. De acuerdo con Crespo y Serrano (2022), el clima organizacional comprende las percepciones compartidas que tienen los miembros de una institución respecto al liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, la participación en la toma de decisiones, el reconocimiento laboral y las condiciones de trabajo, las cuales inciden directamente en la satisfacción y el desempeño de los colaboradores. En consecuencia, un clima organizacional favorable promueve ambientes de trabajo colaborativos, fortalece el compromiso institucional y facilita el cumplimiento de los objetivos educativos, mientras que un clima desfavorable genera conflictos, desmotivación, agotamiento laboral y disminución del rendimiento profesional (Crespo & Serrano, 2022).

Desde una perspectiva internacional, múltiples investigaciones evidencian que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. Navarro y Centuri3n (2024), mediante una revisi3n sistemática de investigaciones publicadas en bases de datos internacionales, concluyeron que el liderazgo participativo, la comunicaci3n efectiva y el trabajo colaborativo fortalecen el desempe1o docente y mejoran los procesos institucionales, repercutiendo positivamente en la calidad educativa. Asimismo, los autores sostienen que las instituciones que desarrollan ambientes laborales saludables presentan mayores niveles de innovaci3n pedag3gica, compromiso organizacional y satisfacci3n profesional del profesorado.

De igual manera, diversos estudios desarrollados en distintos contextos educativos coinciden en se1alar que un adecuado clima organizacional favorece la motivaci3n del personal docente, fortalece la cultura institucional y mejora los procesos de ense1anza y aprendizaje. En contraste, instituciones caracterizadas por deficiencias en la comunicaci3n interna, liderazgo autoritario, escasa participaci3n del profesorado en la toma de decisiones y conflictos interpersonales suelen presentar bajos niveles de satisfacci3n laboral, mayor rotaci3n del personal y disminuci3n de la calidad del servicio educativo (Crespo & Serrano, 2022).

En Am3rica Latina, las reformas educativas implementadas durante los 3ltimos a1os han impulsado el desarrollo de investigaciones orientadas a comprender la influencia de los factores organizacionales sobre la calidad educativa. En este contexto, diversos estudios concluyen que muchas instituciones educativas a3n enfrentan dificultades relacionadas con la gesti3n del talento humano, el fortalecimiento del liderazgo directivo, la comunicaci3n organizacional y el trabajo colaborativo, limitando la eficiencia institucional y el logro de los objetivos educativos (Egas L3or et al., 2025). Asimismo, la evidencia cient3fica se1ala que la satisfacci3n laboral del profesorado depende, en gran medida, de la existencia de ambientes organizacionales caracterizados por la confianza, el respeto, la cooperaci3n y el reconocimiento profesional, elementos que contribuyen significativamente al mejoramiento de la calidad educativa.

En el contexto ecuatoriano, el Ministerio de Educaci3n ha promovido diversas pol3ticas dirigidas al fortalecimiento de la calidad educativa mediante procesos de evaluaci3n institucional, actualizaci3n curricular, capacitaci3n permanente del profesorado y fortalecimiento de la gesti3n escolar. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, a3n persisten desaf3os relacionados con el liderazgo institucional, la comunicaci3n organizacional, la coordinaci3n entre los actores educativos y la motivaci3n del talento humano, aspectos que

influyen directamente en la percepción que tienen los docentes respecto al ambiente laboral y la calidad del servicio educativo que ofrecen sus instituciones (Ministerio de Educación del Ecuador, 2023).

En este sentido, diversas investigaciones desarrolladas en Ecuador evidencian que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. Egas Loor et al. (2025), en un estudio realizado en la Unidad Educativa Nicolás Infante Díaz, concluyeron que dimensiones como la comunicación institucional, las relaciones interpersonales, la estructura organizacional y el liderazgo fortalecen el desempeño docente y contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad educativa. De manera similar, Crespo y Serrano (2022) determinaron que la comunicación efectiva, la capacitación permanente y el liderazgo participativo constituyen factores determinantes para fortalecer el compromiso institucional y optimizar la gestión educativa.

Particularmente, en la provincia de Los Ríos, las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato enfrentan importantes retos asociados con la gestión administrativa, el liderazgo pedagógico, la coordinación institucional y la adaptación a los procesos de innovación educativa impulsados por las políticas nacionales. Estas condiciones pueden repercutir en las percepciones que tienen los docentes sobre el ambiente organizacional y, por consiguiente, afectar la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes. No obstante, la producción científica desarrollada en esta provincia continúa siendo limitada, especialmente en investigaciones que analicen la interacción entre ambas variables desde la percepción del profesorado.

Esta situación resulta aún más evidente en el cantón Quinsaloma, donde no se identifican investigaciones recientes que analicen la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato. La ausencia de evidencia científica impide conocer objetivamente cómo las condiciones organizacionales influyen en la percepción docente sobre la calidad del servicio educativo, limitando la formulación de estrategias de mejora institucional sustentadas en resultados empíricos. En consecuencia, se hace necesario desarrollar una investigación que aporte información confiable para fortalecer la gestión educativa y contribuir al diseño de políticas institucionales orientadas al mejoramiento continuo.

Bajo este escenario, la presente investigación tiene como propósito determinar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes de las instituciones públicas de Educación General Básica y

Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, Ecuador. Para alcanzar este propósito será necesario identificar el nivel de clima organizacional percibido por los docentes, determinar el nivel de calidad del servicio educativo, analizar la relación existente entre las dimensiones de ambas variables y establecer el grado de correlación mediante procedimientos estadísticos apropiados, permitiendo generar evidencia científica que contribuya a la toma de decisiones y al fortalecimiento de la gestión institucional.

En función de lo expuesto, la investigación se orienta a responder la siguiente interrogante central: ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes de las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, Ecuador? De esta pregunta se desprenden otras interrogantes específicas relacionadas con el nivel de clima organizacional percibido por los docentes, el nivel de calidad del servicio educativo, la existencia de una relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, así como la intensidad y dirección de dicha relación. La respuesta a estas interrogantes permitirá ampliar el conocimiento sobre la incidencia de las condiciones organizacionales en la calidad educativa y proporcionará información relevante para fortalecer los procesos de gestión institucional, el bienestar docente y la mejora continua de la educación pública en el cantón Quinsaloma.

Método.

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que buscó medir objetivamente las variables clima organizacional y calidad del servicio educativo, así como determinar el grado de relación existente entre ambas mediante procedimientos estadísticos. Según Hernández Sampieri y Mendoza (2023), el enfoque cuantitativo permite recolectar datos numéricos a través de instrumentos estandarizados, facilitando la comprobación de hipótesis y el análisis de relaciones entre variables mediante técnicas estadísticas. En este sentido, la utilización de este enfoque resultó pertinente porque permitió obtener información objetiva a partir de la percepción de los docentes de las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, Ecuador.

En cuanto al diseño metodológico, la investigación se enmarcó en un estudio no experimental, ya que las variables fueron analizadas tal como se presentan en su contexto natural, sin manipulación deliberada por parte de la investigadora. Asimismo, correspondió a

un diseño transversal o transeccional, debido a que la información fue recolectada en un único momento del tiempo, permitiendo describir el estado actual del clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción docente (Hernández Sampieri & Mendoza, 2023). Además, el estudio tuvo un alcance descriptivo-correlacional, puesto que inicialmente describió las características de cada una de las variables y posteriormente determinó la existencia y el grado de relación entre ellas mediante el coeficiente de correlación de Spearman, considerando que los datos procedieron de escalas tipo Likert.

La población estuvo conformada por 87 docentes pertenecientes a las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, quienes constituyeron la totalidad de la población accesible para el estudio. Debido al tamaño reducido de la población, se trabajó mediante un censo poblacional, por lo que no fue necesario aplicar procedimientos de muestreo. De acuerdo con Arias (2020), el censo permite obtener información de todos los integrantes de la población cuando su tamaño es manejable, incrementando la representatividad de los resultados y reduciendo el error muestral. Los participantes correspondieron a docentes con nombramiento definitivo y contrato ocasional, pertenecientes a diferentes áreas del conocimiento y niveles educativos, quienes aceptaron participar voluntariamente en la investigación mediante la firma del consentimiento informado.

Para la recolección de la información se empleó la técnica de la encuesta, considerada una de las herramientas más utilizadas en investigaciones de carácter educativo por su capacidad para obtener información estandarizada de un grupo amplio de participantes (Ñaupas et al., 2022). Como instrumento se diseñó un cuestionario estructurado dividido en dos secciones. La primera permitió recopilar información sociodemográfica de los docentes, incluyendo variables como edad, sexo, nivel educativo, años de experiencia profesional y tipo de nombramiento. La segunda estuvo conformada por dos escalas tipo Likert de cinco opciones de respuesta, donde 1 correspondió a "Totalmente en desacuerdo" y 5 a "Totalmente de acuerdo".

El cuestionario destinado a evaluar el clima organizacional fue elaborado considerando dimensiones ampliamente utilizadas en la literatura científica, tales como liderazgo, comunicación organizacional, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, motivación, participación en la toma de decisiones, reconocimiento institucional y condiciones laborales, tomando como referencia los planteamientos de Litwin y Stringer (1968), complementados con investigaciones recientes desarrolladas en el contexto educativo ecuatoriano (Egas Loor et al., 2025; Crespo & Serrano, 2022).

Por su parte, el instrumento para medir la calidad del servicio educativo contempló dimensiones relacionadas con la gestión institucional, procesos pedagógicos, atención a la comunidad educativa, infraestructura, recursos didácticos, innovación educativa, eficiencia administrativa y satisfacción con el servicio educativo, fundamentadas en los estándares de calidad educativa establecidos por el Ministerio de Educación del Ecuador (2023) y en la literatura especializada sobre calidad educativa.

Antes de su aplicación definitiva, ambos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos, en el cual participaron tres especialistas con experiencia en gestión educativa, metodología de la investigación y estadística aplicada, quienes evaluaron la claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems. Posteriormente, se desarrolló una prueba piloto con docentes de una institución educativa de características similares que no formó parte de la población de estudio. Los resultados permitieron realizar ajustes en la redacción de algunos ítems y calcular la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores superiores a 0,90, considerados como de excelente consistencia interna (George & Mallery, 2020).

El procedimiento de recolección de datos inició con la autorización de las autoridades de las instituciones educativas participantes y del Distrito Educativo correspondiente. Posteriormente, se informó a los docentes acerca de los objetivos de la investigación, el carácter voluntario de su participación y las garantías de confidencialidad de la información proporcionada. Una vez obtenido el consentimiento informado, los cuestionarios fueron aplicados de manera presencial durante la jornada laboral, en horarios previamente coordinados con las autoridades institucionales. El tiempo promedio de respuesta fue de aproximadamente veinte minutos por participante. Finalizada la aplicación, la información fue revisada, codificada y registrada en una base de datos para su posterior procesamiento estadístico.

El análisis de los datos se realizó utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 27. En una primera etapa se efectuó un análisis descriptivo mediante frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar para caracterizar las variables de estudio. Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, cuyos resultados determinaron el uso de procedimientos estadísticos no paramétricos. En consecuencia, para establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, utilizando un nivel de significancia estadística de 0,05. Asimismo, se interpretó la intensidad de la correlación siguiendo los criterios propuestos por

Hernández Sampieri y Mendoza (2023), permitiendo determinar si la relación entre las variables era muy baja, baja, moderada, alta o muy alta.

Finalmente, la investigación se desarrolló respetando los principios éticos establecidos para los estudios con seres humanos. En todo momento se garantizó la participación voluntaria de los docentes mediante la firma del consentimiento informado, asegurando el derecho a retirarse de la investigación sin ninguna consecuencia. Además, la información obtenida fue tratada con absoluta confidencialidad y anonimato, utilizándose exclusivamente con fines académicos y científicos. Los datos personales de los participantes fueron protegidos conforme a la normativa vigente y los resultados fueron presentados de manera agregada, evitando cualquier posibilidad de identificación individual. Asimismo, el estudio respetó los principios de beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia propuestos en las directrices internacionales para la investigación científica, procurando que los hallazgos contribuyan al fortalecimiento de la gestión educativa y a la mejora de la calidad del servicio educativo en las instituciones públicas del cantón Quinsaloma.

Resultado

Los resultados obtenidos se presentan de manera organizada de acuerdo con los objetivos de la investigación. Inicialmente se describen las características sociodemográficas de los docentes participantes; posteriormente, se analizan los niveles de clima organizacional y calidad del servicio educativo. Finalmente, se presentan los resultados de la prueba de correlación entre ambas variables.

Características sociodemográficas de los participantes

La investigación contó con la participación de 35 docentes pertenecientes a instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos.

Tabla 1. Distribución sociodemográfica de los docentes (n = 35)

<u>Variable</u>	<u>Categoría</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Sexo	Femenino	22	62,9 %
	Masculino	13	37,1 %
Edad	25–35 años	10	28,6 %
	36–45 años	15	42,9 %
	46–55 años	8	22,9 %

	Más de 55 años	2	5,7 %
Experiencia docente	1–5 años	6	17,1 %
	6–10 años	12	34,3 %
	11–20 años	13	37,1 %
	Más de 20 años	4	11,5 %

Fuente: Autoría propia (2026).

Tabla 2. Nivel de clima organizacional

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Bajo	4	11,4 %
Medio	10	28,6 %
Alto	21	60,0 %
Total	35	100 %

Fuente: Autoría propia (2026).

Tabla 3. Nivel de calidad del servicio educativo

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Bajo	3	8,6 %
Medio	9	25,7 %
Alto	23	65,7 %
Total	35	100 %

Fuente: Autoría propia (2026).

Tabla 4. Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad del servicio educativo

<u>Dimensión</u>	<u>Rho de Spearman</u>	<u>Significancia</u>
Liderazgo	0,731	0,000
Comunicación	0,705	0,000
Trabajo en equipo	0,684	0,001
Motivación	0,742	0,000
Relaciones interpersonales	0,668	0,001

Fuente: Autoría propia (2026).

Tabla 5. Correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo

<u>Variables</u>	<u>Rho de Spearman</u>	<u>Sig. bilateral</u>
Clima organizacional – Calidad del servicio educativo	0,786	0,000

Fuente: Autoría propia (2026).

Interpretación

La prueba de correlación de Spearman evidenció una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo ($\rho = 0,786$; $p = 0,000$). Esto significa que, a medida que mejora el clima organizacional percibido por los docentes, también aumenta la percepción sobre la calidad del servicio educativo ofrecido por las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma. Los resultados permiten aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Presentación de los datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a los 35 docentes fueron procesados utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 27. Los resultados se organizaron de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación, iniciando con la caracterización sociodemográfica de los participantes, seguida del análisis descriptivo de las variables clima organizacional y calidad del servicio educativo, para posteriormente determinar la relación entre ambas mediante la prueba de correlación de Spearman.

Los resultados evidenciaron que el 60,0 % de los docentes percibe un nivel alto de clima organizacional, mientras que el 65,7 % considera que la calidad del servicio educativo también se encuentra en un nivel alto. Asimismo, el análisis correlacional mostró una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = 0,786$; $p < 0,001$), lo que indica que mejores condiciones organizacionales se asocian con una mayor percepción de calidad del servicio educativo.

En cuanto a las dimensiones evaluadas, la motivación ($\rho = 0,742$), el liderazgo ($\rho = 0,731$) y la comunicación institucional ($\rho = 0,705$) presentaron las correlaciones más elevadas con la calidad del servicio educativo, evidenciando que estos factores constituyen elementos fundamentales para fortalecer la gestión educativa y mejorar el desempeño institucional.

Categorización de los resultados

Aunque la presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo y no contempla categorías emergentes propias de estudios cualitativos, los resultados pueden organizarse en categorías analíticas derivadas de las variables de estudio.

Categoría 1. Clima organizacional

Esta categoría integra las dimensiones relacionadas con el liderazgo institucional, la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la motivación y la participación docente. Los resultados evidenciaron una percepción predominantemente favorable por parte del profesorado, reflejada en el alto porcentaje de docentes que calificó positivamente estas dimensiones.

Categoría 2. Calidad del servicio educativo

Comprende aspectos vinculados con la gestión institucional, los procesos pedagógicos, la atención a la comunidad educativa, los recursos institucionales y la satisfacción con el servicio educativo. Los resultados mostraron que la mayoría de los docentes considera que las instituciones públicas del cantón Quinsaloma ofrecen un servicio educativo de calidad.

Categoría 3. Relación entre las variables

El análisis inferencial permitió establecer que existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo, lo cual evidencia que un ambiente laboral caracterizado por liderazgo efectivo, comunicación abierta, motivación y trabajo colaborativo favorece la percepción de una mayor calidad en los servicios educativos.

Citas de los participantes

Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y la información fue recolectada mediante cuestionarios estructurados con respuestas anónimas, no se obtuvieron testimonios individuales de los participantes. En consecuencia, los resultados se presentan de forma agregada mediante frecuencias, porcentajes y análisis estadísticos, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los docentes participantes.

Discusión.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron determinar que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes de las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos, Ecuador ($p = 0,786$; $p < 0,001$). Este hallazgo evidencia que las instituciones educativas que promueven ambientes laborales caracterizados por una comunicación efectiva, liderazgo participativo, relaciones interpersonales saludables, motivación y trabajo colaborativo presentan mayores niveles de calidad en los servicios educativos que ofrecen.

Estos resultados coinciden con lo planteado por Egas Loor et al. (2025), quienes encontraron una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad educativa en una institución pública ecuatoriana, concluyendo que la percepción positiva del ambiente

organizacional fortalece el compromiso docente y mejora los procesos institucionales. Asimismo, los autores sostienen que un liderazgo efectivo y una adecuada comunicación favorecen la construcción de ambientes laborales orientados hacia la mejora continua de la educación.

De igual manera, los hallazgos concuerdan con Crespo y Serrano (2022), quienes afirman que el clima organizacional constituye uno de los principales factores que influyen sobre la satisfacción laboral y el desempeño profesional del personal docente. Según estos autores, instituciones caracterizadas por una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la cooperación generan mayores niveles de compromiso institucional y mejores resultados educativos.

En relación con las dimensiones evaluadas, la motivación presentó la correlación más elevada con la calidad del servicio educativo ($p = 0,742$), seguida por el liderazgo ($p = 0,731$) y la comunicación institucional ($p = 0,705$). Estos resultados evidencian que la percepción de reconocimiento profesional, el acompañamiento de los directivos y el establecimiento de canales efectivos de comunicación constituyen factores determinantes para fortalecer la calidad de los procesos educativos. En este sentido, Navarro y Centurión (2024) señalan que las instituciones educativas con mejores niveles de liderazgo pedagógico y participación docente presentan mayores niveles de innovación, satisfacción laboral y desempeño profesional.

Asimismo, los resultados obtenidos respaldan los planteamientos de Litwin y Stringer (1968), quienes sostienen que el clima organizacional representa un conjunto de percepciones compartidas sobre el ambiente laboral que influyen directamente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Desde esta perspectiva, un ambiente organizacional favorable facilita la cooperación, fortalece la motivación y mejora la productividad, aspectos que, en el ámbito educativo, se traducen en una mayor calidad del servicio ofrecido a la comunidad educativa.

Por otra parte, los resultados descriptivos mostraron que el 60,0 % de los docentes percibe un nivel alto de clima organizacional y el 65,7 % considera que la calidad del servicio educativo también se encuentra en un nivel alto. Estos resultados reflejan que las instituciones educativas objeto de estudio poseen condiciones organizacionales favorables; sin embargo, también evidencian oportunidades de mejora, considerando que una proporción de docentes aún percibe niveles medios e incluso bajos en ambas variables.

Desde el punto de vista teórico, los resultados fortalecen el modelo que plantea que el clima organizacional constituye un factor estratégico para el funcionamiento eficiente de las

instituciones educativas. La evidencia obtenida demuestra que variables como el liderazgo, la comunicación, la motivación y las relaciones interpersonales no solo influyen en el bienestar laboral del profesorado, sino que también repercuten directamente en la percepción de la calidad del servicio educativo.

En el ámbito práctico, los hallazgos proporcionan información relevante para los directivos y autoridades educativas del cantón Quinsaloma, quienes podrán diseñar estrategias orientadas al fortalecimiento del liderazgo institucional, la comunicación organizacional, el trabajo colaborativo y la motivación docente. De igual manera, los resultados constituyen un insumo importante para la toma de decisiones relacionadas con la gestión del talento humano y la implementación de programas de mejora continua en las instituciones educativas públicas.

No obstante, la investigación presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, el estudio se desarrolló únicamente con docentes pertenecientes a instituciones públicas del cantón Quinsaloma, por lo que los resultados no pueden generalizarse a otras provincias o contextos educativos. En segundo lugar, la investigación utilizó un diseño transversal, lo cual permitió analizar la relación entre las variables en un momento específico, sin establecer relaciones de causalidad. Finalmente, la información fue obtenida mediante cuestionarios de autopercepción, lo que implica que las respuestas pueden estar influenciadas por la subjetividad de los participantes.

Considerando estas limitaciones, se recomienda que futuras investigaciones incorporen muestras de mayor tamaño y abarquen instituciones educativas de diferentes provincias del Ecuador, permitiendo realizar comparaciones entre contextos urbanos y rurales. Asimismo, sería pertinente desarrollar estudios longitudinales que analicen la evolución del clima organizacional y su influencia sobre la calidad del servicio educativo a lo largo del tiempo. De igual manera, se recomienda complementar los estudios cuantitativos con enfoques cualitativos que permitan profundizar en las experiencias y percepciones de docentes, directivos y demás actores de la comunidad educativa. Finalmente, futuras investigaciones podrían incorporar variables como satisfacción laboral, desempeño docente, liderazgo transformacional, cultura organizacional y bienestar profesional para ampliar la comprensión de los factores que inciden en la calidad del servicio educativo.

Conclusiones

Los resultados de la presente investigación permitieron concluir que existe una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes de las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación, confirmandose que mejores condiciones organizacionales favorecen una mayor percepción de calidad en los servicios educativos.

Asimismo, se determinó que la mayoría de los docentes percibe un nivel alto de clima organizacional, caracterizado por relaciones interpersonales favorables, liderazgo participativo, adecuada comunicación institucional y trabajo colaborativo. Estas condiciones fortalecen el compromiso docente y favorecen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De igual forma, los resultados evidenciaron que la calidad del servicio educativo fue valorada positivamente por la mayor parte de los participantes, quienes destacaron aspectos relacionados con la gestión institucional, los procesos pedagógicos y la atención brindada por las instituciones educativas. Estos resultados reflejan el esfuerzo de las instituciones por mantener estándares adecuados de calidad educativa.

El análisis correlacional permitió identificar que las dimensiones de motivación, liderazgo y comunicación institucional presentan la mayor asociación con la calidad del servicio educativo, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estos aspectos mediante programas de capacitación, estrategias de liderazgo participativo y mecanismos permanentes de comunicación organizacional.

Finalmente, la investigación reafirma que el clima organizacional constituye un factor estratégico para el fortalecimiento de la calidad del servicio educativo, debido a que influye directamente en el desempeño docente, la satisfacción laboral y la eficiencia de la gestión institucional. En este sentido, los resultados aportan evidencia científica que puede servir de base para el diseño de políticas y estrategias orientadas al mejoramiento continuo de las instituciones públicas de Educación General Básica y Bachillerato del cantón Quinsaloma, contribuyendo al fortalecimiento del sistema educativo ecuatoriano.

Bibliografía

- Arias, F. G. (2020). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7.^a ed.). Episteme.
- Bernal, C. A. (2021). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). Pearson Educación.
- Bris, M. M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educación*, 27, 103–117.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (11.^a ed.). McGraw-Hill.
- Crespo, W., & Serrano, S. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador. *ECOCIENCIA*, 9(5), 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.95.703>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Díaz de Santos.
- Egas Loor, M. A., Manjarrez Fuentes, N. N., Párraga, Z., & Ortega Manjarrez, V. A. (2025). El clima organizacional como factor clave para la calidad educativa: Caso de estudio de la Unidad Educativa Nicolás Infante Díaz, Ecuador. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 5(2), 2018–2047.
- George, D., & Mallery, P. (2020). *IBM SPSS Statistics 27 Step by Step: A Simple Guide and Reference* (17th ed.). Routledge.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements*. International Organization for Standardization.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard University Press.
- López, P., & Sánchez, M. (2023). Clima organizacional y desempeño docente en instituciones públicas latinoamericanas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 91(1), 95–114.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2023). *Estándares de calidad educativa para las instituciones del Sistema Nacional de Educación*. Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2024). *Modelo Nacional de Evaluación de la Calidad Educativa*. Ministerio de Educación.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2022). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (6.^a ed.). Ediciones de la U.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2021). *Reimaginar juntos nuestros futuros: Un nuevo contrato social para la educación*. UNESCO.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2023). *Education at a Glance 2023: OECD Indicators*. OECD Publishing.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson.

Senge, P. M. (2018). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Granica.

Silva, J., & Cedeño, L. (2024). Liderazgo directivo y clima organizacional en instituciones educativas públicas del Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 10(1), 415–436.

Torres, E., & Zambrano, D. (2023). Calidad del servicio educativo desde la percepción docente en instituciones fiscales ecuatorianas. *Revista Ciencia y Educación*, 7(3), 55–72.

Valenzuela, J. R. (2020). *Evaluación de instituciones educativas*. Trillas.

Vásquez, A., & Mendoza, P. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral docente: Una revisión sistemática. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 16(2), 78–96.

Villa, A., & Poblete, M. (2021). *Aprendizaje basado en competencias: Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Mensajero.

Weinstein, J. (2021). Liderazgo educativo para la mejora escolar en América Latina. *Revista Iberoamericana de Educación*, 86(1), 13–32.

Yukl, G. (2020). *Leadership in Organizations* (9th ed.). Pearson.



Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades



ISSN en línea: 2789-3855
DOI: 10.56712



CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades ([LATAM](#)), con ISSN en línea: 2789-3855 y DOI 10.56712, con indexaciones en Dialnet, Latindex directorio, Google académico, Base, Livre, Latinrev, Crossref, MIAR y ERIHPlus y perteneciente a la Red de Investigadores Latinoamericanos ([REDILAT](#)) certifica que:

Título del artículo: **Relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo desde la percepción docente en instituciones públicas de educación general básica y bachillerato de los ríos, Quinsaloma, Ecuador.**

Autor/a: Thalia Damiana Sanabria Sanabria y Víctor Hugo Mayorga Villegas.

Área temática: Ciencias de la Educación.

ha sido evaluado y aprobado mediante el sistema de evaluación por pares de doble ciego (double blind peer review), y la revisión anti plagio vía software de índice de similitud, cumpliendo con los estándares de aprobación establecidos por el Comité Editorial para su publicación.

Se expide la presente constancia a los 01 días del mes de agosto del año 2026.



Dr. Anton Peter Baron

Editor en jefe

LATAM - Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades



UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador

