UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER VON HUMBOLDT, AGUAYTÍA-UCAYALI, 2022

==========

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

ELVIS DOMINGO RÍOS SALGADO

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

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

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 08 de Agosto, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Alex Davis Asturwaman Huamuga ..... Presidente

Dr. Jhonn Robert Ruiz De la Cruz ..... Secretario

Mg. Jonathan Walter Banay Zambrano ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

Mención: .....

Don(ña) Elvis Domingo Rios Salgado

Procedió al acto de Defensa:

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

"Calidad del Servicio Educativo y Clima Organizacional en la Institución Educativa Alexander von Humboldt Aguaytia - Ucayali, 2022"

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 Maestrista la **Nota** de Dieciseis (16)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda ... ninguno.

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:00 m. horas del 08 de Agosto del 2022

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0366-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER VON HUMBOLDT, AGUAYTÍA-UCAYALI, 2022".

Autor(es)	:	**RÍOS SALGADO, ELVIS DOMINGO**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
Asesor	:	DRA. CHOY SANCHEZ PANDURO, JESSENIA

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 27/06/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, ELVIS DOMINGO RIOS SALGADO

Autor de la TESIS titulada:

"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER VON HUMBOLDT, AGUAYTIA - UCAYALI, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: JESSENIA CHOY SANCHEZ PANDURO

Maestría en: EDUCACIÓN - MENCIÓN: EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, 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 que la tesis no infringe derechos de autor de terceras peruanas.

Tercero: autorizo la publicación,

☒ **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi tesis de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 08 / 2022

Email: elvismingors@gmail.com

firma: 

Teléfono: 963281110

DNI : 10747498

DEDICATORIA

Mi dedicatoria va dirigida principalmente a mi familia, ya que la educación a base de superación, respeto y dedicación que me implantaron, siempre bajo la protección de Dios, fue el principal cimiento de concluir este estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los directivos y docentes de la institución educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022; por su preocupación, factibilidad y buena ejecución de los procesos investigativos, de esta manera contribuir con la ejecución del estudio a cabalidad.

Agradezco a la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, ya que refleja la necesidad por mejorías profesionales permitiendo el desarrollo en distintos aspectos de la región.

Agradezco a cada uno de mis colegas, compañeros y docentes con quienes compartimos el programa de maestría, cada una de sus ideas y soluciones evidenciadas en su contexto, permiten el conocimiento de nuevas didácticas a seguir.

RESUMEN

La ejecución del presente estudio tiene como principal objetivo el determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022; trabajando de esta manera una metodología de tipo básica, explicativa, con un diseño no experimental correlacional, es por ello que se pudo interactuar con una población muestral de 28 docentes, quienes tuvieron accesibilidad a encuestas para poder desarrollar sus respectivos cuestionarios, concluyendo que existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Palabras claves: *Calidad de servicio, clima organizacional, estrategias educativas.*

ABSTRACT

The main objective of the execution of this study is to determine the relationship that exists between the quality of the educational service and the organizational climate in the Alexander Von Humboldt Educational Institution, Aguaytía-Ucayali, 2022; working in this way a methodology of a basic, explanatory type, with a non-experimental correlational design, which is why it was possible to interact with a sample population of 28 teachers, who had access to surveys to be able to develop their respective questionnaires, concluding that there is a relationship positive and significant relationship between the quality of the educational service and the organizational climate at the Alexander Von Humboldt Educational Institution, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Keywords: Service quality, organizational climate, educational strategies.

INTRODUCCIÓN

La investigación de título *Calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022*, oriente a mejorar las condiciones de la organización ya que definen qué tipo de responsabilidades y acciones que intervienen en el clima organizacional, en ese caso resaltando entes de calidad proveniente de situaciones emotivas positivas, lo que provoca un desempeño esperado por parte del docente, producto de la motivación, la capacitación y la percepción del rol.

Esta tesis considera los capítulos siguientes: Primero, el problema de investigación, la justificación y la teleología de la investigación. Segundo, el marco teórico, que contiene el sustento necesario que, además, orienta la investigación, tanto estudios previos como aporte epistémico. Tercero, el marco metodológico, que precisa la forma como se desarrolló la investigación, en cuanto a taxonomía, muestra, instrumentos empleados y procesamiento de datos. Cuarto, los resultados obtenidos, en los aspectos descriptivo e inferencial. Quinto, la discusión, que permite el análisis de la investigación desarrollada en función de los hallazgos, los estudios previos y los aportes teóricos. Finalmente, se presenta las conclusiones, las sugerencias, las referencias y los anexos.

ÍNDICE

Página

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 2

1.2.1. Problema general 2

1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 3

1.3.1. Objetivo general 3

1.3.2. Objetivos específicos 4

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 4

1.4.1. Hipótesis general 4

1.4.2. Hipótesis específicas 4

1.5. Variables 5

1.6. Justificación e importancia 7

1.7. Viabilidad 8

1.8. Limitaciones 8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 9

2.1. Antecedentes 9

2.1.1. Internacionales 9

2.1.2. Nacionales 11

2.2. Bases teóricas 14

2.2.1. Calidad del servicio educativo 14

2.2.2. Clima organizacional 15

2.3. Definiciones conceptuales 16

2.4. Bases epistémicas 17

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 20

3.1. Tipo de investigación 20

3.2. Diseño y esquema de la investigación 20

3.3. Población y muestra 21

3.4. Instrumentos de recolección de datos 21

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 22

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 24

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS 39

CONCLUSIONES 42

SUGERENCIAS 44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 45

ANEXOS 49

Anexo 1. Matriz de consistencia 50

Anexo 2. Instrumentos de evaluación 52

Anexo 3. Base de datos 57

Anexo 4. Evidencias documentales 59

Anexo 5. Evidencias fotográficas 60

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1. Resultados obtenidos para la variable Calidad del servicio educativo 24
Tabla 2. Resultados obtenidos para la variable Clima organizacional 25
Tabla 3. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Clima organizacional 26
Tabla 4. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Realización personal 27
Tabla 5. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Involucramiento laboral 28
Tabla 6. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Supervisión 29
Tabla 7. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Comunicación 30
Tabla 8. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Condiciones laborales 31
Tabla 9. Aplicación de pruebas de normalidad: Shapiro-Wilk 32
Tabla 10. Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson 33
Tabla 11. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman 34
Tabla 12. Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson 35
Tabla 13. Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson 36
Tabla 14. Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson 37
Tabla 15. Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman 38

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

Figura 1. Resultados obtenidos para la variable Calidad del servicio educativo 24

Figura 2. Resultados obtenidos para la variable Clima organizacional 25

Figura 3. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Clima organizacional 26

Figura 4. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Realización personal 27

Figura 5. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Involucramiento laboral 28

Figura 6. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Supervisión 29

Figura 7. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Comunicación 30

Figura 8. Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Condiciones laborales 31

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Las deficiencias que existe en el sistema educativo en el país son identificadas, generalmente, a través del análisis de las prácticas docentes, adhiriendo al docente la total responsabilidad de estas. Sin embargo, si bien es cierto que existe cierta responsabilidad del docente en las malas prácticas educativas ocasionadas por la falta de preparación y capacitación, la real matriz del problema surge de la organización, la ausencia de previsión y la poca preparación para asumir acciones ante una eventual crisis.

En el ámbito internacional, países como México, las organizaciones responsables de garantizar la calidad del servicio educativo buscaron optimizar su estructura organizacional para la prestación del servicio educativo, esto con la finalidad de lograr el cumplimiento de objetivos y retos planteados, entre los que se encuentran la promoción e incremento de servicios de educación, cultura y deporte con un enfoque innovador y de calidad, así como generar una oferta educativa pertinente a la demanda de los sectores productivos y sociales, tomando en cuenta las tecnologías emergente e industria. (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2021)

En el caso de la situación en Argentina, Montes de Oca (2021) refiere que la causa de la baja calidad educativa en este país es el Estado, la deficiente gestión financiera y administrativa que realiza evita que el estudiante pueda recibir educación de manera oportuna, debido a que el Estado determina cuando prestará el servicio, y de calidad, debido a que el Estado determina cuánto dinero invertirá en cada estudiante.

Así también, el país peruano que ha sido foco de duros análisis, en los que se evidencia que fue prácticamente el último país en permitir a los estudiantes iniciar el año escolar, es así como lo refiere el portal Caretas (2021), que refiere explícitamente que tan sólo el 12% de estudiantes pudo asistir a la escuela en el inicio de año escolar 2021; así también, identificó problemas que se acrecentaron como la desigualdad educativa, la inequidad de generación de oportunidades y la ausencia de calidad educativa para todos.

Esto sucede aun cuando se han publicado y tomado medidas como la reestructuración del Minedu para mejorar el servicio educativo, así lo refiere el portal de El Peruano (2021), esto con la finalidad de garantizar la calidad del servicio educativo y de formular también políticas de reducción de la burocracia, medidas que, según se evidencia, no lograron su finalidad aún después de seis meses.

En este sentido, tras el análisis realizado, se infiere que, en la sede de estudio, la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, existen también estas deficiencias que deben ser objeto de análisis, es por ello que se pretende el análisis, en función de ciertos indicadores, de la calidad del servicio educativo que ofrece la institución por parte de los docentes, así como del clima organizacional que perciben en su centro de labores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022?
- ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022?
- ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022?
- ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022?
- ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.
- Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.
- Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.
- Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.
- Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.
- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.
- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.
- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

1.5. Variables

Variable: Calidad de servicio educativo se define como el máximo nivel que debe brindar una entidad educativa para la formación de los educandos, en función de la satisfacción del usuario o estudiante en cuanto a los procesos pedagógicos y los aspectos que sostiene o apoyan los procesos formativos (Sistema nacional de evaluación y acreditación de la calidad educativa -SINEACE-, 2016).

Variable: Clima organizacional, Espinoza (2019) la define como el conjunto de percepciones que el personal que labora en una entidad educativa desarrolla respecto de las formas de trabajo y la calidez y calidad de los vínculos que permiten una sustancial y permanente mejora en los desempeños y el logro de objetivos institucionales.

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Gestión estratégica	Condición institucional Gestión de la información para la mejora continua Convivencia y clima institucional	Nunca Raras veces A veces Usualmente Siempre
	Formación integral	Procesos pedagógicos Trabajo conjunto con las familias y la comunidad Tutoría para el bienestar de niños y adolescentes	
	Soporte y recursos para los procesos	Infraestructura y recursos	
	Resultados	Verificación del perfil de egreso	
Clima organizacional	Realización personal	Desarrollo personal Desarrollo profesional	Todo o Siempre Mucho Regular Poco Ninguna o nunca
	Involucramiento laboral	Compromiso con la institución Identificación con la institución	
	Supervisión	Apoyo a las tareas Funcionamiento	
	Comunicación	Fluidez en la comunicación Claridad en la comunicación	
	Condiciones laborales	Elementos materiales Elementos psicosociales Elementos económicos	

1.6. Justificación e importancia

En el aspecto teórico, el análisis de la bibliografía consultada para la realización de esta investigación permitió el establecimiento o adopción de concepciones teóricas que se ajustan a este estudio, así también, los resultados de la misma, en función de las características propias de la sede de estudio, contribuyó al conocimiento sobre las variables de estudio.

Respecto del aspecto práctico, esta investigación contribuye con la realización de un diagnóstico sobre la calidad del servicio educativo y el clima organizacional en la sede de estudio, lo que permitió, en la medida que se tome en cuenta esta investigación, con la solución de los problemas asociados a la problemática educativa que atraviesa el país, ocasionada por los problemas de salud nacional y la ausencia de aptitudes en el personal docente para atravesarlos de manera exitosa.

En cuanto al aspecto social, el desarrollo de este estudio es de beneficio para todos los actores educativos en sus diferentes niveles, desde el personal directivo y administrativo quienes pueden utilizar los resultados de este estudio para identificar dificultades en las prácticas administrativas y organizacionales, hasta los estudiantes, quienes conocen el efecto de las mejoras organizacionales en el servicio educativo de calidad que recibieron.

Respecto al aspecto metodológico, los procedimientos que se desarrollaron en esta investigación que se encuentran totalmente ligados al tipo y enfoque de investigación adoptados, pueden ser de utilidad en investigación con características similares, así también, la validez de los instrumentos y los procesos de confiabilidad permitieron su utilización en investigaciones en escenarios con condiciones análogas a las de este estudio.

1.7. Viabilidad

El desarrollo de esta investigación fue viable, ya que se contó con acceso a la información necesaria para su desarrollo a través de bibliotecas virtuales y repositorios, así como el conocimiento por parte del investigador y el asesoramiento especializado.

Así también, se contó con los recursos financieros necesarios para solventar el desarrollo de esta investigación.

1.8. Limitaciones

Las únicas limitaciones previstas para la ejecución de la investigación fueron la renuencia de las unidades muestrales de participar de la misma, así también, los factores climatológicos, factores que no se presentaron en el proceso de estudio.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Gonzales (2019) concluye que el clima laboral está ampliamente relacionado con el desempeño docente dentro de la institución educativa. Las personas que participaron en la investigación mencionaron que el ambiente interno del centro educativo influye considerablemente la labor de la plana docente respecto al cumplimiento de sus responsabilidades. Asimismo, indican que el reconocimiento del buen desempeño, motiva al educador a superar sus flaquezas.

Daza, Viloria y Miranda (2019) realizaron una investigación cuya finalidad fue analizar la incidencia de la gerencia del talento humano en la calidad del servicio educativo en las universidades públicas en Colombia, investigación explicativa de diseño no experimental transversal, cuya población estuvo conformada por 35 directivos de las 7 universidades públicas de la sede, concluyendo que, existe una correlación positiva entre la gerencia del talento humano y la calidad del servicio educativo, esta se caracteriza por ser positiva y moderada, así también, se ha comprobado que existe influencia por parte de esta gerencia en la calidad del servicio educativo en un 43%.

Espinoza (2019) realizó una investigación cuya finalidad fue divulgar un estudio de campo acerca de la correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo en el caso de una determinada institución educativa ecuatoriana, investigación descriptiva, correlacional, cuya

muestra estuvo compuesta por 30 estudiantes, concluyendo que, respecto a la calidad del servicio educativo, los estudiantes muestran satisfacción y acuerdo, mientras que, en cuanto al clima organizacional, se identificaron deficiencias en el personal administrativo, obteniéndose tras el análisis de los datos que existe una correlación media entre estas variables en el caso de la sede de estudio.

García, Juárez y Salgado (2018), en su investigación tuvieron como objetivo esclarecer los factores asociados a la gestión educativa en el contexto mexicano y su rol en el logro de la calidad educativa, investigación cualitativa, que utilizó métodos de revisión bibliográfica, concluyeron que, para el logro de la calidad educativa en las instituciones educativas, independientemente del nivel de estas, se requiere de una adecuada interrelación entre la calidad de procesos de enseñanza y una gestión escolar ideal, así también, implica la consideración de fundamentos teóricos pedagógicos y de desarrollo humano, así como la consecución de recursos tecnológicos y financieros que colaboren con la mejora de cada proceso.

Quintana-Torres (2018) realizaron una investigación cuya finalidad fue comprender las dinámicas que propician tanto la gestión escolar como la calidad en el servicio educativa en instituciones educativas de Colombia, investigación cualitativa, de tipo fenomenológica, que utilizó el análisis documental y semiótico para revisar bibliografía relacionada al tema de investigación, concluyendo que, no es posible estandarizar u homogenizar la calidad educativa, esto debido a las diferentes realidades de las instituciones educativas, por lo que debe considerarse ello más como una meta que como un indicador. Frente a esta situación, la gestión escolar

debe convertirse en una herramienta que permita conseguir mejoramientos significativos en el estado de la educación.

Sotelo y Figueroa (2017) realizaron una investigación cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución educativa de nivel superior, investigación cuantitativa, de tipo no experimental, cuya muestra estuvo conformada por docentes y administrativos de dos colegios de bachilleres del estado de Durango en México, a quienes aplicaron el cuestionario como instrumento de recolección de información, concluyendo que existe una correlación importante entre las variables clima organizacional y calidad de servicio educativo, por lo que se corrobora que si el clima organizacional es óptimo, entonces también lo será el servicio educativo.

2.1.2. Nacionales

Guerrero (2022) realizó una investigación sobre el clima organizacional de una institución educativa pública, y su vínculo con la calidad educativa, estudio en el que concluyó que es este aspecto la situación de la entidad es regular o se sitúa en un nivel medio, tanto en lo que respecta a la variable como a sus dimensiones autorrealización, involucramiento, supervisión y condiciones laborales, pero en cuanto a la dimensión comunicación, sin embargo, el nivel percibido es bajo. En cuanto a la calidad educativa, el nivel es de regular a deficiente, lo que permite concluir que si hay una mejora del clima organizacional también mejorará la calidad educativa.

Carlos (2021) realizó una investigación en lo referido a la gestión educativa, la que se relaciona de manera directa con el clima

organizacional, estudio que fie realizado en instituciones educativas de educación básica regular de la zona este de Lima; esta investigación, en función de las conclusiones a las que llegó, permite afirmar que es necesario que se fortalezca la gestión educativa de modo que, simultáneamente, se fortalezca el clima organizacional; precisamente, la dimensión en la que se evidencia una falencia importante es la de liderazgo, lo que da cuenta del requerimiento de fortalecer este aspecto, pues es la responsable de la organización institucional en general y de instituir un clima de trabajo apropiado, de manera que la gestión sea eficiente y eficaz.

Bustamante (2019), en una investigación en la que vincula las variables calidad educativa con clima institucional, concluyó que en la institución educativa de la ciudad de Lima en la que se ejecutó el estudio sí existe relación entre las variables referidas, por lo que la relación abarca también a las dimensiones estructura, estándar y responsabilidad con la variable que se ha nominado.

Meza (2019) sostiene en su estudio en el que relacionó el clima institucional con la calidad de servicio educativo que brinda una institución educativa en la ciudad de Lima que sí existe una relación altamente significativa entre estas variables, lo que se corrobora con el nivel de relación que existe entre las dimensiones comunicación, motivación, confianza y condiciones de trabajo del profesor con la calidad de servicios en la sede donde se desarrolló la investigación.

Sancho (2019), en una investigación acerca del clima organizacional en las instituciones educativas de un distrito del departamento de Puno halló que esta variable es percibida en un nivel regular, es decir, así como hay personal que manifiesta que es apropiada,

un segmento importante de trabajadores la conserva de manera diferente, pues se comprende que hay deficiencias, no solo a nivel de variable, sino de sus dimensiones identidad institucional, integración institucional y motivación institucional; en tal sentido, es posible colegir que hay patrones de dirección y de comportamiento del personal de en las entidades educacionales del lugar donde se desarrolló la investigación.

Figueroa (2018) desarrolló una investigación acerca del clima escolar que se observa entre los docentes, llegando a la conclusión que los estudiantes de esta institución educativa refieren que el clima que perciben les genera confianza, pues los maestros denotan preocupación por los alumnos, además que son amigables en las interacciones y que, pese a que son estrictos en el cumplimiento de la normativa interna de la entidad, siempre existe el cuidado porque el estudiante se encamine adecuadamente; así mismo, se percibe que se cumple con los objetivos de formación escolar en lo respecta al aprendizaje y existe equidad, pues el acceso a materiales y diferentes recursos de aprendizaje es para todos en términos de equidad.

Idrogo (2018), en una investigación en la que relaciona las variables clima organizacional y motivación en un órgano intermedio de educación, en la que llegó a la conclusión que existe un nivel medio en cuanto a la percepción de comportamiento de ambas variables, lo que deviene en la presencia de una relación directa entre los aspectos estudiados por Idrogo, siendo necesaria una mejora sustancial, de manera que se alcance un nivel óptimo de la gestión en esta entidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del servicio educativo

Definición

Calidad de servicio educativo se define como el máximo nivel que debe brindar una entidad educativa para la formación de los educandos, en función de la satisfacción del usuario o estudiante en cuanto a los procesos pedagógicos y los aspectos que sostiene o apoyan los procesos formativos (Sistema nacional de evaluación y acreditación de la calidad educativa -SINEACE-, 2016).

Así también, la OREALC/UNESCO, citada por el SINEACE (2016), define la calidad del servicio educativo como un proceso a través del cual la persona logra su desarrollo pleno y su fortalecimiento como un ser humano que contribuye con la sociedad de manera favorable y comparte su sistema axiológico, su cultura y su teleología.

Dimensiones

Se consideran como dimensiones las propuestas en el Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica (SINEACE, 2016):

- Gestión estratégica: Hace referencia a las técnicas y estrategias de gestión empleadas con liderazgo pedagógico con la finalidad de guiar las labores institucionales hacia el cumplimiento del logro de los aprendizajes.
- Formación integral: Técnicas y destrezas didácticas diseñadas para emplear y alinear las potencialidades de los estudiantes, fortalecer las competencias pedagógicas, la orientación y las estrategias de trabajo con el ambiente familiar y la comunidad. (SINEACE, 2016)

- Soporte y recursos para los procesos: Aspectos que permiten mejoran el aprendizaje y la formación integral de los estudiantes. Dentro de ello, encontramos evaluar la gestión de la infraestructura y de los diferentes recursos, tanto humanos como materiales y financieros. (SINEACE, 2016)
- Resultados Métodos para evaluar el logro de las competencias según el perfil de egreso. (SINEACE, 2016)

2.2.2. Clima organizacional

Definición

Soto (2018) refiere que el clima organizacional comprende el conjunto de vínculos que se concretan entre los diferentes trabajadores de una entidad, de manera que se implemente un ambiente beneficioso para que se logren los objetivos institucionales

Además, Espinoza (2019) define clima organizacional como las percepciones que vivencian los trabajadores de una entidad respecto de la calidad de sus vínculos laborales y de las motivaciones que experimentan, lo que deviene en el desempeño y la realización de la teleología institucional.

Dimensiones

Se consideran las dimensiones propuestas por Palma (citada por Pastor, 2018):

- Realización personal: Esta dimensión comprende la apreciación del trabajador respecto a las posibilidades que le ofrece el centro en el que labora en aspectos como su desarrollo personal y profesional según la tarea que realiza y con cierta visión del futuro, esto con la finalidad que les permita crecer y sentirse realizados.

- Involucramiento laboral: Esta dimensión implica la identificación que tiene que el trabajador con los valores de la organización y el compromiso que tiene este con la organización para cumplir y lograr las metas establecidas, además de poseer un desempeño laboral adecuado que permitirá brindar un mejor servicio.
- Supervisión: Esta dimensión implica la acción de inspeccionar y/o controlar una determinada actividad que debe ser ejercida por un profesional con las competencias necesarias para dicha actividad. Es necesario también comprender que esta dimensión debe enmarcarse en el esquema organizativo, es decir, si bien los trabajadores de un área deben rendir cuentas a un supervisor, éste último tiene que presentar sus informes a un gerente.
- Comunicación: Esta dimensión comprende la percepción del grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización.
- Condiciones laborales: Esta dimensión comprende el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económico y psicosociales necesarios para el cumplimiento eficaz de las tareas encomendadas a los trabajadores, de modo que exista viabilidad para desempeñar el trabajo del mejor modo.

2.3. Definiciones conceptuales

Se define los conceptos siguientes:

- Calidad: capacidad que posee un objeto, entidad o servicio para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

- Clima organizacional: características del ambiente de trabajo existentes en una organización o un grupo de personas.
- Desempeño laboral: calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, considerando las competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.
- Organización: sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada.
- Percepción: imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones.
- Servicio: prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.
- Sistema educativo: estructura de enseñanza integrada por un conjunto de instituciones y organismos que regulan, financian y prestan servicios para el ejercicio de la educación según políticas, relaciones, estructuras y medidas dictadas por el Estado de un país.
- Teoría: conjunto de reglas, principios y conocimientos acerca de una ciencia, una doctrina o una actividad, prescindiendo de sus posibles aplicaciones prácticas.

2.4. Bases epistémicas

Teoría del clima organizacional de Likert

Likert (citado por Pastor, 2018) en su teoría del clima organizacional explica que el comportamiento de los subordinados o empleados de una organización

es causando por el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales percibidas por estos, refiriendo que existen tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

- Variables causales: Comprende las variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene, sin embargo, no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización a los responsables.
- Variables intermediarias: Comprende las variables que reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.
- Variables finales: Comprende las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores, reflejan los resultados obtenidos por la organización, como, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

Explica este teórico, que la combinación además de la interacción entre las variables lo que permite la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, con un sistema muy autoritario corresponden a un clima cerrado o un sistema muy participativo corresponden a un clima abierto.

En resumen, se puede concluir que las condiciones de la organización definen qué tipo de variables intervienen en el clima organizacional de la empresa.

Teoría de las expectativas

Vroom (citado por Astete, 2018), refiere que la teoría de las expectativas da cuenta de los factores que inciden en la motivación, por un lado, y de las variables que junto con la motivación afectan el desempeño esperado de los trabajadores. El desempeño esperado de un trabajador es el producto de la combinación de tres variables: la motivación, la capacitación y la percepción del rol. La motivación, por su lado, depende del valor de la recompensa (valencia) y de la probabilidad de obtenerla si se hace el esfuerzo adecuado. Esta probabilidad puede descomponerse en dos: la probabilidad de que el esfuerzo conduzca el resultado (Expectativa) y la probabilidad de que una vez obtenida el resultado se alcance la recompensa (Instrumentalizada).

Así, la motivación es la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgué el individuo a la recompensa ofrecida (es decir, a la capacidad del incentivo para satisfacer sus necesidades dominantes) y de la probabilidad subjetiva (expectativa por instrumentalidad) que el perciba de que puede efectivamente alcanzar esa recompensa si logra las metas organizacionales). Dos factores adicionales entran en juego. Uno de ellos es la capacitación; el otro es la percepción del rol, que combinadas generaría un elevado desempeño esperado. Un bajo valor de cualquiera de estas variables produce un sensible descenso en el desempeño esperado.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

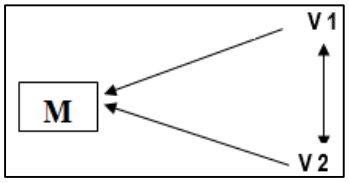
3.1. Tipo de investigación

La tipología del presente estudio fue básica; puesto que, según Esteban (s.f.), se realizó a base de una necesidad y esta fue de descubrir las características de la variable.

Del mismo modo, Esteban (s.f.) indica que esta investigación está situada en el nivel explicativo, debido a que, se planteó una hipótesis, y uno de los fines del estudio fue comprobar la hipótesis por medio de diseños no experimentales.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

La presente investigación se empleó con el diseño no experimental; puesto que, Álvarez (2018) indica que dentro de este diseño no se realiza manipulación de alguna variable por parte del investigador. Del mismo modo, fue transversal, puesto que las variables son fueron medidas das por única vez cuando se recolectó la información pertinente; con los datos recogidos se realizó el análisis sin hacer seguimiento de la evolución de las variables; fue también correlacional, ya que se analizó el grado de relación que se encuentra entre las variables investigadas. El esquema propuesto es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable Calidad del servicio educativo

V2: Variable Clima organizacional

3.3. Población y muestra

Población

La población se conformó por el total de los docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, que hasta la fecha en la que se presentó el proyecto, es representada por 28 individuos.

Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de integrantes aludidos a la población, por lo tanto, es poblacional. Esto se dio a causa de que la cantidad es relativamente pequeña.

Muestreo

En la presente investigación no se empleó muestreo: puesto que, la muestra fue poblacional debido a que la cantidad de participantes es relativamente pequeña, por ello, aminorar la muestra podría causar sesgos en los resultados.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, elaborados a partir de la técnica de la encuesta. Para la variable enfoque por competencias se aplicó el cuestionario elaborado a partir de los propuesto por el SINEACE (2016), el mismo que está conformado por 51 ítems, distribuidos del siguiente modo:

Gestión estratégica	*: 14*
Formación integral	*: 12*
Soporte y recursos para los procesos	*: 12*
Resultados	*: 13*
Total	*: 51*

Para la variable desempeño docente se aplicó el cuestionario elaborado por Pastor (2018), el mismo que está conformado por 40 ítems, distribuidos del siguiente modo:

Realización personal	*: 10*
Involucramiento laboral	*: 10*
Supervisión	*: 10*
Comunicación	*: 10*
Condiciones laborales	*: 10*
Total	*: 50*

Los instrumentos fueron sometidos a los procesos de validación mediante juicio de expertos

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Técnicas de recojo de datos

Los datos fueron recolectados en un solo momento de tiempo, siguiendo los siguientes procedimientos:

- Solicitud de autorización para la aplicación a los responsables de la sede de estudio.
- Coordinación de fecha, hora y modo de aplicación de los instrumentos.
- Aplicación de los instrumentos de recolección de datos según modo (presencial o virtual a través de formularios web) en la hora y fecha determinada.
- Recolección de información provista por los participantes.

Técnicas de procesamiento de datos

Los datos fueron procesados según los siguientes procedimientos:

- Elaboración de una base de datos con la información recolectada mediante los instrumentos.
- Elaboración de escalas e intervalos de las mismas según los instrumentos aplicados.
- Elaboración de tablas y gráficos de las mismas utilizando el software estadístico SPSS 26.
- Aplicación de pruebas de normalidad y correlación utilizando el software estadístico SPSS 25.

Técnicas de presentación de datos

Los datos fueron presentados según los procedimientos descritos a continuación:

- Selección de datos procesados y adaptación en el informe según las normas de redacción APA en su última versión (tablas con líneas horizontales únicamente con notas y fuente en el caso de las figuras).
- Interpretación de tablas y gráficos.
- Interpretación de pruebas de normalidad y de correlación en el apartado de contraste de hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 1

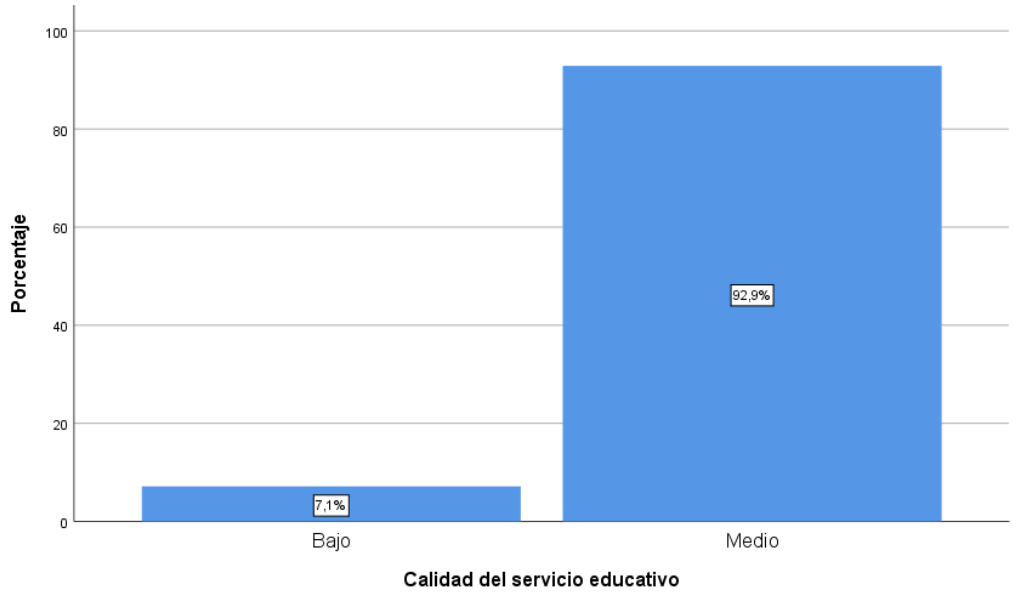
Resultados obtenidos para la variable Calidad del servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,1	7,1	7,1
	Medio	26	92,9	92,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 1

Resultados obtenidos para la variable Calidad del servicio educativo



Fuente: Tabla 1.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable calidad del servicio educativo, 92.9% la percibe en el nivel medio y 7.1% en el nivel bajo, en la sede de estudio.

Tabla 2

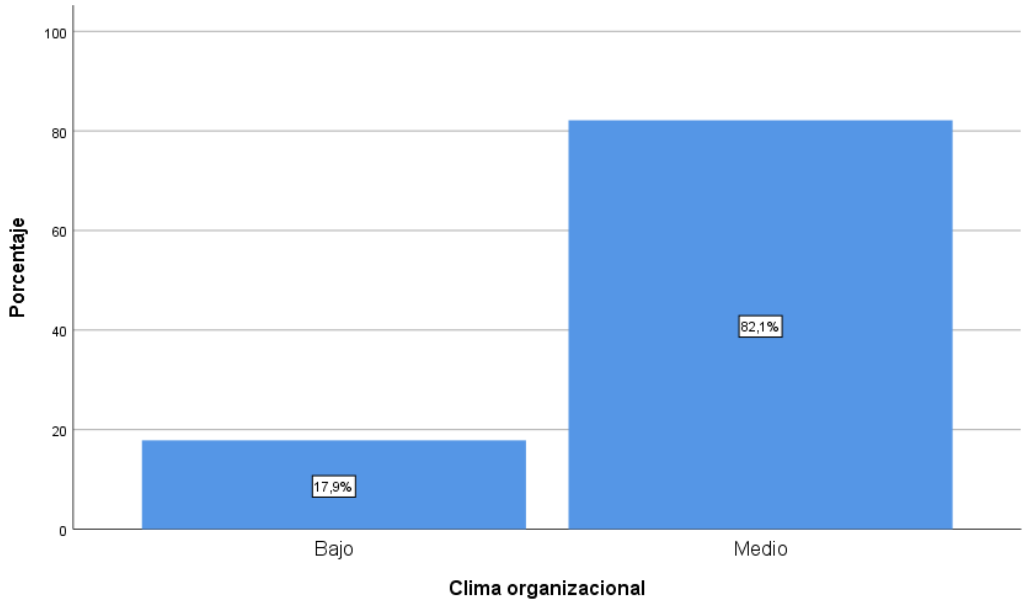
Resultados obtenidos para la variable Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	17,9	17,9	17,9
	Medio	23	82,1	82,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 2

Resultados obtenidos para la variable Clima organizacional



Fuente: Tabla 2.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable clima organizacional, 82.1% la percibe en el nivel medio y 17.9% en el nivel bajo, en la sede de estudio.

Tabla 3

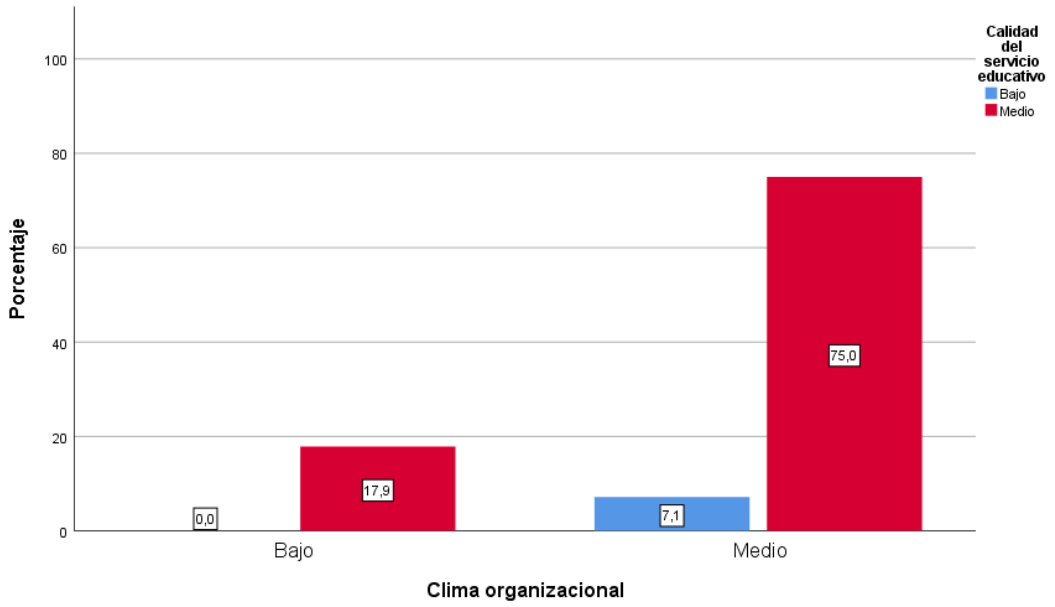
Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Clima organizacional

			Clima organizacional		
			Bajo	Medio	Total
Calidad del servicio educativo	Bajo	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	7,1%	7,1%
	Medio	Recuento	5	21	26
		% del total	17,9%	75,0%	92,9%
Total		Recuento	5	23	28
		% del total	17,9%	82,1%	100,0%

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 3

Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Clima organizacional



Fuente: Tabla 3.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 75%, percibe la variable calidad del servicio educativo en el nivel medio y, a su vez, el clima organizacional en el mismo nivel.

Tabla 4

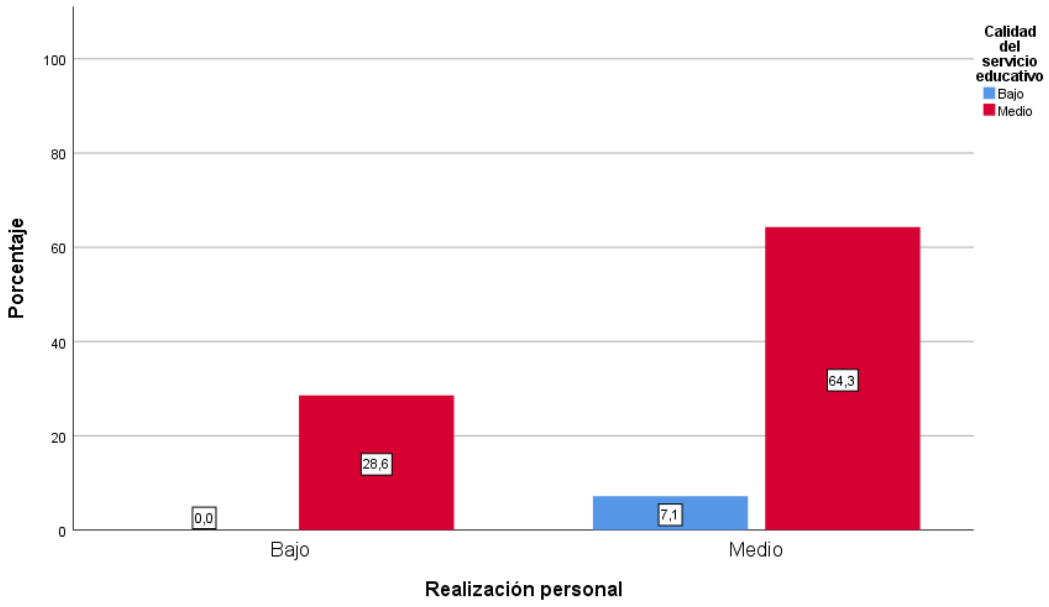
Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Realización personal

			Realización personal		
			Bajo	Medio	Total
Calidad del servicio educativo	Bajo	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	7,1%	7,1%
	Medio	Recuento	8	18	26
		% del total	28,6%	64,3%	92,9%
Total		Recuento	8	20	28
		% del total	28,6%	71,4%	100,0%

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 4

Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Realización personal



Fuente: Tabla 4.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 64.3%, percibe la variable calidad del servicio educativo en el nivel medio y, a su vez, la dimensión realización personal en el mismo nivel.

Tabla 5

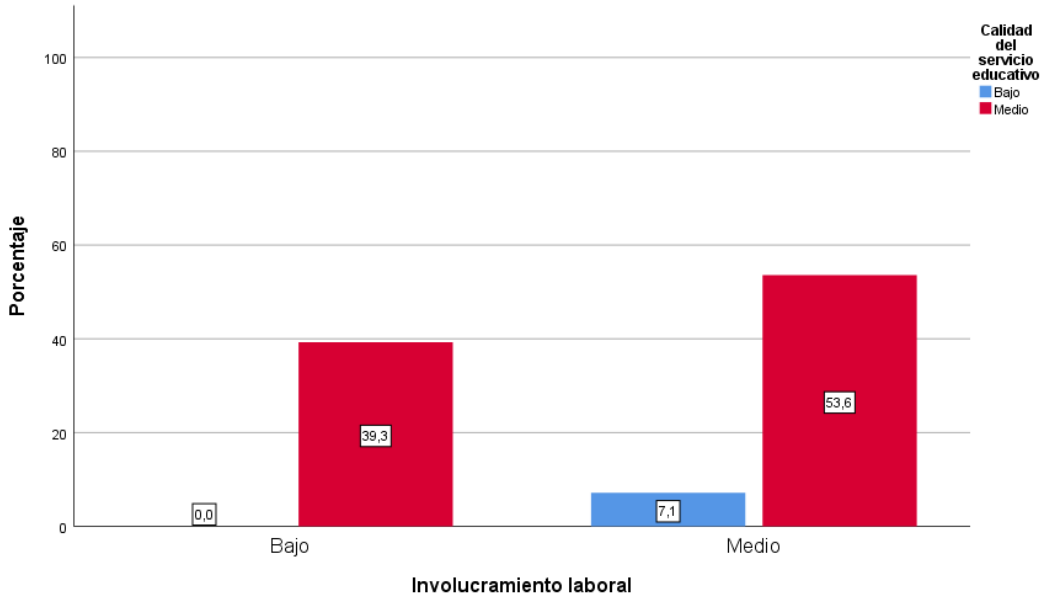
Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Involucramiento laboral

			Involucramiento laboral		
			Bajo	Medio	Total
Calidad del servicio educativo	Bajo	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	7,1%	7,1%
	Medio	Recuento	11	15	26
		% del total	39,3%	53,6%	92,9%
Total		Recuento	11	17	28
		% del total	39,3%	60,7%	100,0%

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 5

Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Involucramiento laboral



Fuente: Tabla 5.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 53.6%, percibe la variable calidad del servicio educativo en el nivel medio y, a su vez, la dimensión involucramiento laboral en el mismo nivel.

Tabla 6

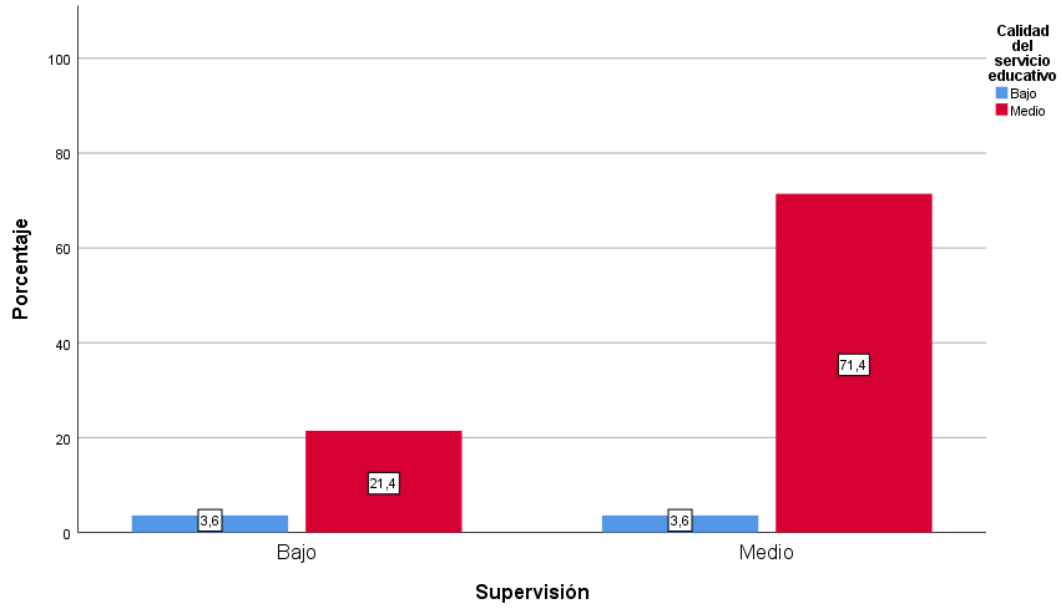
Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Supervisión

			Supervisión		
			Bajo	Medio	Total
Calidad del servicio educativo	Bajo	Recuento	1	1	2
		% del total	3,6%	3,6%	7,1%
	Medio	Recuento	6	20	26
		% del total	21,4%	71,4%	92,9%
Total		Recuento	7	21	28
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 6

Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Supervisión



Fuente: Tabla 6.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 71.4%, percibe la variable calidad del servicio educativo en el nivel medio y, a su vez, la dimensión supervisión en el mismo nivel.

Tabla 7

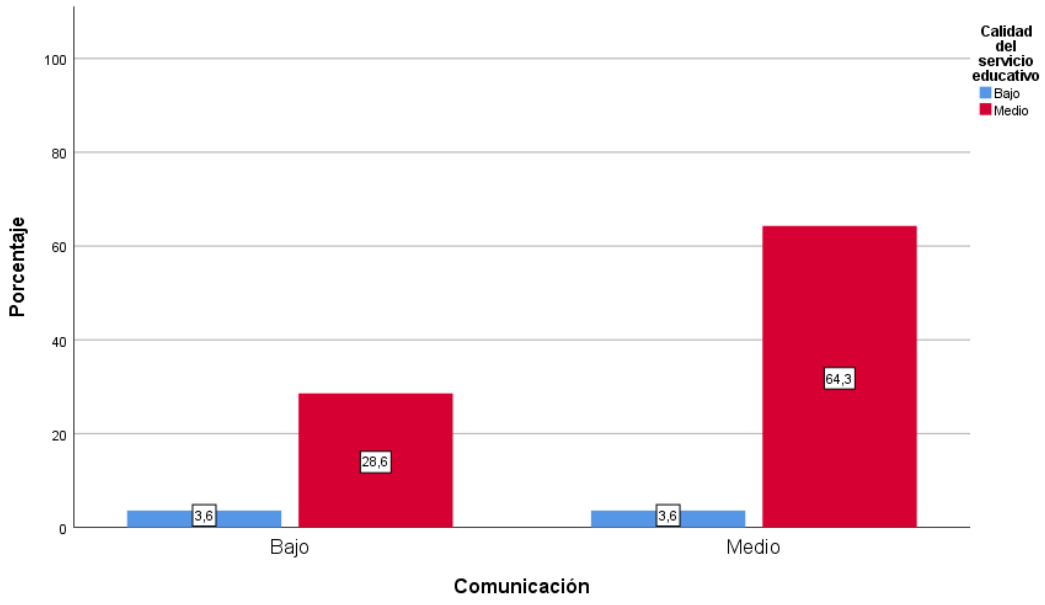
Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Comunicación

			Comunicación		
			Bajo	Medio	Total
Calidad del servicio educativo	Bajo	Recuento	1	1	2
		% del total	3,6%	3,6%	7,1%
	Medio	Recuento	8	18	26
		% del total	28,6%	64,3%	92,9%
Total		Recuento	9	19	28
		% del total	32,1%	67,9%	100,0%

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 7

Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Comunicación



Fuente: Tabla 7.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 64.3%, percibe la variable calidad del servicio educativo en el nivel medio y, a su vez, la dimensión comunicación en el mismo nivel.

Tabla 8

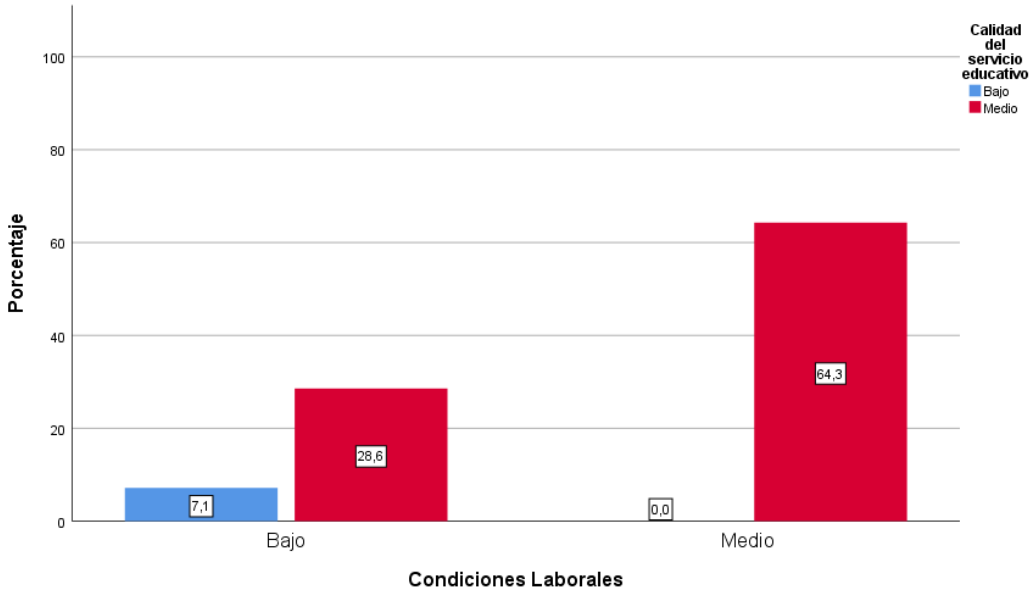
Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Condiciones laborales

			Condiciones Laborales		
			Bajo	Medio	Total
Calidad del servicio educativo	Bajo	Recuento	2	0	2
		% del total	7,1%	0,0%	7,1%
	Medio	Recuento	8	18	26
		% del total	28,6%	64,3%	92,9%
Total		Recuento	10	18	28
		% del total	35,7%	64,3%	100,0%

Nota. Según docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali.

Figura 8

Distribución cruzada: Calidad del servicio educativo*Condiciones laborales



Fuente: Tabla 8.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 64.3%, percibe la variable calidad del servicio educativo en el nivel medio y, a su vez, la dimensión condiciones laborales en el mismo nivel.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Con la finalidad de comprobar si las hipótesis planteadas en esta investigación se cumplen, se realizaron procedimientos propios de la estadística inferencial correspondientes a el tipo y diseño de estudio, siendo el primero de ellos la prueba de normalidad, que fue el estadístico de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es menor a 50 participantes.

Tabla 9

Aplicación de pruebas de normalidad: Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio educativo	,972	28	,632
Clima organizacional	,958	28	,315
Realización personal	,877	28	,003
Involucramiento laboral	,954	28	,246
Supervisión	,971	28	,608
Comunicación	,957	28	,292
Condiciones Laborales	,898	28	,010

Nota. Elaborado utilizando en software estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Los resultados de las pruebas de normalidad aplicadas demuestran que, tanto los datos de la variable calidad del servicio educativo como la variable clima organizacional, poseen una distribución que no se ajustan a la distribución normal (Sig.<0.05), así también, las dimensiones involucramiento laboral, supervisión y comunicación comparten esta características, a diferencia de las dimensiones realización personal y condiciones laborales, cuya distribución no se ajusta a la distribución normal (Sig.>0.05), por lo tanto, en los casos donde intervenga alguna variable o dimensión de distribución no paramétrica se aplicará el estadístico Rho de Spearman y, en su defecto, el estadístico R de Pearson.

- **Contraste de hipótesis general**

H_0: No existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

H_a: Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Tabla 10

Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson

		Calidad del servicio educativo	Clima organizacional
Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,809
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,809	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota. Elaborado utilizando en software estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Decisión: El resultado 0.809 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

- **Contraste de hipótesis específica 1**

H_{01}: No existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

H_{a1}: Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Tabla 11

Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman

			Calidad del servicio educativo	Realización personal
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,798
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Realización personal	Coeficiente de correlación	,798	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Nota. Elaborado utilizando en software estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Decisión: El resultado 0.798 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

- **Contraste de hipótesis específica 2**

H_{02}: No existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

H_{a2}: Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Tabla 12

Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson

		Calidad del servicio educativo	Involucramiento laboral
Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,652
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	,652	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota. Elaborado utilizando en software estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Decisión: El resultado 0.652 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

- **Contraste de hipótesis específica 3**

H_{03}: No existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

H_{a3}: Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Tabla 13

Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson

		Calidad del servicio educativo	Supervisión
Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,651
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Supervisión	Correlación de Pearson	,651	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota. Elaborado utilizando en software estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Decisión: El resultado 0.651 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

- **Contraste de hipótesis específica 4**

H_{04}: No existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

H_{a4}: Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Tabla 14

Aplicación de pruebas de correlación: R de Pearson

		Calidad del servicio educativo	Comunicación
Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	1	,728
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Comunicación	Correlación de Pearson	,728	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota. Elaborado utilizando en software estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Decisión: El resultado 0.728 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

- **Contraste de hipótesis específica 5**

H_{05}: No existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

H_{a5}: Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

Tabla 15

Aplicación de pruebas de correlación: Rho de Spearman

			Calidad del servicio educativo	Condiciones Laborales
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,757
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	,757	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Nota. Elaborado utilizando en software estadístico IBM SPSS Statistics 26.

Decisión: El resultado 0.757 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.

CAPITULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Analizando los resultados metodológica, teórica y epistemológicamente, la primera tabla que representa la calidad de servicio educativo como variable indica que, la mayor parte de docentes realizan sus actividades pedagógicas de manera aceptable, de mismo modo, perciben el desarrollo de estrategias de enseñanza aprendizaje de manera aceptable; esto se relaciona con los resultados de Gonzales (2019) y Guerrero (2022), quienes afirman que para el logro de la calidad educativa en las instituciones educativas, independientemente del nivel de estas, se requiere de una adecuada interrelación entre la calidad de procesos de enseñanza y una gestión escolar ideal, así también, implica la consideración de fundamentos teóricos pedagógicos, del clima organizacional y de desarrollo humano, así como la consecución de recursos tecnológicos y financieros que colaboren con la mejora de cada proceso, Daza, Viloria y Miranda (2019) y Bustamante (2019), añaden que no es posible estandariza u homogenizar la calidad educativa, esto debido a las diferentes realidades de las instituciones educativas, por lo que debe considerarse ello más como una meta que como un indicador. Frente a esta situación, la gestión escolar debe convertirse en una herramienta que permita conseguir mejoramientos significativos en el estado de la educación; ello cimentado en SINEACE (2016), ya que es reconocida en el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Asimismo, sobre la segunda tabla, el clima organizacional en la sede de estudio; muestra la ejecución responsable de los esquemas pedagógicos

impartidos por la institución educativa, con miras a mejorías leves; similar perspectiva plasman Quintana-Torres (2018) y Carlos (2021), ya que obtienen una alta correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo y aspectos vinculados a estas variables, en consecuencia, mientras mayor sea el nivel del clima organizacional, mayor será el nivel de calidad en el servicio educativo, Sotelo y Figueroa (2017) y Meza (2019) sostienen la existencia de un vínculo estrecho y consecuente entre clima organizacional y la satisfacción laboral; este resultado se basa en Espinoza (2019), ya que todas las percepciones que sumen miembros de una organización para la cual trabajan, la calidad de su interacción y la motivación que presentan sus participantes influye decisivamente en su desempeño.

Sobre la tercera tabla, se conoce la interacción general de estudio, es decir de la calidad del servicio educativo y el clima organizacional, esta relación muestra que los docentes cumplen en su mayoría con las responsabilidades encomendadas, ello debido a la organización impartida por las autoridades pedagógicas; es de esta manera que, respecto a la primera variable García, Juárez y Salgado (2018) y Sancho (2019), quienes manifestaron la existencia de una correlación positiva entre la gerencia o gestión del talento humano y la calidad del servicio educativo, esta se caracteriza por ser positiva y moderada, así también, comprobaron que existe influencia por parte de esta gerencia en la calidad del servicio educativo.

Mientras que, a partir de la cuarta a la octava tabla, se formulan las interacciones específicas, entre la calidad del servicio educativo respecto a la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales respectivamente; debido a ello se menciona a Figueroa (2018) e Idrogo (2018), puesto que, los efectos alcanzados de la calidad de

servicio repercuten en la satisfacción de la comunidad educativa; el mismo Idrogo (2018), menciona que existe un nivel medio en cuanto a la percepción de comportamiento de ambas variables, lo que deviene en la presencia de una relación directa entre los aspectos estudiados por Idrogo, siendo necesaria una mejora sustancial, de menara que se alcance un nivel óptimo de la gestión en esta entidad; sostenido en Palma (citada por Pastor, 2018), por la comprensión de la apreciación del trabajador respecto a las posibilidades que le ofrece el centro en el que labora en aspectos como su desarrollo personal y profesional, por la implicancia de la identificación que tiene que el trabajador con los valores de la organización y el compromiso que tiene este con la organización para cumplir y lograr las metas establecidas, por la acción de inspeccionar y/o controlar una determinada actividad que debe ser ejercida por un profesional con las competencias necesarias para dicha actividad, por la percepción del grado de fluidez, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, y por la comprensión del reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económico y psicosociales necesarios para el cumplimiento eficaz de las tareas encomendadas a los docentes.

CONCLUSIONES

- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, ya que, el resultado 0.809 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.
- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, ya que, el resultado 0.798 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.
- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, ya que, el resultado 0.652 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.
- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, ya que, el resultado 0.651 indica una correlación positiva moderada y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.
- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, ya que, el resultado 0.728 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.

- Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, ya que, el resultado 0.757 indica una correlación positiva alta y el valor Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.

SUGERENCIAS

- Se sugiere a los docentes de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, afianzar sus estrategias de enseñanza aprendizaje mediante el uso responsable del profesionalismo educativo, el cumplimiento a cabalidad de lo estipulado para el ciclo escolar es beneficioso para la percepción de la institución frente a la comunidad, mostrando un eficiente servicio educacional gracias a una buena esquematización y organización institucional.
- Se sugiere a las autoridades de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, en la interacción con el docente, identificar aquellos puntos en déficit para la concretización de la calidad educativa proyectada, y accionar de manera reevaluar las esquematizaciones organizativas solo en ese sector.
- Se sugiere a la comunidad escolar de la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022, dar a conocer aquellos criterios que pueden mejorar el quehacer educativo en coherencia con la comunidad en donde se desarrolla la pedagogía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, A. (2018). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Astete, R. (2018). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantes en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruana Filial Cusco-2018*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1

Bustamante, P. (2019). *Calidad educativa y el clima institucional en la I.E.I "Stella Maris" 2018* [tesis de maestría, Universidad San martín de Porres, Perú]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5933/bustamante_rpv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caretas (2021). *Educación básica: la catástrofe silenciosa*. https://caretas.pe/nacional/educacion-basica-la-catastrofe-silenciosa/

Carlos, E. (2021). *Clima organizacional y su influencia en la gestión educativa de las instituciones de educación básica regular privada de Lima este* [tesis doctoral, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b2393152-7aee-4aea-99d9-5181ac477135/content

Daza, A., Viloria, J., y Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40(44). http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf

El Peruano (2021). *Cuenca: Reestructuración del Minedu permitirá mejorar la calidad del servicio educativo*. https://elperuano.pe/noticia/120083-cuenca-reestructuracion-del-minedu-permitira-mejorar-la-calidad-del-servicio-educativo

Espinoza L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Revista Electrónica Entrevista Académica*, 2(5), 177-185. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115

Esteban, N. (s.f.). *Tipos de investigación*. https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf

García, F., Juárez, S., y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016

Gobierno del Estado de Guanajuato (2021). *SEG optimiza estructura para la prestación del servicio educativo*. https://boletines.guanajuato.gob.mx/2021/12/03/seg-optimiza-estructura-para-la-prestacion-del-servicio-educativo/

Gonzalez, M. (2019). *Evaluación del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes en las unidades educativas privadas de la ciudad de Guayaquil* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13190/1/T-UCSG-POS-MAE-235.pdf

Gonzalez, M. (2019). *Percepciones de los docentes sobre el clima organizacional y su relación con el sentido de pertenencia a una institución educativa oficial de Itagüí. Colombia, 2019* [tesis de maestría, Universidad de Medellín, Colombia]. https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6229/T_ME_412.pdf

Guerrero, F. (2022). *Clima organizacional y calidad educativa en la I.E Nº11010 Mariano Melgar Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortíz, 2020* [tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán, Perú]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9269/Guerrero%20Pacheco%20Fiorela%20Jaquilin.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Idrogo, R. (2018). *Investigación Clima organizacional y su relación con la motivación en la unidad de gestión educativa local - UGEL provincia de Lambayeque – 2017.* Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo

Toribio de Mogrovejo, Perú. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2020/1/TL_IdrogoBendezuRos

Meza, L. (2019). *El clima institucional y su relacion con la calidad de servicio educativo en la institución educativa N° 20091 San Martin de Porres – Picoy, 2018* [tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú]. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3838/Clima%20institucional%20%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20de%20servici.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montes de Oca, A. (2021). *¿Quién es responsable de la baja calidad educativa?* https://www.mendozapost.com/sociedad/educacion-calidad-educativa-pandemia-escuelas-blue/

Quintana-Torres, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5

Rodríguez, E. (2018). *Clima escolar y calidad educativa en la institución educativa Argentina-Lima, 2018* [tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Perú]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4206/rodriguez_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sancho, L. (2019). *Clima organizacional en las Instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Moho* [tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano, Perú]. http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11810/Sancho_Gil_Leonardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sistema nacional de evaluación y acreditación de la calidad de la educación (2016). Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica. Ministerio de Educación, Perú. https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5143/Modelo%20de%20acreditaci%c3%b3n%20para%20instituciones%20de%20Educaci%c3%b3n%20B%c3%a1sica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotelo, J., y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio

superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15). https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6187401.pdf

Soto, B. (2018). *Qué es el clima organizacional*. https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco metodológico
General ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022? **Específicos** ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022? ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022? ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022? ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022? ¿Qué relación existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones	**General** Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. **Específicos** Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa	**General** Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y clima organizacional en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. **Específicos** Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión realización personal en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión involucramiento laboral en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión supervisión en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión comunicación en la Institución Educativa	**Variable 1:** Calidad del servicio educativo **Dimensiones** Gestión estratégica Formación integral Soporte y recursos para los procesos Resultados **Variable 2:** Clima organizacional **Dimensiones** Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	**Tipo** Básica **Nivel** Explicativo **Diseño de investigación** No experimental Transversal Correlacional **Muestra poblacional** 28 docentes **Técnicas e instrumentos** Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario **Tratamiento de datos** Base de datos Escalas e intervalos Tablas y gráficos Pruebas de normalidad Pruebas de correlación

laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022?	Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.	Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022. Existe relación positiva y significativa entre calidad del servicio educativo y la dimensión condiciones laborales en la Institución Educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía-Ucayali, 2022.		

Anexo 2. Instrumentos de evaluación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado: Este cuestionario pretende recoger información acerca de los procesos que realizas conscientemente en el desarrollo del clima organizacional. Es anónimo y no hay respuesta correcta. Por ello te pedimos que escribas una equis (X) debajo de la opción con la que estés de acuerdo. Gracias.

1	2	3	4	5
Nunca	**Raras veces**	**A veces**	**Usualmente**	**Siempre**

	Reactivos	1	2	3	4	5
1	El PEI considera las características y demandas sociales, económico, productivas, lingüísticas, culturales, geográficas y medio ambientales de todos los estudiantes, sus familias y comunidad.					
2	El PEI responde al perfil de egreso del estudiante y los enfoques transversales vigentes establecidos en el currículo nacional.					
3	El PEI es conocido e incorporado en el accionar de todos los miembros de la comunidad educativa.					
4	El PCI desarrolla los lineamientos pedagógicos basados en los enfoques transversales considerados en el PEI					
5	El PCI diversifica el currículo nacional/regional con altas expectativas de desempeño de los estudiantes en todas las áreas.					
6	El PCI orienta la adecuada planificación, implementación y evaluación de los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como las adaptaciones para atender a todos los estudiantes.					
7	El equipo directivo gestiona, con la colaboración de la comunidad educativa, una organización dinámica centrada en os aprendizajes y la formación integral de todos los estudiantes					
8	El equipo directivo trabaja de manera colaborativa y transparente, generando compromiso entre los miembros de la comunidad educativa para el logro de los objetivos institucionales.					
9	La comunidad educativa asume sus roles y funciones y los articula en acciones planificadas para mantener la visión común y la orientación hacia la mejora continua.					
10	La institución educativa gestiona información relevante para el logro de los objetivos institucionales y la mejora de los aprendizajes.					
11	La institución educativa analiza y hace uso de la información, generada al interior de la institución y de fuentes externas, para implementar planes de mejora que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y la mejora de los aprendizajes.					
12	La institución educativa promueve la comunicación efectiva, el trato respetuoso, la participación activa, la valoración y el reconocimiento de todos los miembros de la comunidad educativa, generando un ambiente propicio para el logro de los objetivos institucionales.					
13	La institución educativa implementa mecanismos para la prevención y manejo de conflictos y situaciones de violencia que afecten a los estudiantes.					
14	La institución educativa, elabora el diagnostico de las potencialidades y necesidades de formación continua, pedagógica y disciplinar, del equipo docente considerando la información del monitoreo en el aula y los resultados de evaluaciones de los aprendizajes, para atender adecuadamente a todos los estudiantes.					
15	La institución educativa gestiona el fortalecimiento de competencias docentes que incluye el dominio de los contenidos disciplinares, y el					

	desarrollo de las capacidades pedagógica tomando en cuenta el diagnóstico.					
16	La institución educativa acompaña a los docentes y monitorea los procesos de enseñanza y aprendizaje para asegurar el logro de las competencias, conocimientos y la formación integral de todos los estudiantes.					
17	La institución educativa estimula, facilita y apoya el intercambio de experiencias pedagógicas y el trabajo colaborativo del equipo docente.					
18	La institución educativa estimula, facilita y apoya la innovación pedagógica en el equipo docente y directivo.					
19	La programación curricular recoge y articula las competencias del currículo diversificado (PCI) en cada grado y área					
20	La programación curricular considera actividades y estrategias de enseñanza y aprendizaje en concordancia a las orientaciones del PCI basadas en los enfoques transversales vigentes					
21	La programación curricular responde a las características, necesidades e intereses de los estudiantes del grado/aula atendido, y precisa acciones de apoyo para los que requieren de intervenciones específicas.					
22	La programación curricular organiza y articula coherentemente las competencias a lograr, las estrategias pedagógicas, los recursos y la evaluación.					
23	La programación anual, unidades didácticas y sesiones de aprendizaje se articulan coherentemente y orientan los proseos de enseñanza y aprendizaje.					
24	La programación curricular se reajusta en base a la evaluación de su implementación, del logro de las competencias y la formación integral de los estudiantes					
25	Las estrategias pedagógicas implementadas son coherentes con las competencias a lograr, se basan en las programaciones curriculares y se ajustan a las situaciones surgidas durante su implementación.					
26	Las estrategias pedagógicas implementadas generan un clima de confianza y respeto en el aula, necesario para el desarrollo de las competencias.					
27	La institución educativa utiliza estándares de aprendizaje e implementa estrategias diferenciadas para evaluar y monitorear permanentemente el desempeño de los estudiantes.					
28	La institución educativa implementa estrategias pedagógicas de evaluación para genera el compromiso de los estudiantes con su propio aprendizaje y la verificación de sus progresos.					
29	La institución educativa adecúa la práctica pedagógica, en base a las potencialidades y necesidades educativas identificadas en el monitoreo y evaluación, para atender a los estudiantes de acuerdo a sus niveles de desempeño.					
30	La institución educativa identifica, conjuntamente con los padres y madres de familia o persona encargada del cuidado del estudiante las características y necesidades de los estudiantes para diseñar estrategias pedagógicas pertinentes.					
31	La institución educativa implementa estrategias para que los padres y madres de familia o persona encargada del cuidado del estudiante comprendan y acompañen los procesos de aprendizaje de los estudiantes y aspectos de la gestión escolar de acuerdo a su rol.					
32	La institución educativa implementa proyectos que permitan a los estudiantes desarrollar sus competencias para contribuir al desarrollo de la comunidad.					
33	La institución educativa implementa acciones conjuntas con instituciones de la comunidad, aprovechando los recursos humanos y materiales que contribuyan al logro de los aprendizajes y formación integral de los estudiantes.					
34	La institución educativa identifica necesidades socio – afectivas y cognitivas de los estudiantes y conflictos que los afectan, para su atención en la institución o derivación a servicios especializados.					

35	La institución educativa desarrolla sesiones de tutoría grupal en base a necesidades de orientación identificadas y/o conflictos que afecten el clima del aula.					
36	La institución educativa implementa estrategias de acompañamiento, orientación y seguimiento individual a los estudiantes que lo requieran.					
37	La institución educativa gestiona el acceso de los estudiantes a servicios especializados de atención complementaria, utilizando recursos profesionales de la comunidad educativa y/o local.					
38	La institución educativa hace seguimiento al desempeño de los estudiantes que reciben servicios especializados de atención complementaria.					
39	La institución educativa implementa acciones de mejora, cuidado y mantenimiento de la infraestructura, para facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje, garantizar la seguridad, salubridad y accesibilidad.					
40	La institución educativa asegura el acceso oportuno de docentes y estudiantes a diversos ambientes y espacios para el desarrollo de los procesos enseñanza y aprendizaje.					
41	La institución educativa implementa acciones para la gestión de riesgos que permitan la prevención y respuesta ante situaciones de peligro, desastre y emergencia.					
42	La institución educativa gestiona y/o desarrolla recursos innovadores para el aprendizaje, de acuerdo a las necesidades de sus estudiantes, privilegiando el uso de materiales propios de la comunidad, material reciclado y recursos tecnológicos (TIC).					
43	La institución educativa implementa acciones de mejora, cuidado y mantenimiento del equipamiento y materiales necesarios para facilitar el logro de los aprendizajes y responder las necesidades de toda la comunidad educativa.					
44	La institución educativa gestiona el uso efectivo del tiempo desarrollando las actividades instituciones con sentido formativo.					
45	La institución educativa gestiona acciones de capacitación para el personal administrativo y/o de apoyo, de acuerdo a sus roles, funciones y necesidades.					
46	La institución educativa realiza el seguimiento a las mejoras en el desempeño del personal administrativo y/o de apoyo capacitado a través del monitoreo y acompañamiento.					
47	La institución educativa establece y define mecanismos institucionales de evaluación del logro del perfil de egreso del estudiante tomando como referente el perfil de egreso del currículo nacional.					
48	La institución educativa evalúa el logro de las competencias establecidas en los estándares de aprendizaje de las diferentes áreas del currículo nacional.					
49	La institución educativa implementa estrategias para evaluar el nivel de satisfacción de los padres de familia y estudiantes en relación a la formación recibida.					
50	La institución educativa implementa estrategias para el seguimiento de egresados al concluir el nivel educativo evaluado.					
51	La institución educativa entrega el diploma de egresado con mención a un área técnica a los estudiantes que concluyen satisfactoriamente el nivel secundario					

Elaborado/adaptado: SINEACE (2016). Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica. Ministerio de Educación, Perú. https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5143/Modelo%20de%20acreditaci%c3%b3n%20para%20instituciones%20de%20Educaci%c3%b3n%20B%c3%a1sica.pdf

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado: Este cuestionario pretende recoger información acerca de los procesos que realizas conscientemente en el desarrollo del clima organizacional. Es anónimo y no hay respuesta correcta. Por ello te pedimos que escribas una equis (X) debajo de la opción con la que estés de acuerdo. Gracias.

1	2	3	4	5
Ninguna o nunca	**Poco**	**Regular**	**Mucho**	**Todo o siempre**

	Reactivos	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					

38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Elaborado/adaptado: Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017.* Tesis de licenciatura. Universidad San Ignacio De Loyola, Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Anexo 3. Base de datos

DOC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	sum	esc	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	sum	esc	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	sum	esc	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	sum	esc	ttl	esc
1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	31	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	27	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36	2	119	1
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	33	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	31	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	138	2
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	37	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	31	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	28	1	128	2
4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	32	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	30	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	32	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	36	2	130	2
5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	36	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	31	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37	2	135	2
6	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	32	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	30	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	31	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	131	2
7	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	38	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	32	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	28	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	34	2	132	2
8	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	35	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	32	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	30	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	31	2	128	2
9	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	32	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	29	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	132	2
10	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	34	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	32	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	27	1	123	2
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	39	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	30	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	32	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	34	2	135	2
12	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	34	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	30	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	1	121	2
13	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	29	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	31	2	116	1
14	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	30	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38	2	132	2
15	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	33	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	29	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	126	2
16	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	32	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	32	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	31	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	37	2	132	2
17	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	37	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	30	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	31	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	31	2	129	2
18	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	32	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	29	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	26	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38	2	125	2
19	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	33	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	30	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	1	121	2
20	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	36	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	31	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	31	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	36	2	134	2
21	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	32	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	28	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	32	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38	2	130	2
22	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	37	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	33	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	1	127	2
23	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	36	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	30	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	137	2
24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	30	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	29	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	29	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	127	2
25	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	37	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	29	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	34	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	31	2	131	2
26	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	32	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	31	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	33	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	31	2	127	2
27	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	37	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	33	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	32	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	30	1	132	2
28	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	32	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	29	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	30	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	34	2	125	2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	sum	esc	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	sum	esc	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	sum	esc	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	sum	esc	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	sum	esc	ttl	esc
3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	**27**	**2**	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	**24**	**2**	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	**23**	**1**	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	**21**	**1**	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	**23**	**1**	**118**	**2**
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	**28**	**2**	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	**28**	**2**	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	**25**	**2**	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	**26**	**2**	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**30**	**2**	**137**	**2**
3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	**25**	**2**	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	**23**	**1**	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	**24**	**2**	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	**23**	**1**	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	**23**	**1**	**118**	**2**
3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	**25**	**2**	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	**26**	**2**	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	**25**	**2**	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	**27**	**2**	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	**25**	**2**	**128**	**2**
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	**28**	**2**	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	**23**	**1**	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	**28**	**2**	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	**26**	**2**	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	**27**	**2**	**132**	**2**
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	**27**	**2**	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	**26**	**2**	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	**26**	**2**	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	**26**	**2**	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	**25**	**2**	**130**	**2**
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	**28**	**2**	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	**27**	**2**	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	**27**	**2**	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	**28**	**2**	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	**27**	**2**	**137**	**2**
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	**25**	**2**	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	**21**	**1**	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	**24**	**2**	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	**24**	**2**	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	**23**	**1**	**117**	**2**
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	**28**	**2**	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	**25**	**2**	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	**24**	**2**	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	**25**	**2**	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	**27**	**2**	**129**	**2**
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	**21**	**1**	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	**22**	**1**	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	**23**	**1**	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**21**	**1**	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	**23**	**1**	**110**	**1**
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	**28**	**2**	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	**28**	**2**	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**29**	**2**	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**30**	**2**	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	**27**	**2**	**142**	**2**
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**20**	**1**	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	**23**	**1**	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	**22**	**1**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**20**	**1**	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	**24**	**2**	**109**	**1**
3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	**24**	**2**	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	**24**	**2**	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	**24**	**2**	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	**27**	**2**	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	**23**	**1**	**122**	**2**
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	**27**	**2**	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	**26**	**2**	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**28**	**2**	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	**26**	**2**	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	**26**	**2**	**133**	**2**
3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	**23**	**1**	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	**23**	**1**	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	**27**	**2**	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	**22**	**1**	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	**23**	**1**	**118**	**2**
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	**28**	**2**	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	**26**	**2**	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	**23**	**1**	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	**27**	**2**	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	**26**	**2**	**130**	**2**
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	**23**	**1**	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	**29**	**2**	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	**26**	**2**	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	**28**	**2**	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	**25**	**2**	**131**	**2**
3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	**26**	**2**	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	**24**	**2**	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	**24**	**2**	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	**22**	**1**	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	**23**	**1**	**119**	**2**
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	**21**	**1**	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	**22**	**1**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**20**	**1**	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	**24**	**2**	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	**24**	**2**	**111**	**1**
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	**27**	**2**	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	**28**	**2**	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	**26**	**2**	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	**29**	**2**	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	**25**	**2**	**135**	**2**
2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	**26**	**2**	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	**25**	**2**	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	**26**	**2**	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	**26**	**2**	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	**26**	**2**	**129**	**2**
3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	**23**	**1**	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	**23**	**1**	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	**27**	**2**	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	**24**	**2**	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	**23**	**1**	**120**	**2**
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	**28**	**2**	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**30**	**2**	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	**29**	**2**	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	**29**	**2**	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	**26**	**2**	**142**	**2**
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	**27**	**2**	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	**23**	**1**	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	**23**	**1**	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	**23**	**1**	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	**27**	**2**	**123**	**2**
3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	**25**	**2**	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	**25**	**2**	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	**24**	**2**	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	**26**	**2**	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	**23**	**1**	**123**	**2**
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	**22**	**1**	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	**22**	**1**	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	**25**	**2**	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	**22**	**1**	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	**24**	**2**	**115**	**1**
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	**28**	**2**	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	**27**	**2**	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	**27**	**2**	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	**28**	**2**	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	**27**	**2**	**137**	**2**
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	**22**	**1**	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**21**	**1**	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	**22**	**1**	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	**22**	**1**	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	**22**	**1**	**108**	**1**

Anexo 4. Evidencias documentales



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER VON HUMBOLDT (CODIGO MODULAR 0612663), COMPRENSIÓN DEL DISTRITO DEL MISMO NOMBRE, PROVINCIA DE PADRE ABAD, REGIÓN UCAYALI,

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. ELVIS DOMINGO RIOS SALGADO, identificado con DNI N° 10747498, docente de esta institución educativa, aplicó los instrumentos de evaluación, con el cuestionario CLIMA ORGANIZACIONAL de su Tesis denominado: **"Calidad del servicio educativo y clima organizacional en la institución educativa Alexander Von Humboldt, Aguaytía Ucayali 2022"**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime pertinente.

Alexander von Humboldt, 08 de marzo del 2022

Atentamente,

INSTITUCION EDUCATIVA ALEXANDER VON HUMBOLDT DIRECCION

Prof. Bilsan Salazar Cariaga
Director (e)
C.M. N° 1040029004

Anexo 5. Evidencias fotográficas















