

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO- UCAYALI, 2024.**

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

NELSON ROMER GUIMARAES INUMA

Pucallpa – Perú

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N°4

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DEL MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 8 horas, del día 25 de abril, ante el Jurado de Tesis o trabajo de Investigación constituido por:

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes	Presidente
Dra. Leydi Pérez Guimarães	Secretario
Mg. Rober Lozano Ruiz	Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

Mencion: Gestión Pública
Don(ña): Nelson Romer Guimarães Inuma

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la percepción del usuario de la entidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo - Ucayali, 2029"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las observaciones siguientes:

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciséis (16)
Equivalente a Bueno, por lo que se recomienda.....

(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 9 horas del 25 de abril del 2025.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N° V/100-2025.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO- UCAYALI, 2024"

Autor(es) : GUIMARAES INUMA, NELSON ROMER
Escuela : POSGRADO
Maestría : GESTIÓN PÚBLICA.
Asesor(a) : Dra. TAFUR FLORES, NELLY GRACIELA

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 14/02/2025



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Nelson Romer Guimaraes InumaAutor de la tesis titulada: "Clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa local de Coronel Portillo - Ucayali 2024"

Sustentada el año.....

Asesor(a): Dra. Tapyr Flores, Nelly Graciela

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestión Pública

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

TOTAL

☒
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 04 / 2025Email: nguimaraesinuma@gmail.com Firma: Teléfono: 935 942 904 DNI: 40724972

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, por su amor incondicional, su constante apoyo y por ser mi mayor fuente de motivación en cada etapa de mi desarrollo personal y profesional. A mis padres, cuya guía, valores y enseñanzas me han inspirado a superar cada desafío con determinación y esperanza. A Dios, por ser mi fortaleza, mi guía y la luz que ilumina cada paso de mi camino. Este logro es un reflejo de ello.

Nelson Romer

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali por brindarme una formación académica de excelencia, que no solo amplió mis conocimientos, sino también fortaleció mi compromiso con la investigación y la mejora continua de la calidad educativa en nuestra región. Su respaldo y orientación han sido esenciales para la realización de esta tesis.

Expreso mi más sincera gratitud a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en la región Ucayali, quienes con su valiosa participación y disposición hicieron posible el desarrollo de esta investigación. Su percepción y experiencia han sido fundamentales para comprender y analizar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, agradezco profundamente a los colaboradores de la UGEL Coronel Portillo por su apertura, apoyo y colaboración en cada etapa de este estudio. Su compromiso y profesionalismo contribuyeron significativamente al logro de los objetivos planteados, reflejando su dedicación a la mejora continua en el ámbito gestor.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar la relación existente entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024; en tal sentido, el enfoque metodológico planteado fue cuantitativo, de tipo básica explicativa, con un diseño no experimental, correlacional y transeccional, en donde a 137 trabajadores docentes, se les aplicaron dos encuestas, cada una con su cuestionario. El resultado: $Rho = 0.071$; así mismo, la significatividad fue $p\text{-valor} = 0.410 > 0.05$. Se concluye: Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.

Palabras claves: Organización, Servicio al usuario, Gestión.

ABSTRACT

The present research work aims to determine the relationship between the organizational climate and quality of service in the perception of the user of the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo- Ucayali, 2024; in this sense, the methodological approach proposed was quantitative, of a basic explanatory type, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design, where 137 workers teaching were administered two surveys, each with its questionnaire. The result: $Rho = 0.071$; likewise, the significance was $p\text{-value} = 0.410 > 0.05$. It is concluded: There is a significant relationship between the organizational climate and quality of service in the perception of the user of the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo- Ucayali, 2024.

Keywords: Organization, User service, Management.

INTRODUCCIÓN

El estudio del clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la UGEL Coronel Portillo tiene un impacto directo en el desarrollo educativo de la región Ucayali. Al mejorar la gestión y atención administrativa, se contribuye a un entorno educativo más eficiente y efectivo, beneficiando tanto a los docentes como a los estudiantes. Este enfoque no solo impulsa el cumplimiento de los objetivos educativos locales, sino que también promueve una cultura de mejora continua y excelencia en el sistema educativo regional.

El vínculo entre el clima organizacional y la calidad del servicio radica en la percepción que los usuarios tienen sobre la atención que reciben. Un ambiente laboral positivo no solo mejora las interacciones entre los colaboradores, sino que también fortalece la empatía, la atención personalizada y la resolución de problemas hacia los usuarios. En el contexto de la UGEL Coronel Portillo, este enfoque resulta clave para asegurar que las instituciones educativas bajo su jurisdicción cuenten con un soporte administrativo y técnico de alto nivel.

La presente investigación se divide en cinco capítulos y dos apartados:

Primer capítulo: En este primer apartado, se aborda la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, la justificación, así como la viabilidad y las limitaciones del estudio.

Segundo capítulo: En este segmento se presenta el marco teórico, los antecedentes de estudio y las bases teóricas de ambas variables, incluyendo las bases epistémicas y la definición de términos fundamentales.

Tercer capítulo: Aquí se detalla el tipo y diseño de investigación aplicada, así como la descripción de la población y muestra. También se aborda la definición operativa de los instrumentos y las técnicas utilizadas para el procesamiento, sistematización y presentación de los datos.

Cuarto capítulo: Este capítulo se centra en la descripción de los resultados, incluyendo el contraste de hipótesis.

Quinto capítulo: En este apartado se lleva a cabo la discusión de los resultados en relación con las bases teóricas, los antecedentes y el contraste de hipótesis. Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias y anexos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
CAPÍTULO I	16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Descripción del problema	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivo General y objetivos específicos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	18
1.4.1. Hipótesis general	18
1.4.2. Hipótesis específicas	18
1.5. Variables	18
1.6. Justificación e importancia	21
1.7. Viabilidad	21
1.8. Limitaciones	21
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23

2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	25
2.1.2. Antecedentes locales	28
2.2. Bases teóricas	30
2.3. Fundamentos filosóficos	35
2.4. Definiciones conceptuales	36
2.5. Bases epistémicas	37
CAPÍTULO III	41
MARCO METODOLÓGICO	41
3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño y esquema de investigación	41
3.3. Población y muestra	42
3.3.1. Población	42
3.3.2. Muestra	42
3.4. Instrumentos de recolección de datos	42
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	43
CAPÍTULO IV	45
RESULTADOS	45
CAPÍTULO V	51
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
CONCLUSIONES	54
SUGERENCIAS	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables_____	20
Tabla 2. Clima organizacional*Calidad de servicio_____	45
Tabla 3. Clima organizacional*Capacidad de respuesta_____	46
Tabla 4. Clima organizacional*Cortesía del servicio_____	47
Tabla 5. Clima organizacional*Competencias personales_____	48
Tabla 6. Pruebas de normalidad_____	49
Tabla 7. Niveles de correlación Rho de Spearman_____	49
Tabla 7. Pruebas de hipótesis_____	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional*Calidad de servicio_____	45
Figura 2. Clima organizacional*Capacidad de respuesta_____	46
Figura 3. Clima organizacional*Cortesía del servicio_____	47
Figura 4. Clima organizacional*Competencias personales_____	48

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En un país, el clima organizacional en varias agencias gubernamentales se encuentra en un estado de deterioro. Se ha observado una falta de liderazgo efectivo, comunicación deficiente y una cultura de burocracia que obstaculiza la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos. Los empleados gubernamentales se sienten desmotivados y desenganchados debido a la falta de reconocimiento, desarrollo profesional y participación en la toma de decisiones.

Gutiérrez (2019). En países como México, Chile y Ecuador; esta situación afecta directamente la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos. Los trámites administrativos son lentos y engorrosos debido a la falta de coordinación entre las diferentes agencias gubernamentales; en tanto para Galindo (2021), los ciudadanos enfrentan largas esperas, procesos confusos y falta de transparencia en sus interacciones con el gobierno. Gancino (2020). Además, la corrupción y el nepotismo en algunos niveles de la administración pública socavan la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales.

Félix (2022). En el país, es crucial ofrecer buenas condiciones laborales, incluyendo un clima adecuado y recursos tecnológicos, para cumplir los objetivos a corto plazo. Además, la calidad en los servicios públicos es una obligación constitucional que involucra tanto a los servidores públicos como a las autoridades educativas. Tinco (2022). Cada institución pública debe garantizar servicios de calidad y atención eficiente a la comunidad.

Arévalo (2023). En nuestra región, la mala calidad del servicio público contribuye a la insatisfacción de los ciudadanos y puede generar tensiones sociales, protestas y descontento generalizado. Rucoba (2023). Además, puede

tener un impacto negativo en el desarrollo económico y social del país, ya que obstaculiza la inversión extranjera, la innovación y el crecimiento educativo.

Para abordar esta situación problemática, es fundamental implementar reformas estructurales que promuevan un clima organizacional positivo en el sector público. Esto incluye la mejora del liderazgo, la promoción de una cultura de transparencia y rendición de cuentas, la capacitación y desarrollo del personal, así como la simplificación de los procesos administrativos y la digitalización de los servicios públicos para hacerlos más accesibles y eficientes para los ciudadanos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la cortesía del servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las competencias personales de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.
- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la cortesía del servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.
- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y las competencias personales de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en la percepción del usuario.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la cortesía del servicio en la percepción del usuario.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias personales de servicio en la percepción del usuario.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Clima organizacional

Gonzales, J., Ramirez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021), la plasman como el ambiente psicológico y social que prevalece en una organización, el cual se caracteriza por las percepciones, actitudes y comportamientos compartidos por los miembros de la organización. Este

ambiente puede influir en la forma en que los empleados perciben su entorno laboral, interactúan entre sí, y en última instancia, afecta su satisfacción, compromiso y desempeño laboral. El clima organizacional puede estar determinado por varios factores, como la cultura organizacional, las políticas y prácticas de recursos humanos, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Dimensiones Variable 1:

- ✓ D1: Motivación
- ✓ D2: Liderazgo
- ✓ D3: Comunicación
- ✓ D4: Satisfacción laboral

1.5.2. Variable 2: Calidad de servicio

Rodríguez, Arista y Cruz (2023), definen a la calidad de servicio como la percepción subjetiva que tiene el cliente sobre la excelencia, el valor y la satisfacción obtenida al recibir un servicio por parte de una empresa o proveedor. Incluye aspectos como la fiabilidad, la rapidez, la cortesía, la empatía, la accesibilidad y la resolución efectiva de problemas. En esencia, la calidad de servicio se trata de cumplir o superar las expectativas del cliente, creando una experiencia positiva que promueva la fidelidad del cliente y la recomendación del servicio a otros.

Dimensiones Variable 2:

- ✓ D1: Capacidad de respuesta
- ✓ D2: Cortesía
- ✓ D3: Competencias personales

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	El clima organizacional se operacionaliza en cuatro dimensiones: motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral.	Motivación	• Remuneración idónea • Estabilidad laboral • Oportunidades laborales	1: Nunca
		Liderazgo	• Opiniones y sugerencias • Respuesta a decisiones • Promoción y participación • Desarrollo de habilidades	2: Casi Nunca
		Comunicación	• Comunicación laboral efectiva • Comunicación organizacional efectiva	3: A veces
		Satisfacción laboral	• Capacitación en las competencias laborales • Incentivos laborales	4: Casi siempre
		Capacidad de respuesta	• Respuesta adecuada • Recursos materiales • Información exacta • Disposición de atención	5: Siempre
Calidad de servicio	La variable calidad de servicio se operacionaliza en tres dimensiones: capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales.	Cortesía del servicio	• Lenguaje comprensible • Trato amable • Atención ética • Personal capacitado	1: Nunca
		Competencias personales	• Situaciones conflictivas • Personal honesto • Desempeño laboral • Dominio laboral	2: Casi Nunca

1.6. Justificación e importancia

La investigación se justifica por varios motivos:

Aspecto teórico: la presente investigación se encamina a explorar y concretar la información existente en relación a la misma línea de investigación, dentro del ámbito gestor docente; sumado a ello, el presente estudio suma al conjunto de datos, pudiendo analizar los fundamentos definitorios y el comportamiento de las variables dentro de determinado contexto, con una perspectiva actualizada.

Aspecto práctico: la presente investigación expone la realidad educativa en nuestra región, permitiendo una visión más especializada; la relevancia práctica de esta investigación radica en su potencial para identificar posibles desafíos y áreas de mejora en la aplicación de las variables, mejorando así el desarrollo institucional, hasta llegar a las metas planificadas.

Aspecto metodológico; la presente investigación aporta, a través de técnicas cualitativas y cuantitativas, información valiosa sobre la percepción y aplicación de estos principios en el contexto educativo. Además, adapta y plasma métodos innovadores para estudiar estos fenómenos en otros contextos y situaciones similares, enriqueciendo el arsenal metodológico en investigaciones futuras.

1.7. Viabilidad

El presente estudio es viable, por contar con los recursos financieros necesarios para la ejecución; por contar con los recursos de información estructurados dentro de las normas APA; finalmente, resulta viable, ya que se contó con el seguimiento del asesor de investigación y con los permisos correspondientes.

1.8. Limitaciones

La posible limitación a darse, de acuerdo con el contexto y la llegada de los instrumentos, fue la renuencia de las unidades muestrales, ya que se da desde

la percepción del usuario, la que no se dio, puesto que las respuestas fueron mediante una comunicación positiva.

.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Terán (2020) el propósito de este estudio fue identificar el ambiente laboral y la calidad de atención en salud en un centro de atención primaria. Este estudio se caracteriza por ser descriptivo, transversal y no experimental, donde la muestra incluyó a 230 usuarios del centro de salud y 13 miembros del personal y para la recopilación de datos se llevó a cabo mediante el uso de dos encuestas, en base a esto se pudo concluir que, en el centro de salud analizado, mientras la mayoría del personal se siente valorado y comprende sus responsabilidades, experimentan limitaciones en su libertad de expresión. Además, hay insatisfacción con la autoridad superior, ya que se percibe falta de reconocimiento hacia el trabajo individual o en equipo y una falta de transparencia en la comunicación. También se señala que la autoridad no muestra interés en la satisfacción del personal interno, lo que afecta negativamente el ambiente laboral y la calidad del servicio prestado.

Peralta (2021) el propósito de esta investigación fue analizar la influencia del clima organizacional, la satisfacción del usuario y la relación clínica en el servicio de consulta externa del Centro de Salud en Ecuador, durante el período de enero a julio de 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, basado en un diseño no experimental, donde la muestra consistió en 36 trabajadores de salud y 36 pacientes de la sección matutina del centro de salud objeto de estudio y la recopilación de datos se realizó mediante la aplicación de encuestas, en base a esto se concluyó que, los hallazgos muestran una correlación directa alta entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Usuario

($\rho=0,744^{**}$, $p=0,000 < 0,05$), así como entre el Clima Organizacional y la Relación Clínica ($\rho=0,516^{**}$, $p=0,001 < 0,05$). Esto sugiere que un mejor clima organizacional se relaciona con una mayor satisfacción del usuario y una mejor relación médico-paciente. Sin embargo, no se encontró una correlación significativa entre la Satisfacción del Usuario y la Relación Clínica ($\rho=0,270$, $p=0,111 > 0,05$), lo que indica que estos dos factores no están directamente relacionados según los resultados del estudio.

Vallejo (2021) el objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar si existe una relación entre el clima laboral y la productividad en las organizaciones de la economía popular y solidaria. Para lograrlo, se diseñó una metodología de investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, transversal y no experimental, donde la recopilación de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario cerrado con escala tipo Likert, el cual se administró a una población de 45 trabajadores de la Fundación Salinerito, en base a esto se concluyó que, los datos recopilados revelaron que la mayoría de los trabajadores de la Fundación Salinerito percibían un buen clima laboral en varias dimensiones. El trabajo en equipo fue valorado positivamente por el 82.2%, la satisfacción laboral por el 86.6%, y la participación por el 80%. La motivación fue alta con un 95.6%, mientras que el manejo de conflictos y el liderazgo fueron percibidos positivamente por el 73% y el 75.6% respectivamente. En cuanto a la cultura organizacional, el 86.6% la consideró buena. Sin embargo, la formación y desarrollo fue la dimensión con menor aceptación, con solo un 68.9%. En general, los trabajadores mostraron una percepción favorable del clima laboral en la organización.

Calderón (2020) el objetivo de esta investigación fue analizar el clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba utilizando el modelo Great Place to Work, con el propósito de identificar áreas de mejora para aumentar la calidad del

servicio ofrecido por la institución. El estudio empleó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, desde una fase exploratoria y descriptiva hasta llegar a un nivel correlacional, donde el diseño de investigación fue no experimental, y la muestra consistió en 304 empleados del gobierno municipal, y en esto se utilizó un cuestionario basado en la Escala de Likert como instrumento de recolección de datos, en base a esto se puede concluir que, los niveles de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo se encuentran en un rango positivo, lo que sugiere que el ambiente laboral dentro de la institución, aunque no sea óptimo, proporciona un entorno agradable para los colaboradores.

Santamaría (2020) el objetivo principal de este trabajo fue determinar si el clima organizacional en las dimensiones seleccionadas influyó en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. durante el período analizado. Este estudio, clasificado como mixto cuantitativo-cualitativo, tuvo un diseño no experimental, transversal y correlacional. Por su alcance, fue descriptivo, explicativo y correlacional, donde la muestra consistió en 106 individuos y para recopilar la información, se diseñó y aplicó un cuestionario, en base a esto se concluyó que, el clima organizacional efectivamente tenía un impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Esta conclusión se basó inicialmente en los resultados obtenidos de la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones. Sin embargo, fue respaldada de manera sólida por las pruebas de inferencia estadística, las cuales, al ser aplicadas, descartaron completamente la idea de independencia entre las variables mencionadas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Uriarte (2023) la presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo durante el año 2020. Se

llevó a cabo un estudio descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y transversa, donde la muestra estuvo compuesta por 72 colaboradores, y el instrumento utilizado fue un cuestionario con escala de Likert, en base a esto se concluyó que, hay existencia de un vínculo entre el clima organizacional reportado por los colaboradores del CGTCH y la percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios. Además, la prueba estadística de correlación de Spearman mostró una significancia de $p=0.000$, lo que confirma con un 95% de confianza que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio.

Barrueta (2022) El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la gestión municipal. Se realizó un estudio observacional de tipo correlacional, en el cual participaron 30 trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca, Huánuco, durante el año 2021. Para recopilar la información necesaria, se utilizaron dos escalas: una para evaluar el clima organizacional y otra para medir la calidad de servicio, en base a esto se concluyó que, se ha encontrado una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio proporcionada por los servidores públicos en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco.

Orahulio (2020) el objetivo del presente estudio fue identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, durante julio del 2020. Este estudio se enmarca como una investigación básica, de nivel descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo, donde se utilizó un diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal y la técnica de estudio empleada fue la encuesta, utilizando cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, ya que la muestra consistió en 80 individuos, en base a esto se pudo concluir que, se ha encontrado una correlación directa de nivel moderado

($\rho=0.409$, $\text{sig.}=0.000$) entre el clima organizacional (CO) y la calidad de servicio (CS) en un establecimiento de salud ubicado en el distrito de San Martín de Porres (SMP).

Roncal (2023) el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Empresa Servicios Generales ADJ EIRL en Chota durante el año 2022. Se utilizó una metodología descriptiva correlacional, no experimental y transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario SERVQUAL, donde la muestra estuvo conformada por 83 colaboradores, en base a esto se concluyó que, hay una correlación positiva y moderada entre el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa. Esto se evidencia por el valor de Rho de 0.507 obtenido en los 83 colaboradores de la Empresa ADJ. En resumen, el 93% de los colaboradores indicaron que el servicio proporcionado es de alta calidad en comparación con otras empresas de carga y descarga.

Medina (2022) el objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el área de hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna. El diseño del estudio fue cuantitativo, observacional, analítico, transversal y prospectivo, donde la muestra estuvo compuesta por 199 trabajadores de salud, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, en base a esto se concluyó que, el clima organizacional entre el personal de salud en el área de hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna en 2020 es de nivel regular. Sin embargo, se encontró una correlación directa de intensidad muy alta ($\rho=0.911$) entre el clima organizacional y la calidad de servicio percibida por los usuarios en la misma área de hospitalización.

Anchay (2021) el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima, durante el año 2019. El enfoque metodológico empleado fue descriptivo y de nivel correlacional, utilizando un diseño no experimental, donde la población y muestra de estudio estuvieron compuestas por 90 participantes, y se utilizaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, en base a esto se concluyó que, se identificó una relación significativa de nivel medio entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima, en 2019. Esto implica que un buen clima organizacional se asocia con una mejor calidad en la atención al cliente.

2.1.2. Antecedentes locales

Pacaya, Saldaña y Villar (2022) el objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el año 2020. Se trató de un estudio de tipo aplicado, con un diseño descriptivo correlacional y nivel no experimental, donde la muestra consistió en 32 unidades de análisis, y para la recolección de datos se utilizó una combinación de encuestas y cuestionarios diseñados para medir las variables de estudio, en base a esto se concluyó que, se encontró una correlación positiva muy alta ($Rho = 0.752$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2020. El p-valor obtenido fue de 0.000, indicando una relación significativa y confirmando la hipótesis general del estudio. En resumen, se confirma una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la mencionada entidad.

Alva, Cristóbal y Flores (2020) el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

al usuario en el Hospital Regional de Pucallpa durante el año 2018. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional y un diseño transaccional correlacional, donde la muestra estuvo compuesta por 52 trabajadores, y se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, en base a esto se concluyó que, los resultados de la prueba Rho de Spearman muestran un valor "p" asociado de 0.034, el cual es menor que 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis general de investigación. Por lo tanto, se confirma que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Regional de Pucallpa en 2018 es significativa. En resumen, se afirma que existe una relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en dicho hospital.

Linares (2022) El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria Forestal Cabrera S.A.C. ubicada en el distrito de Callería, Pucallpa, durante el año 2019. Se trató de una investigación de tipo aplicada, con un nivel no experimental y un diseño descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos consistieron en dos cuestionarios aplicados a una muestra poblacional de 58 trabajadores, en base a esto se concluyó que, los resultados de la prueba de Spearman revelaron una correlación positiva alta de 0.597, con un valor de significancia (Sig.) de 0.000, que es menor que 0.05. Esto indica que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria Forestal Cabrera S.A.C. en el distrito de Callería, Pucallpa, durante el año 2019.

Espinoza, Jesus y Pandura (2020) el objetivo de esta investigación fue evaluar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la empresa Honda Credi Vargas, ubicada en Pucallpa, durante el año 2018.

Para lograr este propósito, se administraron dos cuestionarios a una muestra de 54 usuarios, ya que el diseño utilizado en este estudio fue el transeccional correlacional, en base a esto se concluyó que, los resultados de la correlación de Pearson revelan una relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad del servicio en la empresa Honda Credi Vargas en Pucallpa durante el año 2018. Con un coeficiente de correlación de 0.980 y un valor de significancia bilateral de 0.000, se confirma esta relación. Es evidente que factores como la responsabilidad, la recompensa, las relaciones y la identidad juegan un papel importante en esta relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad del servicio.

Melo y Soto (2021) el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión del personal y el clima laboral en la empresa Transportes Conta E.I.R.L. ubicada en la ciudad de Pucallpa durante el año 2020. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo-descriptivo y un diseño no experimental-transversal-retrospectivo-correlacional, donde se aplicó un cuestionario a una muestra de 123 colaboradores para recopilar los datos necesarios, en base a esto se concluyó que, existe una correlación significativa y moderada entre la variable "gestión del personal" y la variable "clima laboral" en la empresa Transportes Conta E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa en 2020. Esto se evidencia por la relación de Pearson (r) obtenida, que es de -0.042, y el valor del p-valor (Sig. bilateral) de 0.647.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

- **Definición**

Para poder definir el clima organizacional, mencionamos a Gonzales, J., Ramirez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021), quienes la plasman como el ambiente psicológico y social que prevalece en una

organización, el cual se caracteriza por las percepciones, actitudes y comportamientos compartidos por los miembros de la organización. Este ambiente puede influir en la forma en que los empleados perciben su entorno laboral, interactúan entre sí, y en última instancia, afecta su satisfacción, compromiso y desempeño laboral. El clima organizacional puede estar determinado por varios factores, como la cultura organizacional, las políticas y prácticas de recursos humanos, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Por su parte, Olivera, Leyva y Napán (2021), la definen como los contextos, y de la cultura que se experimenta dentro de una organización. Es el resultado de la interacción entre diversos elementos, como las políticas de recursos humanos, las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y las condiciones de trabajo. Este ambiente influye en la percepción, el comportamiento y el bienestar de los empleados, así como en su motivación y satisfacción laboral. Un clima organizacional positivo promueve la colaboración, el compromiso y el rendimiento, mientras que un clima negativo puede conducir a la desmotivación, el estrés y la disminución del desempeño.

- **Importancia del Clima organizacional**

El clima organizacional es un aspecto fundamental en cualquier entorno laboral, ya que afecta directamente el bienestar y el desempeño de los empleados, así como el éxito general de la organización. En primer lugar, un clima organizacional positivo promueve un ambiente de trabajo saludable y estimulante. Cuando los empleados se sienten valorados, respetados y apoyados, están más motivados para contribuir con su mejor esfuerzo y comprometerse con los objetivos de la organización. Esto lleva a una mayor satisfacción laboral, una menor rotación de personal y un mayor sentido de pertenencia.

Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N. y Fajardo, C. (2022). En segundo lugar, un clima organizacional favorable fomenta la colaboración y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Cuando existe una cultura de confianza y apertura, los empleados se sienten más cómodos compartiendo ideas, expresando preocupaciones y trabajando juntos para resolver problemas. Esto mejora la cohesión del equipo y aumenta la eficiencia en la realización de tareas y proyectos.

Además, un clima organizacional positivo tiene un impacto directo en la productividad y el desempeño general de la organización. Los empleados que trabajan en un ambiente donde se promueve el reconocimiento y la autonomía tienden a ser más creativos, innovadores y comprometidos con la excelencia en su trabajo. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa, una mejor calidad de productos y servicios, y en última instancia, en un mayor éxito competitivo para la organización.

Cortez (2023). Otro aspecto importante del clima organizacional es su influencia en la atracción y retención del talento. Las organizaciones con una reputación positiva en cuanto a su clima laboral tienen más probabilidades de atraer a profesionales talentosos y calificados. Del mismo modo, los empleados actuales están más inclinados a permanecer en la organización cuando se sienten valorados y tienen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

En resumen, el clima organizacional es esencial para el funcionamiento efectivo y el éxito a largo plazo de cualquier organización. Al fomentar un ambiente de trabajo positivo, se promueve la satisfacción y el compromiso de los empleados, la colaboración y la productividad, la atracción y retención del talento, y se establecen las bases para el crecimiento y la prosperidad continuos de la organización.

- **Dimensiones del Clima organizacional**

Motivación: Fernández (2019). La motivación es considerada como una necesidad que le da a una persona la impresión de faltarle, por lo en un tiempo determinado. La necesidad es importante por diferentes motivos, esto va a permitir que nos entendamos a sí mismos y también podamos entender a los demás. Las necesidades o carencias son sumamente importante en la actualidad ya que permite que cada persona se esfuerce para lograr cada una de sus necesidades o carencias, es algo más que una palabra de consuelo hacia una persona o varias, es saber llegar hacia ellos y decirle que todo lo pueden. (p. 33)

Liderazgo: Fernández (2019). Los líderes son aquellas personas que se preocupan por el bienestar de los demás, por el desarrollo de los trabajadores, quienes apoyan o limitan la integración de la organización y premian o castigan el desempeño del colaborador. (p. 33)

Comunicación: Fernández (2019). La comunicación es esencial en toda organización, es un elemento de vital importancia el cual debe tener un papel muy importante en toda entidad, porque permite que el resto de la población esté informada sobre el trabajo que se está haciendo dentro de las organizaciones. (p. 33)

Satisfacción laboral: Dailey (2012) manifiesta que “la satisfacción laboral también se puede considerar como la actitud del trabajador frente a las actividades que realiza la cual son fundamentales para la organización, también se considera la forma como el empleado se relaciona con los demás compañeros de su entorno”. (p.29)

2.2.2. Calidad de servicio

- **Definición**

Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E. y Delgado-Rivas, J. (2021). La calidad de servicio se refiere al grado en que las características de un servicio cumplen o superan las expectativas y

necesidades del cliente. Implica proporcionar un servicio que sea confiable, oportuno, eficiente, efectivo y que genere satisfacción en el cliente. La calidad de servicio se evalúa a través de diversos aspectos, como la cortesía y amabilidad del personal, la rapidez en la atención, la precisión en la entrega del servicio, la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva. Una alta calidad de servicio es fundamental para mantener la fidelidad del cliente, generar recomendaciones positivas y asegurar el éxito a largo plazo de la organización.

Rodríguez, Arista y Cruz (2023), definen a la calidad de servicio como la percepción subjetiva que tiene el cliente sobre la excelencia, el valor y la satisfacción obtenida al recibir un servicio por parte de una empresa o proveedor. Incluye aspectos como la fiabilidad, la rapidez, la cortesía, la empatía, la accesibilidad y la resolución efectiva de problemas. En esencia, la calidad de servicio se trata de cumplir o superar las expectativas del cliente, creando una experiencia positiva que promueva la fidelidad del cliente y la recomendación del servicio a otros.

- **Importancia de la Calidad de servicio**

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C. y Hernández-Palma, H. (2020). Un aspecto importante de la calidad del servicio es su impacto en la retención de clientes. Costos de adquisición de clientes pueden ser significativos, por lo que retener a los clientes existentes es fundamental para la rentabilidad a largo plazo de una organización. Cuando los clientes reciben un servicio de alta calidad y se sienten valorados y atendidos, es más probable que continúen haciendo negocios con la organización en el futuro, reduciendo así la necesidad de invertir recursos en la adquisición de nuevos clientes.

Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez-López, R. y Palomino, G. (2021). La calidad del servicio también juega un papel crucial en la construcción

de la reputación de una organización. Las organizaciones que se destacan por ofrecer un servicio excepcional a menudo ganan una reputación positiva en el mercado, lo que puede atraer a nuevos clientes, socios comerciales y talento. Por otro lado, una mala calidad del servicio puede dañar la imagen de una organización, lo que lleva a la pérdida de clientes, oportunidades comerciales y la confianza del público.

En conclusión, la calidad del servicio es esencial para la viabilidad y el crecimiento de una organización. Desde ganar una ventaja competitiva hasta aumentar la satisfacción y la lealtad del cliente, la calidad del servicio influye en una amplia gama de resultados comerciales clave. Por lo tanto, las organizaciones deben priorizar continuamente la mejora de la calidad del servicio como parte integral de su estrategia general de negocio.

- **Dimensiones de la Calidad de servicio**

Capacidad de respuesta: Guzmán y Ramos (2018). Se orienta como la probabilidad de producir, frente a una demanda de servicio, una respuesta confiable, resaltando la calidad y la aceptabilidad de la misma, se suma a ello un margen de tiempo, el que es propicio o no para el usuario.

Cortesía: Guzmán y Ramos (2018). En este sentido, la amabilidad es personal fundamental para relacionarnos de una manera positiva y satisfactoria con los otros, bien sea en la familia, en el trabajo, en la escuela, en nuestra comunidad.

Competencias personales: Guzmán y Ramos (2018). Se desarrolla como la posesión y el desarrollo de destrezas, conocimientos, actitudes adecuadas y la experiencia suficiente para desarrollar sus funciones designadas, lo que permite realzar la calidad según la perspectiva del usuario del servicio.

2.3. Fundamentos filosóficos

El desarrollo organizacional es un componente crucial para el éxito y la sostenibilidad de cualquier institución educativa, ya sea en el sector público o

privado. En primer lugar, una alta calidad en el servicio proporciona a las organizaciones una ventaja competitiva significativa. En un mercado cada vez más competitivo y globalizado, el desarrollo organizacional se ha convertido en un diferenciador clave entre las instituciones que ofrecen servicios educativos. Aquellas organizaciones que se destacan en la entrega de un servicio excepcional tienen mayores posibilidades de mejorar la aplicación de métodos de enseñanza aprendizaje y asegurar su lealtad a largo plazo.

Además, la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción y comodidad con los resultados. Valoran no solo el producto o servicio en sí, sino también la experiencia general que reciben durante su interacción con la organización. Un servicio de alta calidad, que cumple o supera las expectativas, genera una experiencia positiva que aumenta la satisfacción y fortalece los lazos entre la organización y su llegada. Esta satisfacción no solo se traduce en lealtad, sino también en recomendaciones positivas y una mejor reputación de marca.

2.4. Definiciones conceptuales

- **Calidad esperada**

Es la expectativa de la calidad que quieren recibir los usuarios, si coincide la calidad programada, con la calidad esperada, esto es igual a satisfacción del usuario.

- **Calidad**

Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa.

- **Clima organizacional**

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.

- **Condiciones laborales**

Se refieren a las condiciones ambientales que rodean a los empleados mientras trabajan.

- **Confiabilidad**

Es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales.

- **Estructura**

Refleja las percepciones de las personas sobre las restricciones impuestas por la estructura organizativa a través de reglas, procedimientos y regulaciones que influyen en el desempeño laboral.

- **Expectativas**

Esperanza de realizar o conseguir algo

- **Identidad**

Se refiere sentirse parte de la organización; el sentimiento de compartir metas personales con metas organizacionales.

- **Satisfacción laboral**

Es una variable de actitud que muestra cómo las personas se sienten acerca de su trabajo, ya sea en su conjunto o en relación con algunos de sus aspectos.

- **Servicio**

Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

2.5. Bases epistémicas

- **Enfoque SERVPERF**

El enfoque ServPerf, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se diferencia de otros métodos al centrarse en la percepción del cliente sobre el rendimiento real del servicio recibido. Este enfoque se basa en cinco dimensiones principales: fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. La calidad del servicio se evalúa únicamente a través de la percepción del cliente sobre el desempeño del servicio en relación con estas dimensiones, sin comparar con las expectativas del cliente.

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). La fiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio de manera precisa y consistente, mientras que la responsabilidad implica la disposición de los empleados para brindar asistencia. La seguridad se relaciona con la confianza del cliente en la ausencia de riesgos, y la empatía se refiere a la atención personalizada hacia las necesidades individuales del cliente. Por último, la tangibilidad abarca los aspectos físicos o materiales del servicio, como las instalaciones y equipos utilizados.

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). Este enfoque proporciona una evaluación más objetiva de la calidad del servicio, ya que se basa en la percepción directa del cliente sobre el rendimiento real del servicio, sin depender exclusivamente de sus expectativas. Al enfocarse en la experiencia real del cliente, el enfoque ServPerf ofrece una herramienta efectiva para medir y mejorar la calidad del servicio ofrecido por una empresa.

- **Enfoque SERVQUAL**

Contreras, J., Camacho, M. y Segura, L. (2019). El enfoque ServQual es una metodología para medir la calidad de servicio desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980. A diferencia del enfoque ServPerf, ServQual se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. Este enfoque se centra en cinco dimensiones clave de calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Contreras, J., Camacho, M. y Segura, L. (2019). La dimensión de fiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio de manera precisa y consistente. La capacidad de respuesta se relaciona con la disposición de la empresa para brindar un servicio de manera oportuna y eficiente. La seguridad implica la confianza del cliente en la capacidad de la empresa para proporcionar un servicio sin riesgos ni peligros. La empatía se refiere a la atención personalizada y la preocupación mostrada por los empleados hacia las

necesidades individuales del cliente. Finalmente, la tangibilidad se refiere a los aspectos físicos y materiales del servicio, como las instalaciones, equipos y materiales utilizados.

Contreras, J., Camacho, M. y Segura, L. (2019). El enfoque ServQual se basa en la comparación de las expectativas del cliente con su percepción del servicio recibido en cada una de estas dimensiones. Cuando la percepción del cliente iguala o supera sus expectativas en todas las dimensiones, se considera que la calidad del servicio es alta. Por otro lado, si la percepción del cliente es inferior a sus expectativas en alguna dimensión, se identifica una oportunidad de mejora en ese aspecto específico del servicio.

- **Enfoque del Desarrollo organizacional**

Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). El enfoque del Desarrollo Organizacional (DO) es una metodología que se centra en el cambio planificado y sostenido en las organizaciones para mejorar su eficacia y su capacidad de adaptación al entorno. Surge de la necesidad de abordar los desafíos y oportunidades que surgen en un mundo empresarial en constante evolución. El DO se basa en la idea de que las organizaciones son sistemas complejos con diferentes componentes interdependientes, incluyendo la estructura, la cultura, los procesos y las personas.

Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). El objetivo principal del DO es mejorar la efectividad organizacional a través del cambio planificado y participativo. Esto se logra mediante la identificación de áreas de mejora, el diseño e implementación de intervenciones específicas y el seguimiento de los resultados. El enfoque del DO se basa en principios como la participación de los empleados, el aprendizaje organizacional, la comunicación abierta, el liderazgo colaborativo y la gestión del cambio.

Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). El DO utiliza una variedad de técnicas y herramientas, como la retroalimentación 360 grados, la consulta a los empleados, el trabajo en equipo, la capacitación y el desarrollo de

habilidades, el rediseño de procesos y la gestión del conflicto. Estas intervenciones se adaptan a las necesidades y circunstancias específicas de cada organización.

El enfoque del Desarrollo Organizacional busca crear organizaciones más flexibles, adaptativas y orientadas al aprendizaje, capaces de enfrentar con éxito los desafíos cambiantes del entorno empresarial.

- **Enfoque del Clima laboral**

Ucrós y Gamboa (2010). El enfoque del clima laboral se centra en comprender y evaluar el ambiente psicológico y social dentro de una organización. Este enfoque reconoce que el entorno de trabajo influye en la percepción, actitudes y comportamientos de los empleados, lo cual a su vez puede afectar su desempeño y bienestar. El clima laboral se refiere a la calidad del ambiente de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia, la motivación y la satisfacción laboral.

Ucrós y Gamboa (2010). El objetivo del enfoque del clima laboral es identificar las percepciones y experiencias de los empleados en relación con su entorno de trabajo. Esto se logra a través de encuestas, entrevistas, grupos de discusión y otras técnicas de recolección de datos. El análisis del clima laboral permite a las organizaciones comprender las fortalezas y áreas de mejora en su ambiente de trabajo, así como identificar posibles problemas que puedan afectar el desempeño y la satisfacción de los empleados.

Ucrós y Gamboa (2010). Las intervenciones basadas en el enfoque del clima laboral pueden incluir acciones para mejorar la comunicación, fortalecer el liderazgo, promover la colaboración y el trabajo en equipo, fomentar un ambiente de apoyo y reconocimiento, y abordar conflictos y problemas relacionados con el ambiente laboral. Al crear un clima laboral positivo y saludable, las organizaciones pueden mejorar el compromiso, la productividad y el bienestar de sus empleados, lo que a su vez contribuye al éxito y la efectividad organizacional.

CAPÍTULO III

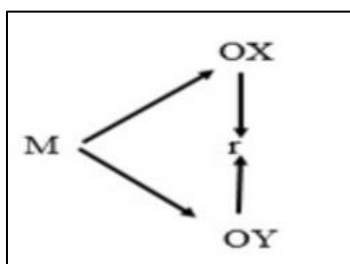
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Este estudio corresponde al tipo básica, ya que, Hadi et al. (2023), refieren que busca enriquecer la comprensión de las variables examinadas, su funcionamiento y características. También, se caracteriza por su capacidad explicativa, ya que no solo describe estas dinámicas y características, sino que busca validar las hipótesis planteadas mediante métodos específicos.

3.2. Diseño y esquema de investigación

El esquema de investigación se ajusta a un diseño no experimental, correlacional y transeccional, tal como menciona Hadi, M., Martel, C., Toribio, F., Rojas, C., y Arias, J. (2023), no se pretende cambiar la dinámica de ninguna variable. Además, más que meramente describir las variables, se aspira a comprender el grado de interacción o relación entre ellas. El término "transeccional" indica que los datos se recolectarán en un único momento, sin tener en cuenta su evolución o cambio a lo largo del tiempo. El esquema propuesto es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

OX: Observación de la variable: Clima organizacional

OY: Observación de la variable Calidad de servicio

r: Grado o nivel de relación entre las variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por el total de trabajadores docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, en la última semana del mes de noviembre del año 2024, cuya cantidad, a la fecha de presentación del proyecto fue de 233 docentes.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 137 trabajadores docentes usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali que accedieron a responder los cuestionarios.

El muestreo fue de tipo no probabilístico, debido a que solo se consideró la participación de quienes manifestaron su deseo de aportar sus percepciones en el cuestionario que se les brindó, siendo los criterios de inclusión los siguientes:

Que haya ingresado su petición de servicio por mesa de partes.

Que haya realizado, a la fecha de aplicación del instrumento, el seguimiento de su trámite en las oficinas pertinentes al interior de la UGEL Coronel Portillo.

Mientras que el criterio de exclusión fue el siguiente:

Que sea directivo de alguna institución educativa, debido a que poseen horario de atención preferente.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos utilizados para la variable Clima organizacional fueron el cuestionario, el mismo que ha sido aplicado previamente por Fernández (2019) y está compuesto por 11 ítems distribuidos en cuatro dimensiones.

En cuanto a la variable Calidad de servicio, se aplicó un cuestionario, desarrollado previamente por Guzmán y Ramos (2018). compuesto por 12 ítems, distribuidos en tres dimensiones.

Debido a que los instrumentos de recolección de datos han sido aplicados en previas investigaciones, solo se considera necesario el procedimiento de validez de contenido, mediante juicio de expertos.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1. Técnicas de recojo de datos

La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta. Como menciona Hadi, M., Martel, C., Toribio, F., Rojas, C., y Arias, J. (2023), esta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. Con ésta se obtienen resultados cuantitativos o cualitativos y se centra en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado. Mayormente se obtienen datos numéricos.

3.5.2. Técnicas de procesamiento de datos

Para el tratamiento de los datos, se emplearon técnicas que incluyen la organización de la información mediante la creación de una base de datos de acuerdo a las escalas e intervalos definidos. A partir de esta estructuración, se confeccionarán tablas tanto unidimensionales como bidimensionales, así como sus gráficos correspondientes. Por último, la agregación de las variables y dimensiones que se contrastaron en las hipótesis se sometieron a tests de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov, el cual determinó el tipo de estadístico de correlación que fue Rho de Spearman.

3.5.3. Técnicas de presentación de datos

Tanto las tablas bidimensionales, como las figuras asociadas a ellas, junto con los estadísticos de bondad de ajuste y correlación determinados, fueron mostrados siguiendo las directrices estipuladas por las últimas normas de redacción APA, asegurando una descripción precisa de cada uno.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento estadístico descriptivo

Tabla 2

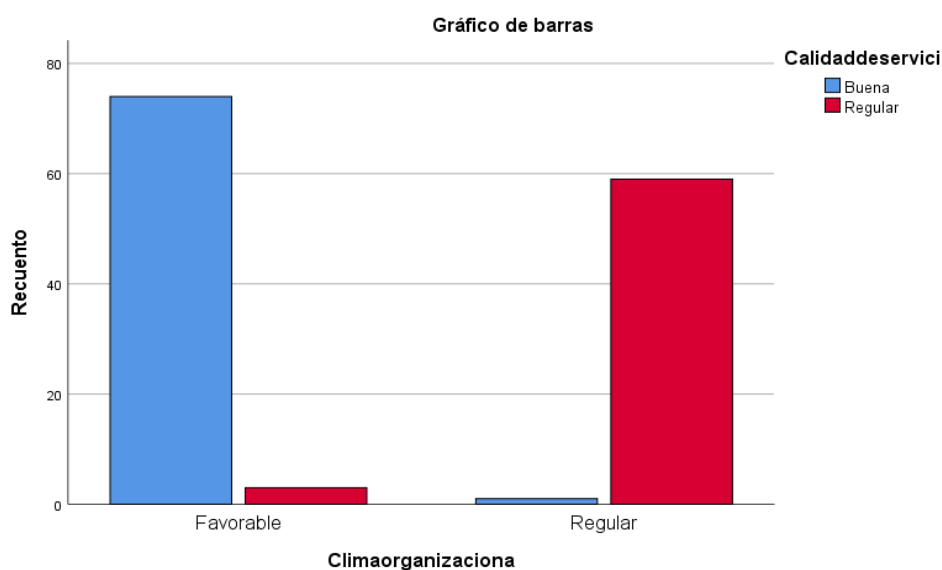
*Clima organizacional*Calidad de servicio*

			Calidad de servicio		Total
			Buena	Regular	
Clima organizacional	Favorable	Recuento	74	3	77
		% del total	54,0	2,2	56,2
	Regular	Recuento	1	59	60
		% del total	0,7	43,1	43,8
Total	Recuento		75	62	137
	% del total		54,7	45,3	100,0

Nota. En función de la base de datos del anexo 5

Figura 1

*Clima organizacional*Calidad de servicio*



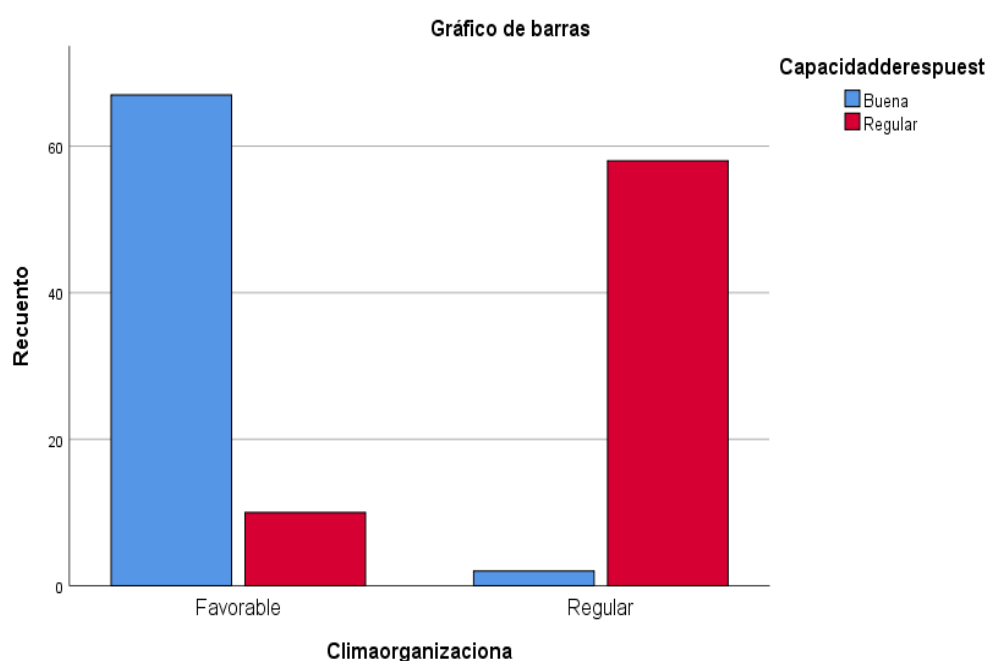
Nota. En función de la tabla 2

Los resultados evidencian que el 54.0% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo en cuanto a la calidad de servicio, pero el 43.1% refiere que ambas variables coinciden en un nivel regular; además, el 56.2% manifiesta que el clima organizacional es favorable, mientras el 54.7% sostiene que la calidad de servicio es buena; ahora bien, en lo que concierne a ambas variables más de dos quintos sostiene que están en un nivel regular.

Tabla 3*Clima organizacional*Capacidad de respuesta*

			Capacidad de respuesta		
			Buena	Regular	Total
Clima organizacional	Favorable	Recuento	67	10	77
		% del total	48,9	7,3	56,2
	Regular	Recuento	2	58	60
		% del total	1,5	42,3	43,8
Total	Recuento		69	68	137
	% del total		50,4	49,6	100,0

Nota. En función de la base de datos del anexo 5

Figura 2*Clima organizacional*Capacidad de respuesta*

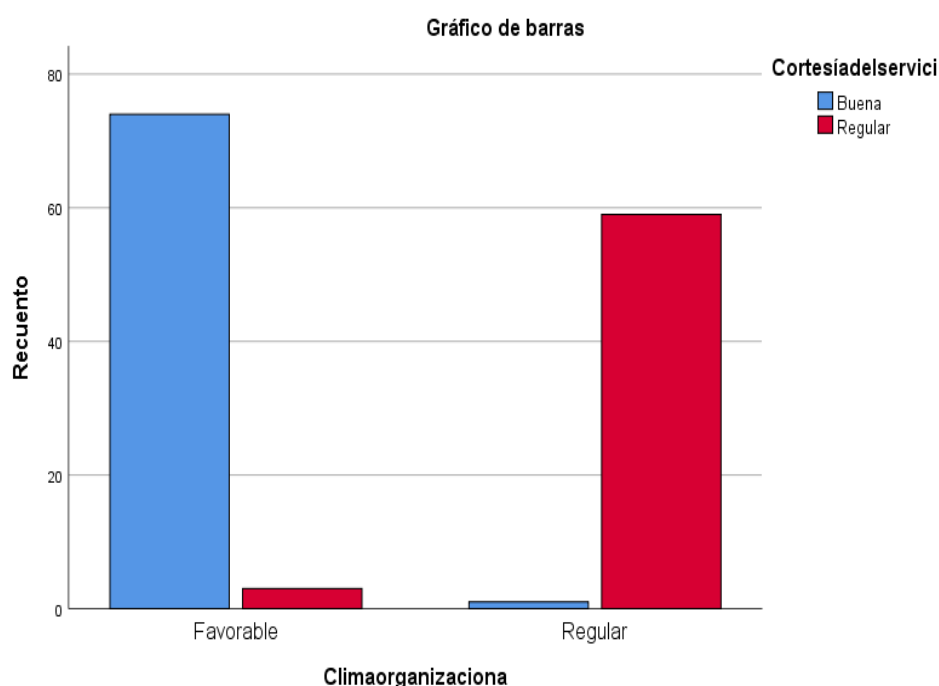
Nota. En función de la tabla 3

Los resultados evidencian que el 48.9% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo en cuanto a la capacidad de respuesta, pero el 42.3% refiere que ambas variables coinciden en un nivel regular; además, el 56.2% manifiesta que el clima organizacional es favorable, mientras el 50.4% sostiene que la calidad de servicio es buena; ahora bien, en lo que concierne a ambas variables más de dos quintos y casi un medio sostienen que están en un nivel regular.

Tabla 4*Clima organizacional*Cortesía del servicio*

			Cortesía del servicio		
			Buena	Regular	Total
Clima organizacional	Favorable	Recuento	74	3	77
		% del total	54,0	2,2	56,2
	Regular	Recuento	1	59	60
		% del total	0,7	43,1	43,8
Total	Recuento		75	62	137
	% del total		54,7	45,3	100,0

Nota. En función de la base de datos del anexo 5

Figura 3*Clima organizacional*Cortesía del servicio*

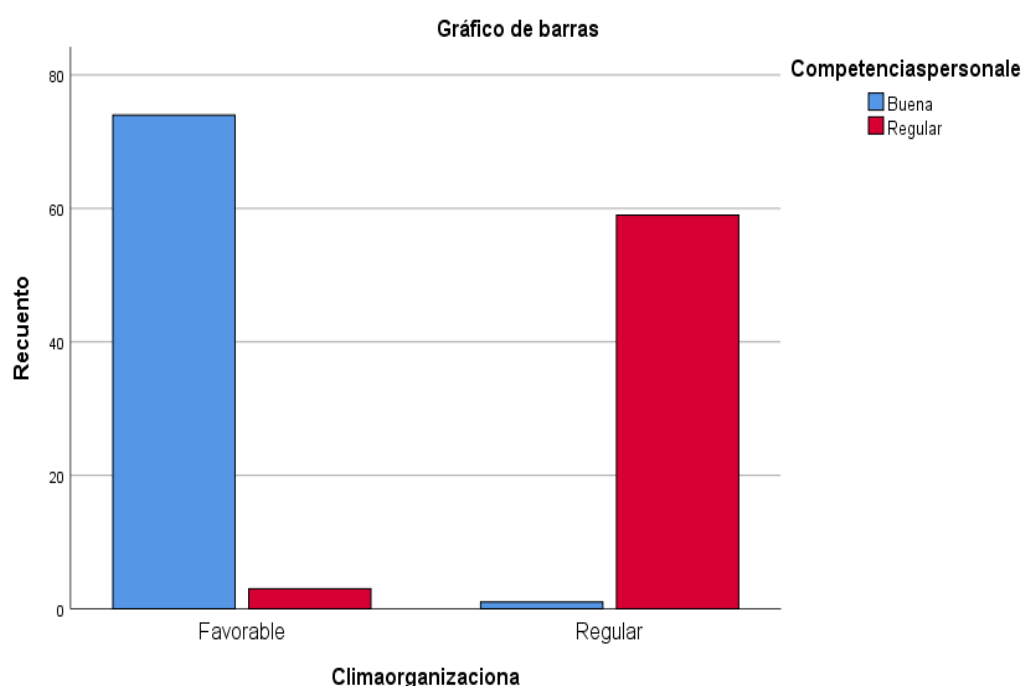
Nota. En función de la tabla 4

Los resultados evidencian que el 54.0% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo en cuanto a la cortesía del servicio, pero el 43.1% refiere que ambas variables coinciden en un nivel regular; además, el 56.2% manifiesta que el clima organizacional es favorable, mientras el 54.7% sostiene que la cortesía del servicio es buena; ahora bien, en lo que concierne a ambas variables más de dos quintos sostienen que están en un nivel regular.

Tabla 5*Clima organizacional*Competencias personales*

		Competencias personales			
			Buena	Regular	Total
Clima organizacional	Favorable	Recuento	74	3	77
		% del total	54,0	2,2	56,2
	Regular	Recuento	1	59	60
		% del total	0,7	43,1	43,8
Total		Recuento	75	62	137
		% del total	54,7	45,3	100,0

Nota. En función de la base de datos del anexo 5

Figura 4*Clima organizacional*Competencias personales*

Nota. En función de la tabla 5

Los resultados evidencian que el 54.0% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo en cuanto a las competencias personales, pero el 43.1% refiere que ambas variables coinciden en un nivel regular; además, el 56.2% manifiesta que el clima organizacional es favorable, mientras el 54.7% sostiene que las competencias personales son buenas; ahora bien, en lo que concierne a ambas variables más de dos quintos sostienen que están en un nivel regular.

4.2. Procesamiento descriptivo inferencial

Tabla 6

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,092	137	,006
Calidad de servicio	,111	137	,000
Capacidad de respuesta	,126	137	,000
Cortesía del servicio	,125	137	,000
Competencias personales	,124	137	,000

Nota. En función de la base de datos del anexo 5

Considerando que la muestra es de 137 unidades, más de 50, la prueba de normalidad aplicada fue Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados en todos los casos dieron un $p\text{-valor} < 0.05$, por lo que se colige que los datos siguen una distribución no normal, correspondiendo una prueba de hipótesis de naturaleza no paramétrica; en este caso Rho se Spearman.

Con respecto a las pruebas de hipótesis, los niveles de correlación que se asumieron fueron los siguientes:

Tabla 7

Niveles de correlación Rho de Spearman

Índice de correlación	Interpretación del nivel
0.00 – 0.20	Ínfima correlación
0.20 – 0.40	Escasa correlación
0.40 – 0.60	Moderada correlación
0.60 – 0.80	Buena correlación
0.80 – 1.00	Muy buena correlación

Nota. Martínez (2020)

Tabla 8

Pruebas de hipótesis

		Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Cortesía de servicio	Competencias personales
Rho de Spearman	Clima organizacional	,071	,073	,088	,050
	Sig. (bilateral)	,410	,398	,305	,563
	N	137	137	137	137

Nota. En función de la base de datos del anexo 5

Las pruebas de hipótesis aplicadas evidencian que la correlación entre las variables fue ínfima, pues $Rho = 0.071$; así mismo, la significatividad fue $p\text{-valor} = 0.410 > 0.05$, por lo que no es significativa la correlación; consecuentemente, entre

las variables estudiadas la relación no es significativa, estableciéndose que ambas poseen diferentes comportamientos.

Además, las correlaciones entre el clima organizacional y las dimensiones capacidad de respuesta, cortesía del servicio y competencias personales son ínfimas, dado que los Rho fueron de 0.073, 0.088 y 0.050, respectivamente, y los p-valores en estos casos fueron mayores que 0.05, por lo que las relaciones no fueron significativas, en consecuencia, la variable y las dimensiones poseen comportamientos disímiles.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Enmarcando teórica, epistémica, metodológica y estadísticamente los resultados, se realiza un análisis:

En la primera tabla (t1), correspondiente al comportamiento entre el Clima organizacional (V1) y la Calidad de servicio (V2), se evidencia que el 54.0% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo en cuanto a la calidad de servicio, es decir un entorno laboral positivo influye directamente en la percepción de los usuarios sobre la eficacia y eficiencia del servicio, reflejando que el bienestar interno de la organización se traduce en una mejor atención al público. En coherencia con el resultado, Peralta (2021), afirma que un mejor clima organizacional se relaciona con una mayor satisfacción del usuario y una mejor relación, sin embargo, no se encontró una correlación significativa lo que indica que estos dos factores no están directamente relacionados según los resultados del estudio. Caso contrario lo expuesto por Terán (2020), ya que hay insatisfacción con la autoridad superior, ya que se percibe falta de reconocimiento hacia el trabajo individual o en equipo y una falta de transparencia en la comunicación. También se señala que la autoridad no muestra interés en la satisfacción del personal interno, lo que afecta negativamente el ambiente laboral y la calidad del servicio prestado. Este resultado se fundamenta en Olivera, Leyva y Napán (2021), ya que existe un ambiente que influye en la percepción, el comportamiento y el bienestar de los empleados, así como en su motivación y satisfacción laboral. Un clima organizacional positivo promueve la colaboración, el compromiso y el rendimiento, mientras que un clima negativo puede conducir a la desmotivación, el estrés y la disminución del desempeño. Y en Rodríguez, Arista y Cruz (2023), debido a la percepción subjetiva que tiene el cliente sobre la excelencia, el valor y la satisfacción obtenida al recibir un servicio por parte de una empresa o proveedor. Incluye aspectos como la fiabilidad, la rapidez, la cortesía, la empatía, la accesibilidad y la resolución efectiva de problemas. En esencia, la calidad de servicio se trata de cumplir

o superar las expectativas del cliente, creando una experiencia positiva que promueva la fidelidad del cliente y la recomendación del servicio a otros.

En la segunda tabla (t2), correspondiente a la interacción entre el Clima organizacional (V1) y la Capacidad de respuesta (V2: d1), se evidencia que el 48.9% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo en cuanto a la capacidad de respuesta, es decir un ambiente laboral positivo fomenta una mayor disposición y agilidad por parte del personal para atender las necesidades y resolver los problemas de los usuarios de manera efectiva. En relación a ello, Roncal (2023), encuentra una correlación positiva y moderada entre el clima laboral y la calidad de servicio, los colaboradores indicaron que el servicio proporcionado es de alta calidad en comparación con otras entidades. Este resultado se cimenta en Guzmán y Ramos (2018), ya que orienta la probabilidad de producir, frente a una demanda de servicio, una respuesta confiable, resaltando la calidad y la aceptabilidad de la misma, se suma a ello un margen de tiempo, el que es propicio o no para el usuario.

En la tercera tabla (t3), correspondiente a la interacción entre el Clima organizacional (V1) y la Cortesía de servicio (V2: d2), se evidencia que el 54.0% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo en cuanto a la cortesía del servicio, es decir un entorno laboral armónico contribuye a que el personal ofrezca un trato más amable, respetuoso y cordial hacia los usuarios, mejorando la experiencia de servicio. Similar situación menciona Anchay (2021), quien identificó una relación significativa de nivel medio entre el clima organizacional y la calidad de servicio, esto implica que un buen clima organizacional se asocia con una mejor calidad en la atención al cliente. Este resultado se cimenta en Guzmán y Ramos (2018), cumpliendo la amabilidad un papel fundamental para relacionarnos de una manera positiva y satisfactoria con los otros, bien sea en la familia, en el trabajo, en la escuela, en nuestra comunidad.

En la cuarta tabla (t4), correspondiente a la interacción entre el Clima organizacional (V1) y las Competencias personales (V2: d3), se evidencia que el 54.0% de quienes indican que el clima organizacional es favorable, también perciben lo mismo

en cuanto a las competencias personales, un buen ambiente laboral no solo influye en el desempeño técnico, sino también en el desarrollo de habilidades interpersonales que impactan positivamente en la atención al usuario. Es así que Calderón (2020), expone que los niveles de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo se encuentran en un rango positivo, lo que sugiere que el ambiente laboral dentro de la institución, aunque no sea óptimo, proporciona un entorno agradable para los colaboradores. Este resultado se cimenta en Guzmán y Ramos (2018), por desarrollar la posesión y el desarrollo de destrezas, conocimientos, actitudes adecuadas y la experiencia suficiente para desarrollar sus funciones designadas, lo que permite realzar la calidad según la perspectiva del usuario del servicio.

Finalmente, este resultado está fundamentado epistémicamente en: 1) El Enfoque SERVPERF, se evalúa únicamente a través de la percepción del cliente sobre el desempeño del servicio en relación con estas dimensiones, sin comparar con las expectativas del cliente. 2) El Enfoque SERVQUAL, se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. 3) El Enfoque del Desarrollo organizacional, se centra en el cambio planificado y sostenido en las organizaciones para mejorar su eficacia y su capacidad de adaptación al entorno. Y 4) El Enfoque del Clima laboral, reconoce que el entorno de trabajo influye en la percepción, actitudes y comportamientos de los empleados, lo cual a su vez puede afectar su desempeño y bienestar.

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. $Rho = 0.071$; así mismo, la significatividad fue $p\text{-valor} = 0.410 > 0.05$.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Así mismo $Rho = 0.073$.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la cortesía del servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Así mismo $Rho = 0.088$.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias personales de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Así mismo $Rho = 0.050$.

SUGERENCIAS

- A las autoridades de las Unidades de Gestión Educativa de cada región, es fundamental que establezcan un esquema organizacional efectivo, claramente definido y adaptado a las necesidades de los usuarios. Este esquema debe priorizar una estructura funcional que promueva la comunicación fluida, la asignación eficiente de roles y responsabilidades, y la transparencia en los procesos administrativos. Además, un diseño organizacional adecuado facilita la toma de decisiones oportunas, reduciendo la burocracia y mejorando la calidad del servicio ofrecido.
- A los trabajadores de las Unidades de Gestión Educativa de cada región, comprometerse a mejorar y especializar sus funciones, reconociendo que su desempeño tiene un impacto directo en los docentes como usuarios. Esto implica adquirir nuevas habilidades técnicas y fortalecer sus competencias en atención al cliente, resolución de problemas y manejo de conflictos. Al hacerlo, podrán brindar un servicio más ágil y eficiente, contribuyendo a que los maestros cuenten con el soporte necesario para desempeñar su labor educativa de manera efectiva.
- A los docentes que asisten a las Unidades de Gestión Educativa de cada región, adoptar una actitud proactiva y colaborativa al momento de expresar sus necesidades y sugerencias. Una comunicación positiva y constructiva facilita que las demandas sean atendidas de manera más eficiente y efectiva. Esto incluye presentar sus solicitudes de forma clara y fundamentada, destacando cómo estas propuestas pueden contribuir al mejoramiento del servicio y al fortalecimiento de la educación en su región.
- La Unidad de Gestión Educativa es preciso que ejecuten programas de gestión y manejo de emociones como un componente de apoyo en el reforzamiento de habilidades sociales blandas como la empatía tanto a los trabajadores como a las docentes que día a día buscan soluciones a diferentes problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N. y Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 6(1), 1382-1393.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Alva, C., Cristóbal, J. y Flores, Y. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4587/UNU_ADMINISTRACION_2019_T_CARLOS%20ALVA_JOHAN-CRISTOBAL_YASMIN-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anchay, S. (2021). *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4528/Samuel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, K. (2023). *Clima laboral y la motivación laboral en la dirección regional del trabajo y promoción del empleo de Ucayali*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali, Perú].
https://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6186/B4_2023_UNU_MAESTRIA_2023_TM_KEVIN_AREVALO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrueta, D. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio en la gestión municipal del distrito de Conchamarca, Huánuco 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8175/PGP00118B25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, K. (2020). *Análisis del clima organizacional del gobierno autónomo descentralizado del cantón Riobamba bajo el modelo Great place To Work para mejorar la calidad de servicio*. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18153/1/12T01591.pdf>

- Contreras, J., Camacho, M. y Segura, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el Modelo SERVQUAL a una microempresa Chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 1(9). <http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilcoDS01modelo-servqual>
- Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *Ride*, 14(27). <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1668>
- Espinoza, L., Jesus, M. y Pandura, J. (2020). *Clima laboral y calidad del servicio de la empresa honda Credi Vargas, Pucallpa, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5558/B7_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_LINDALUZ_ESPINOZA_MARIELA_ISUIZA_JUANITA_PANDURO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Félix, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental, Perú]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10649/1/IV_FHU_501_TE_Felix_Barrera_2022.pdf
- Fernández, E. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%C3%A1ndez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galindo, A. (2021). *Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile, Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/184021/Estimacion-del-impacto-de-mejoras-a-la-calidad-de-servicio-de-una-empresa-de-distribucion-logistica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gonzales, J., Ramirez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina*, 5(1), 1157-1170.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>
- Gutiérrez, K. (2019). *El Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud de Veracruz en la ciudad de Xalapa*. [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana, México].
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/51801/GutierrezCastilloKarla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, A. y Ramos, J. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección regional de educación pasco – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú].
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf>
- Hadi, M., Martel, C., Toribio, F., Rojas, C., y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación. Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C, Puno.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). Desarrollo organizacional. *Pearson educación*, (1), https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf
- Linares, S. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de la industria forestal cabrera S.A.C. del distrito de Callería-Pucallpa 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali].

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5505/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_SERGIO_LINARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, D. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud Tacna*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10312/medina_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melo, O. y Soto, Y. (2021). *La gestión del personal y clima laboral en la empresa transportes conta E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali].

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5318/B4_2022_UNU_ADM%20...%20T_CLINE-YUCRA-SOTO_V4.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L. y Napán-Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>

Orahulio, C. (2020). *Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49094/Orahulio_NC_Y-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacaya, A., Saldaña, V. y Villar, H. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali].

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5414/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_2022_T_ANGEL_PACAYA_VIVIANA_SALDANA_HARRY_VILLAR.pdf?sequence=1

Peralta, G. (2021). *Clima Organizacional, Satisfacción del Usuario e Incidencia en la Relación Clínica, en Consulta Externa de Centro de salud. Ecuador, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71947/Peralta_GG-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

Rodríguez, D., Arista, A. y Cruz-Tarillo, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *San Gregorio*, 1(55), 65-77. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n55/2528-7907-rsan-1-55-00065.pdf>

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C. y Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>

Roncal, R. (2023). *Relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la empresa servicios generales ADJ E. I. R. L Chota 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11399/Roncal%20Lopez,%20Renato%20Adrian.pdf?sequence=12>

Rucoba, C. (2023). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la dirección regional de transportes y comunicaciones San Martin Tarapoto*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú]. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2459/TS_CRM_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E. y Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo A IESS. Cotacachi*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez-López, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(1). 1184-1197. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Tinco, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ucrós, M. y Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. 1(6), pp. 179-190. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf>
- Uriarte, J. (2023). *Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el centro de gestión tributaria Chiclayo 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11089/Uriarte%20Olazabal%20Juan%20Humberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallejo, A. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco metodológico
Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la cortesía del servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y las competencias personales de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024?	Objetivo general Determinar la relación existente entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Objetivos específicos Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la cortesía del servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y las competencias personales de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.	Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la cortesía del servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024. Existe relación significativa entre el clima organizacional y las competencias personales de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024.	Variable 1: Clima organizacional Dimensiones Motivación Liderazgo Comunicación Satisfacción laboral Variable 2: Calidad de servicio Dimensiones Capacidad de respuesta Cortesía Competencias personales	Tipo Básica Explicativa Diseño de investigación No experimental Correlacional Transeccional Población 233 trabajadores Muestra 137 trabajadores Técnicas e instrumentos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario. Tratamiento de datos Base de datos Tablas unidimensionales Tablas bidimensionales Gráficos Pruebas de bondad de ajuste Pruebas de correlación

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario es anónimo, por lo que te pedimos honestidad.

Escribe una equis (X) debajo de la opción que consideres que se ajusta a la realidad del clima organizacional en tu institución. Muchas gracias.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN					
1					
2					
3					
LIDERAZGO					
4					
5					
6					
7					
COMUNICACIÓN					
8					
9					
SATISFACCIÓN LABORAL					
10					
11					

Fernández, E. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Perú]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%C3%A1ndez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

Este cuestionario es anónimo, por lo que te pedimos honestidad.

Escribe una equis (X) debajo de la opción que consideres que se ajusta a la realidad de la calidad de servicio brindado en tu institución. Muchas gracias.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
1					
2					
3					
4					
CORTESÍA DEL SERVICIO					
5					
6					
7					
8					
COMPETENCIAS PERSONALES					
9					
10					
11					
12					

Guzmán, A. y Ramos, J. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección regional de educación pasco – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú].

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf>

ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Gestión Pública

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES**
- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Jackie Frank Chang Saldaña
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Nelson Romer Guimaraes Inuma
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la variable: Clima institucional
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
Sub total					54	137
Total						191

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

19.1
VALIDO APLICAR
FAVORABLE

Lugar y Fecha: Pucallpa, 17 de julio de 2024

Mr. Adrián Chang Saldaña Jackie Frank
CUI Nº: 41466901
CIP Nº: 2621466901
ORCID: 0000-0002-1292-8355
Docente Ordinario - FCEAyC-UNU



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Gestión Pública

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES**
- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Jackie Frank Chang Saldaña
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Nelson Romer Guimaraes Inuma
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la variable: Calidad del servicio
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
Sub total					54	137
Total						191

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

19.1
VALIDO APLICAR
FAVORABLE

Lugar y Fecha: Pucallpa, 17 de julio de 2024

Mr. Adrián Chang Saldaña Jackie Frank
CUI Nº: 41466901
CIP Nº: 2621466901
ORCID: 0000-0002-1292-8355
Docente Ordinario - FCEAyC-UNU



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Gestión Pública

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Liliana Huaranga Rivera
1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctora
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024
1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Nelson Romer Guimaraes Inuma
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la variable: Clima institucional
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
Sub total					54	137
Total						191

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....19.1.....
.....VALIDO. APLICAR.....
.....FAVORABLE.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 17 de julio de 2024

Dra. Liliana Huaranga Rivera
Dra. Educación, Especialidad Primaria



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Gestión Pública

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Liliana Huaranga Rivera
1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctora
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad Nacional de Ucayali
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024
1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Nelson Romer Guimaraes Inuma
1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la variable: Calidad del servicio
1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
Sub total					54	137
Total						191

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....19.1.....
.....VALIDO. APLICABLE.....
.....FAVORABLE.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 17 de julio de 2024

Dra. Liliana Huaranga Rivera
Dra. Educación, Especialidad Primaria





UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Gestión Pública

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES**
- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Carlos Alberto López Marrufo
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Bilingüe"
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Nelson Romer Guimaraes Inuma
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la variable: Clima institucional
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
- d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
Sub total					54	137
Total						191

VALORACIÓN CUANTITATIVA

VALORACIÓN CUALITATIVA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....19.1.....

.....VÁLIDO. APLICAR.....

.....FAVORABLE.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 17 de julio de 2024

Carlos Alberto López Marrufo

Doctor en Educación, Espec. Lengua y Literatura



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Gestión Pública

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

- I. DATOS GENERALES**
- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : Carlos Alberto López Marrufo
- 1.2. GRADO ACADÉMICO : Doctor
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública "Bilingüe"
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : Clima organizacional y calidad de servicio en la percepción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo- Ucayali, 2024
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : Nelson Romer Guimaraes Inuma
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la variable: Calidad del servicio
- 1.7. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar) c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
- d) De 16 a 18: (Válido, precisar) e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					20
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				18	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					20
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					20
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, variables e ítems.					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					20
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
Sub total					54	137
Total						191

VALORACIÓN CUANTITATIVA

VALORACIÓN CUALITATIVA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....19.1.....

.....VÁLIDO. APLICABLE.....

.....FAVORABLE.....

Lugar y Fecha: Pucallpa, 17 de julio de 2024

Carlos Alberto López Marrufo

Doctor en Educación, Espec. Lengua y Literatura



n	Motivación		Liderazgo		Comunicación		Satisfacción laboral		Clima organizacional		Capacidad de respuesta		Cortesía del servicio		Competencias personales		Calidad de servicio	
	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Total	Nivel	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Total	Nivel
E1	5	Poco favorable	20	Favorable	9	Favorable	4	Poco favorable	38	Regular	10	Regular	14	Regular	13	Regular	37	Regular
E2	5	Poco favorable	14	Regular	9	Favorable	4	Poco favorable	32	Regular	10	Regular	16	Buena	17	Buena	43	Regular
E3	5	Poco favorable	19	Favorable	9	Favorable	4	Poco favorable	37	Regular	10	Regular	14	Regular	14	Regular	38	Regular
E4	5	Poco favorable	20	Favorable	9	Favorable	4	Poco favorable	38	Regular	13	Regular	13	Regular	13	Regular	39	Regular
E5	5	Poco favorable	20	Favorable	9	Favorable	4	Poco favorable	38	Regular	11	Regular	15	Regular	15	Regular	41	Regular
E6	5	Poco favorable	14	Regular	9	Favorable	4	Poco favorable	32	Regular	11	Regular	15	Regular	15	Regular	41	Regular
E7	7	Regular	19	Favorable	10	Favorable	10	Favorable	46	Favorable	17	Buena	17	Buena	18	Buena	52	Buena
E8	9	Regular	14	Regular	8	Favorable	8	Favorable	39	Regular	11	Regular	15	Regular	15	Regular	41	Regular
E9	10	Regular	20	Favorable	6	Regular	7	Regular	43	Favorable	16	Buena	17	Buena	17	Buena	50	Buena
E10	4	Poco favorable	12	Regular	9	Favorable	2	Poco favorable	27	Regular	11	Regular	15	Regular	15	Regular	41	Regular
E11	15	Favorable	13	Regular	7	Regular	7	Regular	42	Favorable	16	Buena	17	Buena	17	Buena	50	Buena
E12	10	Regular	13	Regular	8	Favorable	8	Favorable	39	Regular	12	Regular	14	Regular	14	Regular	40	Regular
E13	15	Favorable	13	Regular	8	Favorable	8	Favorable	44	Favorable	20	Buena	17	Buena	17	Buena	54	Buena
E14	10	Regular	13	Regular	8	Favorable	8	Favorable	39	Regular	15	Regular	15	Regular	15	Regular	45	Regular
E15	15	Favorable	20	Favorable	8	Favorable	8	Favorable	51	Favorable	14	Regular	16	Buena	16	Buena	46	Buena
E16	11	Favorable	13	Regular	8	Favorable	8	Favorable	40	Favorable	18	Buena	17	Buena	17	Buena	52	Buena
E17	15	Favorable	13	Regular	8	Favorable	8	Favorable	44	Favorable	19	Buena	16	Buena	17	Buena	52	Buena
E18	13	Favorable	16	Favorable	8	Favorable	8	Favorable	45	Favorable	15	Regular	16	Buena	16	Buena	47	Buena
E19	10	Regular	17	Favorable	7	Regular	8	Favorable	42	Favorable	19	Buena	16	Buena	16	Buena	51	Buena
E20	9	Regular	15	Regular	7	Regular	8	Favorable	39	Regular	14	Regular	12	Regular	11	Regular	37	Regular
E21	11	Favorable	14	Regular	7	Regular	8	Favorable	40	Favorable	13	Regular	16	Buena	16	Buena	45	Regular
E22	8	Regular	15	Regular	2	Poco favorable	5	Regular	30	Regular	12	Regular	15	Regular	15	Regular	42	Regular
E23	14	Favorable	11	Regular	8	Favorable	7	Regular	40	Favorable	20	Buena	20	Buena	20	Buena	60	Buena
E24	14	Favorable	12	Regular	8	Favorable	8	Favorable	42	Favorable	17	Buena	20	Buena	20	Buena	57	Buena
E25	9	Regular	20	Favorable	10	Favorable	9	Favorable	48	Favorable	18	Buena	17	Buena	17	Buena	52	Buena
E26	9	Regular	15	Regular	10	Favorable	10	Favorable	44	Favorable	16	Buena	19	Buena	19	Buena	54	Buena
E27	9	Regular	12	Regular	8	Favorable	8	Favorable	37	Regular	15	Regular	15	Regular	15	Regular	45	Regular
E28	9	Regular	16	Favorable	10	Favorable	6	Regular	41	Favorable	17	Buena	17	Buena	17	Buena	51	Buena
E29	9	Regular	14	Regular	8	Favorable	10	Favorable	41	Favorable	17	Buena	17	Buena	17	Buena	51	Buena
E30	10	Regular	14	Regular	8	Favorable	8	Favorable	40	Favorable	16	Buena	16	Buena	16	Buena	48	Buena
E31	15	Favorable	16	Favorable	7	Regular	10	Favorable	48	Favorable	16	Buena	16	Buena	16	Buena	48	Buena
E32	9	Regular	15	Regular	7	Regular	6	Regular	37	Regular	15	Regular	14	Regular	14	Regular	43	Regular
E33	11	Favorable	14	Regular	7	Regular	4	Poco favorable	36	Regular	14	Regular	14	Regular	14	Regular	42	Regular
E34	11	Favorable	13	Regular	7	Regular	4	Poco favorable	35	Regular	15	Regular	15	Regular	14	Regular	44	Regular
E35	10	Regular	17	Favorable	7	Regular	4	Poco favorable	38	Regular	15	Regular	15	Regular	15	Regular	45	Regular
E36	14	Favorable	14	Regular	7	Regular	4	Poco favorable	39	Regular	12	Regular	15	Regular	15	Regular	42	Regular
E37	10	Regular	14	Regular	4	Poco favorable	9	Favorable	37	Regular	11	Regular	14	Regular	14	Regular	39	Regular
E38	14	Favorable	15	Regular	10	Favorable	10	Favorable	49	Favorable	16	Buena	18	Buena	18	Buena	52	Buena
E39	11	Favorable	11	Regular	6	Regular	8	Favorable	36	Regular	14	Regular	14	Regular	14	Regular	42	Regular
E40	9	Regular	15	Regular	6	Regular	7	Regular	37	Regular	12	Regular	14	Regular	14	Regular	40	Regular
E41	8	Regular	17	Favorable	6	Regular	10	Favorable	41	Favorable	15	Regular	19	Buena	18	Buena	52	Buena
E42	15	Favorable	20	Favorable	6	Regular	8	Favorable	49	Favorable	19	Buena	20	Buena	20	Buena	59	Buena
E43	10	Regular	15	Regular	8	Favorable	8	Favorable	41	Favorable	16	Buena	20	Buena	19	Buena	55	Buena
E44	9	Regular	16	Favorable	9	Favorable	7	Regular	41	Favorable	16	Buena	19	Buena	19	Buena	54	Buena
E45	11	Favorable	14	Regular	8	Favorable	7	Regular	40	Favorable	18	Buena	16	Buena	16	Buena	50	Buena
E46	10	Regular	14	Regular	7	Regular	7	Regular	38	Regular	13	Regular	14	Regular	14	Regular	41	Regular
E47	12	Favorable	15	Regular	8	Favorable	6	Regular	41	Favorable	16	Buena	16	Buena	16	Buena	48	Buena
E48	12	Favorable	15	Regular	8	Favorable	4	Poco favorable	39	Regular	14	Regular	14	Regular	14	Regular	42	Regular
E49	12	Favorable	17	Favorable	8	Favorable	7	Regular	44	Favorable	15	Regular	17	Buena	17	Buena	49	Buena
E50	12	Favorable	14	Regular	8	Favorable	7	Regular	41	Favorable	12	Regular	17	Buena	17	Buena	46	Buena
E51	12	Favorable	15	Regular	10	Favorable	9	Favorable	46	Favorable	17	Buena	17	Buena	17	Buena	51	Buena
E52	13	Favorable	20	Favorable	10	Favorable	7	Regular	50	Favorable	16	Buena	16	Buena	16	Buena	48	Buena
E53	10	Regular	17	Favorable	10	Favorable	9	Favorable	46	Favorable	20	Buena	16	Buena	16	Buena	52	Buena
E54	11	Favorable	17	Favorable	6	Regular	8	Favorable	42	Favorable	19	Buena	18	Buena	18	Buena	55	Buena
E55	10	Regular	13	Regular	7	Regular	6	Regular	36	Regular	14	Regular	11	Regular	11	Regular	36	Regular
E56	11	Favorable	13	Regular	6	Regular	6	Regular	36	Regular	12	Regular	14	Regular	13	Regular	39	Regular
E57	11	Favorable	14	Regular	10	Favorable	10	Favorable	45	Favorable	12	Regular	16	Buena	16	Buena	44	Regular
E58	10	Regular	14	Regular	6	Regular	8	Favorable	38	Regular	10	Regular	15	Regular	15	Regular	40	Regular
E59	10	Regular	15	Regular	8	Favorable	7	Regular	40	Favorable	18	Buena	16	Buena	16	Buena	50	Buena
E60	11	Favorable	18	Favorable	9	Favorable	8	Favorable	46	Favorable	17	Buena	16	Buena	16	Buena	49	Buena
E61	12	Favorable	19	Favorable	7	Regular	10	Favorable	48	Favorable	17	Buena	17	Buena	17	Buena	51	Buena
E62	15	Favorable	20	Favorable	10	Favorable	7	Regular	52	Favorable	16	Buena	17	Buena	17	Buena	50	Buena

E63	14	Favorable	19	Favorable	6	Regular	7	Regular	46	Favorable	17	Buena	16	Buena	16	Buena	49	Buena
E64	10	Regular	13	Regular	6	Regular	10	Favorable	39	Regular	11	Regular	15	Regular	15	Regular	41	Regular
E65	15	Favorable	16	Favorable	6	Regular	7	Regular	44	Favorable	17	Buena	17	Buena	17	Buena	51	Buena
E66	12	Favorable	14	Regular	8	Favorable	8	Favorable	42	Favorable	16	Buena	16	Buena	16	Buena	48	Buena
E67	11	Favorable	14	Regular	8	Favorable	7	Regular	40	Favorable	16	Buena	17	Buena	17	Buena	50	Buena
E68	11	Favorable	16	Favorable	6	Regular	9	Favorable	42	Favorable	20	Buena	17	Buena	17	Buena	54	Buena
E69	11	Favorable	18	Favorable	7	Regular	7	Regular	43	Favorable	17	Buena	17	Buena	18	Buena	52	Buena
E70	11	Favorable	18	Favorable	7	Regular	7	Regular	43	Favorable	16	Buena	16	Buena	16	Buena	48	Buena
E71	11	Favorable	15	Regular	8	Favorable	8	Favorable	42	Favorable	18	Buena	16	Buena	16	Buena	50	Buena
E72	15	Favorable	14	Regular	6	Regular	7	Regular	42	Favorable	19	Buena	16	Buena	16	Buena	51	Buena
E73	10	Regular	15	Regular	6	Regular	7	Regular	38	Regular	15	Regular	14	Regular	14	Regular	43	Regular
E74	10	Regular	12	Regular	8	Favorable	8	Favorable	38	Regular	14	Regular	15	Regular	15	Regular	44	Regular
E75	10	Regular	19	Favorable	9	Favorable	8	Favorable	46	Favorable	17	Buena	20	Buena	20	Buena	57	Buena
E76	10	Regular	12	Regular	8	Favorable	7	Regular	37	Regular	17	Buena	15	Regular	15	Regular	47	Buena
E77	11	Favorable	15	Regular	8	Favorable	10	Favorable	44	Favorable	13	Regular	14	Regular	14	Regular	41	Regular
E78	12	Favorable	15	Regular	8	Favorable	9	Favorable	44	Favorable	16	Buena	18	Buena	18	Buena	52	Buena
E79	10	Regular	16	Favorable	7	Regular	10	Favorable	43	Favorable	14	Regular	17	Buena	17	Buena	48	Buena
E80	14	Favorable	17	Favorable	6	Regular	6	Regular	43	Favorable	19	Buena	16	Buena	16	Buena	51	Buena
E81	10	Regular	18	Favorable	7	Regular	6	Regular	41	Favorable	15	Regular	17	Buena	17	Buena	49	Buena
E82	12	Favorable	16	Favorable	7	Regular	8	Favorable	43	Favorable	18	Buena	17	Buena	17	Buena	52	Buena
E83	13	Favorable	15	Regular	7	Regular	7	Regular	42	Favorable	19	Buena	19	Buena	19	Buena	57	Buena
E84	11	Favorable	15	Regular	8	Favorable	7	Regular	41	Favorable	20	Buena	19	Buena	19	Buena	58	Buena
E85	8	Regular	13	Regular	9	Favorable	8	Favorable	38	Regular	14	Regular	14	Regular	15	Regular	43	Regular
E86	11	Favorable	13	Regular	8	Favorable	9	Favorable	41	Favorable	16	Buena	19	Buena	19	Buena	54	Buena
E87	12	Favorable	12	Regular	6	Regular	9	Favorable	38	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Regular	43	Regular
E88	11	Favorable	19	Favorable	6	Regular	6	Regular	43	Favorable	16	Buena	19	Buena	19	Buena	54	Buena
E89	7	Regular	14	Regular	7	Regular	6	Regular	34	Regular	14	Regular	15	Regular	15	Regular	44	Regular
E90	13	Favorable	14	Regular	6	Regular	6	Regular	39	Regular	14	Regular	15	Regular	15	Regular	44	Regular
E91	11	Favorable	15	Regular	8	Favorable	10	Favorable	44	Favorable	18	Buena	16	Buena	16	Buena	50	Buena
E92	15	Favorable	15	Regular	6	Regular	7	Regular	43	Favorable	18	Buena	16	Buena	16	Buena	50	Buena
E93	10	Regular	14	Regular	6	Regular	6	Regular	36	Regular	15	Regular	15	Regular	15	Regular	45	Regular
E94	10	Regular	15	Regular	6	Regular	8	Favorable	39	Regular	14	Regular	13	Regular	14	Regular	41	Regular
E95	10	Regular	13	Regular	6	Regular	7	Regular	36	Regular	14	Regular	13	Regular	13	Regular	40	Regular
E96	10	Regular	17	Favorable	8	Favorable	7	Regular	42	Favorable	17	Buena	16	Buena	16	Buena	49	Buena
E97	10	Regular	14	Regular	9	Favorable	8	Favorable	41	Favorable	19	Buena	17	Buena	17	Buena	53	Buena
E98	10	Regular	15	Regular	7	Regular	7	Regular	39	Regular	12	Regular	15	Regular	14	Regular	41	Regular
E99	10	Regular	14	Regular	7	Regular	9	Favorable	40	Favorable	16	Buena	18	Buena	18	Buena	52	Buena
E100	10	Regular	19	Favorable	10	Favorable	10	Favorable	49	Favorable	17	Buena	19	Buena	19	Buena	55	Buena
E101	10	Regular	12	Regular	8	Favorable	9	Favorable	39	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Regular	43	Regular
E102	8	Regular	15	Regular	7	Regular	6	Regular	36	Regular	15	Regular	12	Regular	11	Regular	38	Regular
E103	10	Regular	15	Regular	7	Regular	6	Regular	38	Regular	14	Regular	13	Regular	14	Regular	41	Regular
E104	15	Favorable	16	Favorable	8	Favorable	10	Favorable	49	Favorable	16	Buena	17	Buena	17	Buena	50	Buena
E105	14	Favorable	17	Favorable	8	Favorable	8	Favorable	47	Favorable	17	Buena	16	Buena	16	Buena	49	Buena
E106	10	Regular	18	Favorable	7	Regular	6	Regular	41	Favorable	17	Buena	15	Regular	15	Regular	47	Buena
E107	15	Favorable	16	Favorable	7	Regular	7	Regular	45	Favorable	17	Buena	17	Buena	18	Buena	52	Buena
E108	12	Favorable	13	Regular	7	Regular	7	Regular	39	Regular	13	Regular	13	Regular	13	Regular	39	Regular
E109	11	Favorable	16	Favorable	6	Regular	8	Favorable	41	Favorable	17	Buena	16	Buena	16	Buena	49	Buena
E110	10	Regular	16	Favorable	4	Poco favorable	6	Regular	36	Regular	15	Regular	15	Regular	15	Regular	45	Regular
E111	11	Favorable	15	Regular	7	Regular	6	Regular	39	Regular	13	Regular	14	Regular	15	Regular	42	Regular
E112	11	Favorable	18	Favorable	8	Favorable	8	Favorable	45	Favorable	17	Buena	17	Buena	19	Buena	53	Buena
E113	10	Regular	18	Favorable	9	Favorable	9	Favorable	46	Favorable	16	Buena	17	Buena	17	Buena	50	Buena
E114	15	Favorable	20	Favorable	9	Favorable	8	Favorable	52	Favorable	17	Buena	15	Regular	15	Regular	47	Buena
E115	10	Regular	14	Regular	6	Regular	6	Regular	36	Regular	11	Regular	14	Regular	14	Regular	39	Regular
E116	11	Favorable	15	Regular	6	Regular	8	Favorable	40	Favorable	18	Buena	17	Buena	17	Buena	52	Buena
E117	9	Regular	14	Regular	6	Regular	7	Regular	36	Regular	15	Regular	15	Regular	15	Regular	45	Regular
E118	9	Regular	16	Favorable	7	Regular	7	Regular	39	Regular	12	Regular	15	Regular	15	Regular	42	Regular
E119	11	Favorable	14	Regular	8	Favorable	8	Favorable	41	Favorable	18	Buena	16	Buena	16	Buena	50	Buena
E120	12	Favorable	15	Regular	6	Regular	9	Favorable	42	Favorable	17	Buena	16	Buena	16	Buena	49	Buena
E121	7	Regular	16	Favorable	6	Regular	6	Regular	35	Regular	14	Regular	15	Regular	15	Regular	44	Regular
E122	13	Favorable	10	Regular	8	Favorable	6	Regular	37	Regular	14	Regular	14	Regular	15	Regular	43	Regular
E123	10	Regular	17	Favorable	9	Favorable	6	Regular	42	Favorable	17	Buena	16	Buena	16	Buena	49	Buena
E124	11	Favorable	13	Regular	8	Favorable	7	Regular	39	Regular	14	Regular	14	Regular	14	Regular	42	Regular
E125	11	Favorable	13	Regular	8	Favorable	6	Regular	38	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Regular	43	Regular
E126	11	Favorable	11	Regular	7	Regular	8	Favorable	37	Regular	15	Regular	13	Regular	13	Regular	41	Regular

E127	9	Regular	14	Regular	7	Regular	6	Regular	36	Regular	14	Regular	12	Regular	12	Regular	38	Regular
E128	12	Favorable	18	Favorable	8	Favorable	6	Regular	44	Favorable	17	Buena	17	Buena	18	Buena	52	Buena
E129	10	Regular	15	Regular	7	Regular	6	Regular	38	Regular	14	Regular	15	Regular	15	Regular	44	Regular
E130	10	Regular	15	Regular	7	Regular	6	Regular	38	Regular	13	Regular	15	Regular	15	Regular	43	Regular
E131	10	Regular	15	Regular	6	Regular	6	Regular	37	Regular	14	Regular	13	Regular	13	Regular	40	Regular
E132	11	Favorable	14	Regular	6	Regular	7	Regular	38	Regular	14	Regular	13	Regular	13	Regular	40	Regular
E133	10	Regular	12	Regular	9	Favorable	8	Favorable	39	Regular	13	Regular	13	Regular	13	Regular	39	Regular
E134	11	Favorable	15	Regular	8	Favorable	7	Regular	41	Favorable	18	Buena	17	Buena	19	Buena	54	Buena
E135	7	Regular	17	Favorable	7	Regular	7	Regular	38	Regular	14	Regular	13	Regular	13	Regular	40	Regular
E136	8	Regular	15	Regular	6	Regular	6	Regular	35	Regular	16	Buena	11	Regular	13	Regular	40	Regular
E137	11	Favorable	16	Favorable	6	Regular	8	Favorable	41	Favorable	16	Buena	18	Buena	19	Buena	53	Buena