



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Clima laboral y calidad del servicio educativo en una institución educativa  
de Moyobamba, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Escobar Cevallos, María de los Milagros ([orcid.org/0000-0002-1492-2247](https://orcid.org/0000-0002-1492-2247))

**ASESORES:**

Mg. Pajuelo Abanto, Miluska Jackeline Madelaine ([orcid.org/0000-0002-9085-1145](https://orcid.org/0000-0002-9085-1145))

Dr. Pereda Guanilo, Víctor Iván ([orcid.org/0000-0001-8964-9938](https://orcid.org/0000-0001-8964-9938))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi cariño y esfuerzo a mis dos hijos, Luis y Milagritos, quienes han sido un apoyo fundamental en mi vida. También quiero expresar mi profunda gratitud a Rosita y Salomón, padres protectores.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios porque me da esa gran fortaleza para seguir adelante con el desarrollo de mi tesis.

Agradezco al cuerpo catedrático vallejiense, por el soporte, dedicación y asesorías.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MILUSKA JACKELINE MADELAINE PAJUELO ABANTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y calidad del servicio educativo en una institución educativa de Moyobamba, 2023", cuyo autor es ESCOBAR CEVALLOS MARIA DE LOS MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 10 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MILUSKA JACKELINE MADELAINE PAJUELO ABANTO <b>DNI:</b> 18086823 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9085-1145	Firmado electrónicamente por: MJMPAJUELOA el 06-09-2023 10:50:47

Código documento Trilce: TRI - 0584766



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESCOBAR CEVALLOS MARIA DE LOS MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima laboral y calidad del servicio educativo en una institución educativa de Moyobamba, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ESCOBAR CEVALLOS MARIA DE LOS MILAGROS <b>DNI:</b> 18130008 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1492-2247	Firmado electrónicamente por: LESCOBARCE el 12-11-2023 18:05:52

Código documento Trilce: INV - 1351203

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	58

## Índice de tablas

Tabla 1: Población muestra de la investigación .....	18
Tabla 2: Prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach aplicada al Cuestionario de Clima Laboral .....	19
Tabla 3: Prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach aplicada al Cuestionario de Calidad del servicio educativo .....	20
Tabla 4: Niveles alcanzados en el Clima laboral y sus dimensiones .....	22
Tabla 5: Niveles alcanzados en la Calidad del Servicio Educativo y sus dimensiones.....	23
Tabla 6: Prueba de normalidad a las puntuaciones de las variables y dimensiones .....	25
Tabla 7: Correlación entre la variable Clima laboral y Calidad del servicio educativo .....	28
Tabla 8: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión planeamiento de la calidad de la variable calidad del servicio educativo .....	29
Tabla 9: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión control de la calidad de la variable calidad del servicio educativo .....	30
Tabla 10: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión asegurar la calidad de la variable calidad del servicio educativo .....	31
Tabla 11: Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión mejorar para la calidad de la variable calidad del servicio educativo .....	32
Tabla 12: Correlación entre la dimensión identidad institucional de la variable clima laboral y la variable calidad del servicio educativo .....	33
Tabla 13: Correlación entre dimensión comunicación eficaz de la variable clima laboral y la variable calidad del servicio educativo .....	34
Tabla 14: Correlación entre dimensión resolución de conflictos de la variable clima laboral y la variable calidad del servicio educativo .....	35
Tabla 15: Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima laboral y la variable calidad del servicio educativo .....	37

## RESUMEN

La investigación desplegada pretendió como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba en el año 2023. Se llevó un estudio con diseño de investigación correlacional. Se utilizó el estadístico rho de Spearman para entablar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo. La población muestra estuvo compuesta por 40 docentes. Los instrumentos utilizados han sido elaborados y validados por juicio de expertos, quienes opinaron favorablemente sobre su aplicabilidad. La validación con la prueba de la V de Aiken es igual a 0.87. La confiabilidad, según alfa de Cronbach, fue, el cuestionario de clima laboral es confiable ( $\alpha=0,673$ ), mientras que el cuestionario de calidad del servicio educativo es altamente confiable ( $\alpha=0,822$ ). Después de aplicar los instrumentos, analizar los resultados y discutir los hallazgos, se concluyó en la presencia de una débil relación, pero significativa del clima laboral y la calidad del servicio educativo brindado a la comunidad. Esto se evidencia en el valor de rho de Spearman igual a 0,489, con significatividad bilateral de 0,01.

**Palabras clave:** Clima laboral, Calidad, Planeamiento, Control.

## ABSTRACT

The research carried out aimed to determine the relationship between the work environment and the quality of the educational service in the Educational Institution No. 00491 Monsignor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba in the year 2023. A study with a correlational research design was carried out. Spearman's rho statistic was used to establish the relationship between the work environment and the quality of the educational service. The sample population consisted of 40 teachers. The instruments used have been prepared and validated by expert judgment, who gave a favorable opinion on their applicability. Validation with the Aiken V test is equal to 0.87. Reliability, according to Cronbach's alpha, was that the work climate questionnaire is reliable ( $\alpha=0.673$ ), while the educational service quality questionnaire is highly reliable ( $\alpha=0.822$ ). After applying the instruments, analyzing the results and discussing the findings, it was concluded that there is a weak but significant relationship between the work environment and the quality of the educational service provided to the community. This is evidenced by the value of Spearman's rho equal to 0.489, with bilateral significance of 0.01.

**Keywords:** Work environment, Quality, Planning, Control.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La actual sociedad caracterizada por persistentes y aceleradas innovaciones que consigo llevan cambios, que con responsabilidad debe asumir la organización a nivel mundial; de modo que, actualizar y dar respuesta a cada exigencia que plantea el instante histórico de existencia. A partir de esta perspectiva, engloba referir que la institución educativa como organización posee la responsabilidad de hallarse en concordancia con los diversos manejos educativos que se genera en respuesta a los requerimientos (Moreno, et al., 2016).

En el ámbito internacional, diversos estudios en especial los ejecutados en desamparo tecnológico, mencionan que ha existido retrocesos en lo que se refiere calidad educativa producto de pandemia por el coronavirus (COVID-19), ello por la intervención de la educación a distancia que, especialmente en los países de Latinoamérica ha traído la exclusión educativa a los sectores vulnerables en el aspecto económico, por la falta de elementos tecnológicos que permitan la interacción con su docentes y demás estudiantes, este aspecto trajo como consecuencia serias deficiencias en calidad educativa que se tuvo que afrontar a partir del año 2022, como es el caso de deficiencias en el manejo de emociones, elemento principal que fomenta el buen clima en las labores institucionales, ante ello, es importe saber la relación que prevalece al juntar la laboriosidad y calidad en tiempos actuales.

En el ámbito nacional, no somos ajenos a estas a esta realidad, en donde se evidencian, muestras de falta de manejo de emociones estudiantiles y el personal institucional, lo cual repercute en la calidad brindada en el servicio a los educandos y las buenas relaciones interpersonales entre ellos, ante esta problemática, desde el Ministerio de Educación, se han impartido nuevas políticas que pretender reformular el tratamiento socioemocional de la instituciones educativas, a través del manejo de diagnósticos socioemocionales, determinación del estado del clima laboral que afrontan los involucrados en la organización institucional, para recuperar lo avanzado antes de la pandemia, gestionando el endurecer los lineamientos de la buena convivencia y que traerá consigo un mejor ambiente en donde desarrollar las actividades de aprendizaje, superando registros anteriores de calidad brindados por

la institución. La responsabilidad de contar con una educación de calidad debe partir del compromiso del estado en sus diversos niveles; además el involucramiento en las entidades de formación, es, el recurso humano que conforman las entidades educativas encargadas de brindar una formación del conocimiento y en valores que están dirigidos a la formación de los y las estudiantes. Todos ellos conformar una comunidad educativa que se encuentran articulado e interconectado.

El ámbito local, Vargas (2021) señalo que es fundamental en este tiempo que la institución educativa, propicie un apropiado clima laboral, factor clave para que el personal ejerza su función con dedicación y esmero, que el directivo se desenvuelvan liderando para garantizar una educación de calidad, fortaleciendo, en los docentes, capacidades concernientes al manejo de buenas relaciones en la comunidad educativa, así como tener en cuenta la percepción que tienen los docentes: que no tienen estímulos ni recompensas por el trabajo que realizan, así como la sobrecarga laboral, y el tema con la gestión documentaria.

Basado en la experiencia durante el ejercicio profesional y específicamente en la institución educativa donde actualmente laboro, se observó fricciones que se producen entre docentes, entre docentes - padres de familia, entre docentes - estudiantes, carga que el docente no gestiona debido al volumen laboral; precisamente, el logro de cumplir su función se derivara en una educación de calidad que consigna el aprendizaje óptimo de los discentes, así como importancia del buen ambiente laboral, el cual, implica el bienestar docente, del estudiante y los padres de familia, así como buena calidad en la impartición de la educación encaminado hacia la indagación de la validez y la eficacia de conseguir el objetivo, por lo cual, la comunidad educativa se propuso, establecer y aplicar herramientas e instrumento de gestión y formación de los educandos, los cuales tomar en cuenta las relaciones interpersonales entre los diferentes actores entre relacionados en la institución, que permitan generar un clima laborar adecuado y apropiado; de esa manera poder formar alumnos competentes y competitivos, con el fin de innovar en una comunidad y sociedad, que vive cambios permanentemente.

Frente a ello, la esta investigación se planteó la siguiente pregunta de investigación:

Problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión planeamiento de la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión control de la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión asegurar la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión mejorar la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión identidad institucional del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación eficaz del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión resolución de conflictos del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

¿Cuál es la relación Qué relación existe entre la dimensión relaciones interpersonales del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023?

La investigación que se desarrolló es conveniente porque contribuye a la generación de un nuevo conocimiento referente a la relación presente en el clima laboral junto a la dotación del servicio en calidad, con ello, esta investigación

permitió ampliar los conocimientos en el campo del manejo de las emociones para generar aprendizajes de manera efectiva. La relevancia social de la investigación se centró en el impulso de una nueva metodología para establecer la cohesión del servicio de calidad y el clima en que se desenvuelve. Esta investigación generó implicancias prácticas, mediante los resultados que permitirá decidir acertadamente el cómo superar la calidad brindada en la institución en mención, estos resultados, serán transmitidos de manera pública para ser utilizados en futuras investigaciones.

El valor teórico, radica en que permitió comprobar la relación presente en la calidad y el clima, a través de la generación y aplicación de instrumentos confiables y validados, permitiendo la generación de una nueva teoría científica entre las variables planteadas a partir de las conclusiones a las que llegó la investigación, esta comprobación proporcionará la utilidad metodológica, generado por la aplicación estadística inferencial utilizada para demostrar lo planteado en hipótesis, así también la forma de ejecutar la discusión entre antecedentes y resultados que permitirá llegar a las conclusiones.

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023.

Los objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión planeamiento de la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión control de la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión asegurar la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la dimensión mejorar la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023.

Determinar la relación que existe entre la dimensión identidad institucional del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación eficaz del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

Determinar la relación que existe entre la dimensión resolución de conflictos del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

Determinar la relación que existe entre la dimensión relaciones interpersonales del clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

La hipótesis general: El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023.

Las hipótesis específicas:

El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión planeamiento de la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023.

El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión control de la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi” de Moyobamba, 2023.

El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión asegurar la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 “Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi” de Moyobamba, 2023.

El clima laboral se relaciona significativamente con la dimensión mejorar la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 “Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi” de Moyobamba, 2023.

La dimensión identidad institucional del clima laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N°

00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

La dimensión comunicación eficaz del clima laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N

00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

La dimensión resolución de conflictos del clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de los docentes del servicio educativo en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

La dimensión relaciones interpersonales del clima laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de realizar una minuciosa búsqueda se encontraron los siguientes antecedentes internacionales relacionados con la investigación:

En su investigación Batista, López y Díaz (2020) se plantearon como objetivo de su investigación: elevar la calidad educativa centrando las actividades propias del liderazgo transformacional en un centro educativo de República Dominicana, desarrollaron una investigación mixta, con las técnicas revisión documentaria y consultas escritas, plasmándose en cuaderno de campo y los cuestionarios de calidad educativa y liderazgo transformacional, como instrumentos, implementados en una población-muestra conformada por 30 educadores, llegando a la conclusión: entre docentes, estudiantes y los padres se eleva una buena relación, pero esta se ve resquebrajada con las autoridades educativas, lo que conlleva a una planificación poco oportuna de los aprendizajes.

Asimismo, Martínez, Mapén y Ortega (2020) se plantearon como meta investigativa, evaluar el estado de la calidad producto del impacto del clima de la organización en la institución con variante agropecuaria de la ciudad de Chiapas, México, la investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto, teniendo como técnicas, las entrevistas y la encuestas, con los instrumentos, el guion de entrevista semiestructurado y los cuestionarios referidos a la calidad en la institución y el clima en la organización, aplicados a una población muestra de 111 actores educativos, llegando a concluir que: la identidad, el confort, la toma de decisiones y las recompensas, unido a la falta de cooperación en la solución de conflictos afectan al clima organizacional en la escuela con variante agropecuaria de la ciudad de Chiapas, México.

También se tiene a, Matabanchoy y Chaucanes (2019) se propusieron como objetivo de investigación caracterizar el ambiente organizacional para el servicio de calidad en entidades de educación municipales de San Juan de Pastos, Colombia, desarrollaron una investigación bajo el enfoque mixto, teniendo como diseños el descriptivo y correlacional, los instrumentos utilizados fueron las entrevistas estructuradas y los cuestionarios aplicados a las variables en cuestión, estos instrumentos se aplicaron a 204 actores educativos, teniendo como su principal

resultado que: la determinación de las fortalezas y debilidades del clima organizacional es primordial para la implementar intervenciones que viabilicen el servicio de calidad, además de favorecer el bienestar individual y colectivo de los actores educativos, así el clima organización y por ende la calidad.

En su investigación, Romero (2019) se propuso hallar la unión prevaleciente en la inteligencia de manejo de emociones y el clima en el cual se labora en instituciones de Quetzaltenango, Guatemala, realizó una investigación cuantitativa aplicando el diseño correlacional, con los instrumentos, de diagnóstico de inteligencia en el manejo emocional y el test de determinación del ambiente de laboriosidad, aplicados a una muestra de 150 colaboradores de las diferentes instituciones educativas, llegando a concluir: el aspecto emocional está íntimamente relacionada con el clima laboral, debido a diversos factores que los favorecen como son las relaciones interpersonales, empatía entre los colaboradores y la comunicación asertiva entre ellos, generando con ello una relación significativa de acuerdo a rho de spearman igual a 0.895, al 95% de confianza.

También se ejecutó la búsqueda de antecedentes nacionales, encontrando los siguientes:

En su investigación, Melgarejo (2022) se propuso encontrar la relación, del ambiente laboral que lo une a la gestión en educación en la I.E. N° 2090 Virgen de Puerta, la investigación siguió el esquema correlacional, la población y muestra estuvo integrada por 50 educadores, ejecutando en ellos los instrumentos sobre gestión y el clima laboral, concluyendo que: resalta una relación de gestión en termino moderada con el ambiente de labores circundante en la I.E. N° 2090 Virgen de la Puerta, de acuerdo al estadígrafo rho de spearman equivalente a 0.610, para llegar a este resultado uno de los factores es la consideración como deficiente la gestión administrativa de parte de los docentes.

Asimismo, Bolívar (2021) pretendió entablar la afinidad que une la calidad en gestión y el ambiente laboral presente en entidades públicas de Puquio, desarrollo una investigación con el paradigma positivista, enfoque cualitativo, bajo el diseño correlacional, la muestra lo conformaban 100 educadores de primaria, aplicando en ellos el cuestionario sobre gestión de calidad y de clima institucional, llegando a la

concluir que: la gestión de la calidad satisfactoriamente se une al ambiente institucional presente en entidades públicas de Puquio, región Ayacucho.

De la misma forma, Gutiérrez, Medina y Ulloa (2021) se plantearon encontrar, el tipo de enlace que prevalece en el desempeño y el clima en el cual laboral los profesionales en una instancia de educación, desarrollaron una estudio cuantitativa con el diseño correlacional, aplicado a una población muestra de 100 docentes pertenecientes a la I.E. Nuestra señora de las Mercedes de Trujillo, concluyendo, el clima de laboriosidad posee significativa relación con el desenvolvimiento de los docentes pertenecientes al centro educativo focalizado para el estudio.

Asimismo, Yslado et al. (2021) tuvieron como objetivo de su investigación conocer el enlace presente en el clima de desempeño con el síndrome burnout existente en docentes peruanos, desplegado bajo el estatus cuantitativo, teniendo como mapeo, el correlacional, utilizó, cuestionario de burnout como instrumento al igual que la escala para el clima laboral, aplicados a 206 docentes, finalmente concluyó, el clima de labores presenta nula relación con el síndrome de burnout, sugiriendo la implementación de programas ocupacionales y organizacionales.

En la misma línea, Rojas (2019), se planteó como meta investigativa, establecer la relación que fusiona al clima de labores con la inteligencia para el manejo de emociones desplegado en ámbitos educativos de San Martín. El enfoque aplicado fue cuantitativo, con un diseño de investigación correlacional. Utilizó el instrumento EQ-i Emotional y el instrumento de clima laboral, estos se aplicaron a una muestra de 50 individuos. Se concluyó la presencia de una relación moderada del clima laboral de las instituciones y la inteligencia emocional de sus miembros, con "r" pearson de 0.619, al 95% de confiabilidad.

Asimismo, Erazo (2018) su cometido fue encontrar el enlace entre la inteligencia del manejo de emociones y el clima de la organización de los individuos de una institución de la Victoria, lo cual se desarrolló con diseño correlacional, planificando la aplicación de cuestionarios referente a la inteligencia para el manejo de emociones y al clima de la organización en una muestra de 140 individuos, llegó a concluir, la inteligencia para el manejo de las emociones de los integrantes de una institución de la victoria, está relacionada con el clima propiciado por la institución,

según “r” de Pearson igual a 0.645 al 95% de confianza.

Referente a la variable clima laboral, la investigación consideró la teoría de clima Organizacional de Likert, quien propone la integración de comportamiento del administrador y de los subordinados, estableciendo que el comportamiento de estos últimos referente al cumplimiento de metas va a depender del comportamiento amical, empático y colaborar frente a las necesidades individuales y grupales del administrador los cuales son percibidos y evaluados constantemente por los subordinados (Corichi, Hernández y García, 2016).

Según Huatía y Luza (2018) el clima laboral, se define de acuerdo a las propias percepciones de los miembros al interior de un organismo laboral, en cual se detallan experiencias acordes con las asignaciones impartidas. Ello direcciona a toda la organización a entablar insumos de fortalecimiento del buen clima, optimizándolo a la dinámica equilibrada de relaciones entre los integrantes destacando el aspecto intercultural organizativo (Moreno y Pérez, 2018).

De acuerdo a Sotelo y Figueroa (2017) mencionan que, un pilar del ambiente de labores es la actitud hacia la forma de trabajo que expresan los colaboradores y su interrelación con las instancias institucionales, ello está marcado por la funcionalidad del director referente a su liderazgo y las actividades impuestas por el, y la forma en que son acatadas. Del mismo modo Gago, et al. (2017) afirman que la acción y reacción exployado es condicionado por el clima laboral, llegando a tener injerencia en la salud del colaborador, razón preponderante para que el clima laboral sea evaluado por diferentes instancias, para cuidar la sociabilidad, las relaciones interpersonales, el respeto mutuo, y que estos no se vean afectados por la competitividad y los méritos personales, teniendo como orientación la excelencia de la organización.

Según Govea y Zuñiga (2020), el clima laboral implica diversos hechos condicionantes al comportamiento de los individuos, por lo cual, de su buen manejo depende el realce de cada integrante, el cual influye en su responsabilidad con la organización. Del mismo modo Noboa, et al. (2019) mencionan que criterios personales como la antigüedad en el trabajo, la remuneración y las funciones específicas a cumplir, son determinantes para el desempeño esperado de los

colaboradores, así como las cambiantes condiciones laborales determinan el clima en el laboran los individuos, el cual también tiene sus repercusiones en su contexto familiar. El clima laboral dentro de la educación implica gestionar ambientes adecuados, que se brinden espacios de dialogo, orienten los actuaciones y actitudes de las personas que constituyen la organización, considera los comportamientos y actitud de las personas que forman parte de ella. El clima profesional al interior institucional fomenta la educación de calidad, que es fundamental para lograr los propósitos educacionales. Si el ambiente educativo no es grato, o no aporta a la satisfacer al docente y participantes de la educación la calidad del servicio ofrecido se vería comprometido. Esta situación de relaciones laborales y sociales basados en la: amistad, compañerismo, solidaridad y trabajo en equipo, donde el fin supremo debe ser el bienestar de los educandos.

Asimismo, el autor en mención, indica que el clima laboral, agrupa dimensiones como son: primera dimensión, Identidad institucional, posee pilares institucionales coma la responsabilidad y la ética en el actuar tanto de los líderes como de los individuos, lo cual origina una pertinencia integral de forma colectiva (Jaramillo, Benoit y Castro, 2020). Este trabajo colectivo debe de tener una visión humanizadora, que conlleve a un proceso para llegar a los objetivos de forma eficaz, el cual de manera implícita genera cambios en las actitudes de los involucrados (Coelho, Da Consolação y Da Silva, 2019).

La segunda dimensión, la comunicación eficaz, emana como el ideal para una correcta transmisión de los mensajes, un ideal para el buen clima laboral es lograr una eficiente comunicación a nivel de la institución de forma eficaz, transmitiendo correctamente los mensajes y velando que estos no se vean alterados (Tranca y Neagoe, 2018).

La tercera dimensión, resolución de conflictos, según Hernández (2019) es el entendimiento al que llegan dos o más personas enfrentadas por discrepancias en puntos personales, ello se logra por la unificación de puntos discrepantes en un entendimiento impulsando las relaciones mutuas y de la institución. Para Illera (2017) considera que la solución a un conflicto se encuentra en la comprensión de las causas que lo originaron, además de complementar con el anhelo de cada

involucrado, en este panorama, se recomienda la puesta en marcha del siguiente grupo de actividades: la negociación entre las partes, la medición de la problemática que afrontan, la conciliación entre ellos para eliminar el conflicto y el arbitraje para ninguno de los involucrados se vea afectado con la solución alcanzada.

Como cuarta dimensión tenemos, Las relaciones interpersonales, Según DuBrin (2008), poseen su origen en la interacción entre los involucrados, generándose un entorno social donde se ponen en marcha todos los roles del desempeño, hacia un mismo fin. Asimismo, Quintana (2017) manifiesta que estas interacciones rigen el comportamiento social, propiciando los espacios donde diversas fuentes de información surgen para dar paso a nuevas ideas y el desarrollo de la creatividad. La generación del clima organizacional, parte de la habilidad propia del docente para relacionar a los que conforman el grupo de trabajo, impartiendo en ellos los conocimientos necesarios que les permita una interacción armoniosa y con la capacidad de solucionar los conflictos que surjan de los errores en la comunicación (Villamizar y Castañeda, 2014).

Sobre, calidad de servicio educativo, la investigación consideró la teoría de la calidad total, la cual incide en mejorar continuamente de la organización para alcanzar las metas planteadas, siendo una fundamental la satisfacción plena de los usuarios, por lo cual se plantea una transformación global teniendo como eje el servicio de calidad brindado, y como aliados para llegar a ello, esta el control de los procesos para llegar a la meta y la implementación de cambios necesarios pero consensuados referente al desempeño de los involucrados en la organización y la productividad que están generando (Chacón y Rugel, 2018).

Según Romero (2018) es el estímulo requerido por una organización para ejecutar el cambio social, partiendo de practica educativas efectivas, aplicación de la tecnología e innovando los ambientes y las estrategias de aprendizaje, que sean capaces de estimular la transformación, cuyo fin es llegar al cambio social. Según Sandoval (2016), complementa mencionando, que la búsqueda de la calidad no debe de ser considerado un proceso complejo, por el contrario, debe ser un anhelo que debe de hacerse efectivo promoviendo la formación continua de los docentes, quienes luego establecerán las alternativas de solución para mejorar el servicio

brindado en la institución.

En relación a sus dimensiones, De acuerdo a Pinheira, et al. (2018) mencionan los siguientes: primera dimensión, el planeamiento de la calidad, el cual es liderado por el directivo, quien debe de anticiparse a las posibles alteraciones del trabajo que se pretende realizar, organizando sistemáticamente a cada miembro de la organización. El accionar del directivo es indispensable si la meta es el éxito, dependiendo del acatamiento de sus funciones alcanzar el tipo de servicio que pretende brindar la organización, así como de las decisiones que tome en el proceso (Gómez, 2018). El líder institucional debe de enfrentarse a muchas dificultades, lo cual implica un desafío personal y colectivo, solicitando de ello un despliegue de acciones verticales, con la finalidad de controlar las dificultades y horizontales para mejorar calidad educativa con el apoyo de la colectividad (Fernández y Montoya, 2019).

La segunda dimensión, control de calidad Según Yangali (2016) refiere a la utilización combinada de un conjunto de estrategias, sistemas educativos, manejo de los recursos humanos con los que se cuenta organización, combinándolos y direccionándolos al logro de los objetivos planteados. Debe de tenerse en cuenta que las diferentes estrategias de control de la calidad son contextualizadas, por lo cual, que una estrategia y combinación de acciones resulte efectiva en una institución, no significa que va ser del todo efectiva en otras instituciones, por lo cual se debe de adecuar al nuevo contexto para conseguir los resultados que se espera de él (Rodríguez y López, 2017).

La tercera dimensión, aseguramiento de la calidad, Según Prieto (2019) para llegar a esta etapa es necesario la implantación y ejecución efectiva de sistema educativo previamente planificado, en el cual participan los integrantes de la organización educativa, promoviendo acciones correctivas durante el proceso, los cuales se ven reflejados al momento de la culminación de un periodo de estudios. La inclusión de la axiología resulta necesaria para este fin so solo en la formación de los educandos, sino en el actuar diario del docente, siendo este determinante para encaminar posibles dificultades en la formación axiológica de los estudiantes (Ezhov, et al., 2019)

La cuarta dimensión, mejoras en la calidad, al Según Di Franco (2017) se refiere al interés fundamental del directivo por sus educadores en términos de formación, para que ellos, mejoren constantemente su práctica, interactúen de manera más acertada, con lo cual la formulación grupal de alternativas de solución a problemas detectados en periodos anteriores e implantación de innovaciones individuales y grupales se hace más efectiva, por lo cual, la búsqueda de excelencia en la práctica pedagógica individual y colectiva es pilar para el servicio de calidad que se pretende brindar.

Los aspectos epistemológicos, que se van a considerar en la investigación son: Ontológico, La realidad en la cual se va a realizar la investigación es objetiva, observando la realidad desde afuera sin interacción directa con los involucrados en la investigación. Epistemológico, existe una distancia del que investiga con el objeto en estudio (relación entre gestión deportiva y capacidades físicas), por lo cual el investigador observará la realidad desde fuera del contexto, ello es un condicionante para la futura generación del conocimiento objetivo. Axiológico, el investigador anula sus percepciones y creencias de lo que sucede en la realidad a analizar, para dar paso al respeto por los resultados que se van generando, analizar los mismos sin manipularlos, para obtener resultados más confiables al término de la investigación. Metodológico, la operacionalización de los conceptos a utilizar es un elemento clave, definido ello se utilizará la estadística para que los datos sean analizados, definiendo la correlación entre ellos, para lo cual se cruzará información con la teoría utilizada, durante la discusión el cual reforzará la generación de los resultados los cuales son generalizados para el contexto en el cual se ha aplicado la investigación.

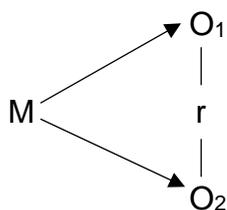
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: Básica, caracterizada por haber ayudado a solucionar las curiosidades que el hombre tenía sobre los fenómenos sociales y naturales que se producían a su alrededor (Burgos, et al., 2019).

Diseño de investigación: Correlacional simple, el cual pretendía hallar la relación presente en las dos variables, sin la intervención de otras externas (Sanchez, 2016).

El esquema que se seguirá:



M: docentes de la IE

O<sub>1</sub>: clima laboral.

O<sub>2</sub>: calidad del servicio educativo.

r: correlación.

#### 3.2 Variables, Operacionalización.

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual: Es el ambiente generado por todos integrantes de una comunidad educativa, quienes lo observan de manera directa e indirecta el tipo de comunicación existente y la forma como los directivos resuelven los conflictos que se puedan presentar, siempre buscando mantener las relaciones interpersonales (Zambrano, et al 2017).

Definición operacional: El clima laboral se evaluó utilizando un cuestionario compuesto por 24 ítems. Cada ítem se valoró utilizando una escala de Likert con tres opciones posibles de respuesta. Los niveles de Clima laboral fueron clasificados en: Nunca, a veces y siempre

Dimensiones de la variable clima laboral:

- Dimensión: Identidad institucional, indicadores
  - Planificación y participación en actividades de representación e identificación institucional
  - Aprovechamiento de infraestructura y materiales en el desenvolvimiento del estudiante
- Dimensión Comunicación eficaz, indicadores
  - Transmisión de los objetivos institucionales y de aprendizaje
  - Comunicación de los propósitos y evidencias de aprendizaje.
- Dimensión Resolución de conflictos, indicadores
  - Búsqueda de solución a los conflictos de manera colaborativa
  - Promoción del pensamiento crítico en los estudiantes.
- Dimensión Relaciones interpersonales, indicadores
  - Interacción del docente con los estudiantes en la solución de tareas en clase
  - Interacción del docente con las familias de los estudiantes
  - Establecimiento de canales de comunicación de los estudiantes con los integrantes de la familia.

La escala de medición utilizada fue nominal

Variable 2: Calidad del servicio educativo.

Definición Conceptual: engloba los procesos y generación de proyectos educativos con los que se busca perfeccionar el desempeño pedagógico de

los docentes apoyados por jornadas de actualización organizados por los entes superior o, a los que acceden libremente (Bolívar, 2021).

Definición operacional: El clima laboral se evaluó utilizando un cuestionario compuesto por 24 ítems. Cada ítem se valoró utilizando una escala de Likert con tres opciones posibles de respuesta. Los niveles de Clima laboral fueron clasificados en: Nunca, a veces y siempre.

Dimensiones de la variable 2

- Dimensión Planeamiento de la calidad, indicadores
  - Planificación de estrategias pedagógicas
  - Planificación de estrategias colaborativas
  - Planificación de las metas a alcanzar
- Dimensión Control de la calidad, indicadores
  - Monitoreo del uso de recursos y materiales pedagógicos
  - Adaptación de las sesiones a la necesidad requerida por el estudiante.
- Dimensión Asegurar calidad, indicadores
  - Planificación Estratégica
  - Aplicación de medidas de contingencia
- Dimensión Mejoras para la calidad, indicadores
  - Actualización Pedagógica independiente.
  - Apoya de las unidades descentralizadas y aliados estratégicos

La escala de medición utilizada fue nominal

La operacionalización se encuentra redactada en el anexo 1 del informe de investigación.

### 3.3 Población y muestra

Se consideró como población-muestra a la totalidad de docentes de la I.E. 00491, equivale a 40 docentes

Tabla 1  
*Población-muestra de la investigación*

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Docentes de nivel Inicial	4
Docentes de Nivel primaria	36
Total de docentes	40

Nota: Datos obtenidos del CAP de la Institución Educativa.

- Criterio de inclusión: Se incluyeron a todos las y los docentes primaria e inicial de la IE 00491 de Moyobamba.
- Criterio de exclusión: docente que se encuentre de licencia, docente que se niega a desarrollar los cuestionarios.
- Unidad de análisis: cada docente de la I.E. 00491 de Moyobamba.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se escogió la encuesta como técnica, quien posee una serie de interrogaciones desarrolladas por participantes en la investigación sin la intervención del investigador. El objetivo de la encuesta fue recolectar las apreciaciones y procesos cognitivos de los participantes (Jiménez, 2020).

El instrumento aplicado fue un cuestionario. Este cuestionario se caracteriza por contener preguntas que no siguen un orden estricto, tanto en su formulación como en las posibles respuestas. Sin embargo, se sigue un patrón de enunciados que facilita la comprensión por parte de los individuos que poseen los cuestionarios (Jiménez, 2020). En el caso de la investigación correlacional, estos instrumentos se aplicaron a todos los integrantes de la muestra.

La validez del instrumento Cuestionario de Clima laboral, se determinó mediante el juicio de expertos, a través de 5 jueces con experiencia en investigación y con grados de maestría y doctorado. La validez estadística se realizó mediante el estadístico V de Aiken, cuyo resultado fue de 0.86, al

ser este resultado mayor a 0.80 además, ninguno de los Items ha tenido observaciones, se afirma que el Cuestionario de Gestión Deportiva es Válido y aplicable en cada uno de sus Ítems y en su contenido en general.

Por otro lado, la confiabilidad, se evaluó utilizando el alfa de cronbach, en ello, se aplicaron los instrumentos a un grupo piloto integrado por 10 educadores que no formaban la población-muestra, para obtener datos confiables y resultados consistentes.

Tabla 2

*Prueba de consistencia interna alfa de cronbach aplicada al cuestionario de clima laboral.*

Alfa de cronbach	Participantes	Item's
,673	10	24

Siendo el resultado obtenido de 0,673 se ubicó en la tabla de niveles de confiabilidad, detallado en el anexo 8, ubicando el resultado entre los valores de 0,50 y 0,69 por ello se afirma que el instrumento Cuestionario de Clima laboral es **Confiable**.

Los baremos de Statones para el cuestionario de clima laboral son: Malo: de 24 a 53, Regular: de 54 a 60 y Bueno: de 61 a 72

La validez, se finiquitó por juicio de expertos, a través de 5 jueces con experiencia en investigación y con grados de maestría y doctorado. La validez estadística se realizó mediante el estadístico V de Aiken, cuyo resultado fue de 0.87, al ser este resultado mayor a 0.80 además, ninguno de los Items ha tenido observaciones, se afirma que es Válido y aplicable en cada uno de sus Ítems y en su contenido en general.

Procesamiento semejante fue ejecutado para la confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio educativo, se aplicó el instrumento a un grupo piloto integrado por 10 educadores ajenos a la población muestra, para obtener datos confiables y resultados consistentes.

Tabla 3

*Prueba de consistencia interna alfa de cronbach aplicada al Cuestionario de calidad del servicio educativo.*

Alfa de Cronbach	Participantes	Item's
,822	10	24

Siendo el resultado obtenido de 0,822 se ubicó en la tabla de niveles de confiabilidad presente en el anexo 8, ubicando el resultado, este se encuentra entre los valores de 0,70 y 0,89 por ello se afirma que el instrumento es **Muy Confiable**.

Los baremos de Statones para este cuestionario son, malo: de 24 a 53, regular: de 54 a 60 y bueno: de 61 a 72.

### 3.5 Procedimientos:

Se encaminó, aplicar en la población muestra los cuestionarios. Los datos recopilados fueron procesados utilizando técnicas estadísticas y se organizaron en tablas estadísticas, acompañados de sus respectivas interpretaciones. Posteriormente, se utilizó las inferencias estadísticas para la validez de las hipótesis planteadas y llevar a cabo la discusión. Finalmente, se redactaron las conclusiones obtenidas.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Se empleó la estadística en la descripción los resultados de los cuestionarios referente a las variables y las dimensiones de los mismos, para ello se obtuvo los baremos respectivos a cada variable. Para encontrar las relaciones entre las involucradas, se inició obteniendo la normalidad de los citados a través del estadígrafo Shapiro Wilk, el cual se eligió por ser útil para muestras menores a 49 integrantes (en este caso estuvo conformada por 40 integrantes), con los resultados de normalidad se eligió el estadígrafo de correlación adecuado entre Pearson o spearman. La obtención de valores de cada estadígrafo se realizó mediante la aplicación de SPSS 25.

Los resultados de los estadígrafos se ubicaron en la tabla de coeficientes de correlación (anexo 8) para encontrar el tipo de correlación que poseen las variables y entre dimensiones con variable.

Ubicando los resultados, se realizó las contrastaciones de las hipótesis, con las cuales se procedió a la discusión de resultados con antecedentes y otras fuentes de información.

### 3.7 Aspectos éticos

Se acató todos los parámetros fijados por la dependencia superior, además, se siguieron las normas APA para garantizar la correcta citación de autores y referencias. En cuanto a la recolección de datos, se aseguró que estos no fueran alterados ni direccionados hacia posibles resultados deseados en la investigación. Asimismo, se mantendrá la confidencialidad de las identidades de los integrantes de la muestra y de la población en general.

La confidencialidad de los docentes involucrados en la investigación será un criterio ético muy fundamental, así como el respeto a las opiniones expresadas en cada uno de los indicadores de plasmados en los ítems de los cuestionarios, lo cual también involucra la responsabilidad al momento del tratamiento de los datos, los cuales no fueron vulnerados ni alterados, para que los resultados obtenidos de ellos, sean reales, además, ello va a resultar beneficioso e importante para la institución involucrada, en el análisis del ambiente, en el cual se despliegan las actividades y sea mejorado para la posterioridad.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 4

*Niveles alcanzados en el Clima laboral y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Nivel	Puntuación	Personal	
			n	%
V: Clima laboral	Bueno	61 – 72	0	0.00
	Regular	54 – 60	28	70.00
	Malo	24 – 53	12	30.00
D: Identidad Institucional	Bueno	17 – 18	0	0.00
	Regular	13 – 16	35	87.50
	Malo	06 – 12	5	12.50
D: Comunicación Eficaz	Bueno	16 – 18	6	15.00
	Regular	12 – 15	26	65.00
	Malo	06 – 11	8	20.00
D: Resolución de Conflictos	Bueno	14 – 15	0	0.00
	Regular	11 – 13	34	85.00
	Malo	05 – 10	6	15.00
D: Relaciones Interpersonales	Bueno	19 – 21	0	0.00
	Regular	16 – 18	27	67.50
	Malo	07 – 15	13	32.50

Nota: Base de datos

De los resultados expuestos sobre en la tabla 4, se puede afirmar que ningún docente considera como bueno el clima laboral donde se desenvuelven, mientras que la mayoría de los docentes equivalente al 70%, lo consideran como regular, y el 30% lo considera como malo el clima laboral en el cual desarrollan sus actividades.

Sobre los resultados expuestos de la dimensión identidad institucional del clima laboral, se puede afirmar que ningún docente considera como bueno la dimensión identidad institucional, mientras que la mayoría de los docentes equivalente al 87.50%, lo consideran como regular, y el 12.50% lo considera como malo.

Sobre los resultados expuestos de la dimensión comunicación eficaz del clima laboral, se puede afirmar que el 15.00% de los docentes considera como bueno la dimensión comunicación eficaz, mientras que la mayoría de los docentes equivalente al 65.00%, consideran como regular la dimensión comunicación eficaz, y el 20.00% de los docentes considera como malo la comunicación eficaz.

Sobre los resultados expuestos de la resolución de conflictos del clima laboral, se puede afirmar que ningún docente considera como bueno la forma de resolver conflictos, mientras que la mayoría de los docentes equivalente al 85.00%, consideran como regular este proceso presente en la institución, y el 15.00% lo considera como malo.

Sobre los resultados expuestos de la dimensión relaciones interpersonales del clima laboral, se puede afirmar que ningún docente considera como bueno la dimensión relaciones interpersonales, mientras que la mayoría de los docentes equivalente al 67.50%, consideran como regular esta relación, y el 32.50% lo considera como malo a la dimensión relaciones interpersonales.

Tabla 5  
*Niveles alcanzados del dad del Servicio Educativo*

Variable / Dimensiones	Nivel	Puntuación	Personal	
			N	%
V: Calidad del servicio educativo	Bueno	60 – 72	12	30.00
	Regular	52 – 59	25	62.50
	Malo	24 – 51	3	7.50
D: Planeamiento de la calidad	Bueno	22 – 27	20	50.00
	Regular	19 – 21	18	45.00
	Malo	09 – 18	2	5.00
D: Control de la calidad	Bueno	16 – 24	4	10.00
	Regular	13 – 15	30	75.00
	Malo	06 – 12	6	15.00
D: Asegurar la calidad	Bueno	12 – 16	0	0.00
	Regular	09 – 11	34	85.00
	Malo	04 – 08	6	15.00
D: Mejoras para la calidad	Bueno	16 – 24	4	10.00
	Regular	13 – 15	21	52.50
	Malo	06 – 12	15	37.50

De los resultados en la tabla 5, se puede afirmar que el 30.00% de los docentes considera como bueno la calidad de servicio prestado, mientras que la mayoría equivalente al 62.50%, lo consideran como regular, y el 7.50% lo considera como malo.

Sobre los resultados expuestos de la dimensión planeamiento de la calidad, se puede afirmar que la mayoría de los educadores equivalente al 50.00%, considera como bueno la dimensión planeamiento de la calidad, mientras que el 45.00% lo consideran como regular, y el 5.00% lo considera como malo.

Referente a la dimensión asegurar de calidad, se puede afirmar que ningún docente considera como bueno esta dimensión, mientras que la mayoría de los docentes equivalente al 85.00% de los docentes, consideran como regular la dimensión asegurar la calidad y el 15.00% lo considera como malo la dimensión asegurar.

Sobre los resultados expuestos en mejoras para la calidad se puede afirmar que un 10.00% de los docentes considera como bueno la dimensión mejoras para la calidad, mientras que la mayoría de los docentes equivalente al 52.50% de los docentes, consideran como regular la dimensión mejoras para la calidad, y el 37.50% de docentes considera como malo el control de calidad.

Contrastación de las hipótesis de la investigación.

Prueba de normalidad aplicado a variables y sus dimensiones.

Se estableció la normalidad a variables involucradas en la hipótesis general de la investigación, así como a las dimensiones de cada variable involucradas en las hipótesis específicas. Para este proceso se utilizó el estadígrafo Shapiro Wilk, aplicado mediante el software SPSS versión 25, además se escogió ese estadígrafo por es aplicable a muestras menores a 40 individuos, y estando la muestra de la investigación conformada por 40 individuos, fue ideal su aplicabilidad.

Tabla 6

*Prueba de normalidad a las puntuaciones de las variables y dimensiones.*

	Pruebas de normalidad			Normalidad
	Shapiro-Wilk		Sig.	
	Estadístico	gl		
VARIABLE CLIMA LABORAL	,860	40	,000	No
DIMENSIÓN IDENTIDAD INSTITUCIONAL	,872	40	,000	No
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN EFICAZ	,875	40	,000	No
DIMENSIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	,893	40	,001	No
DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	,801	40	,000	No
VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	,920	40	,008	No
DIMENSIÓN PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	,958	40	,142	Si
DIMENSIÓN CONTROL DE CALIDAD	,928	40	,014	No
DIMENSIÓN ASEGURAR LA CALIDAD	,881	40	,001	No
DIMENSIÓN MEJORAS PARA LA CALIDAD	,916	40	,006	No

De acuerdo a los resultados de la tabla 6, las variables involucradas en la investigación, las dimensiones del clima laboral, así como el control, asegurar y mejoras para la calidad poseen una significatividad menor a 0.050, por lo cual las variables y dimensiones mencionadas evidencian que su comportamiento no es de la forma de distribución normal. A diferencia de ello la dimensión planeamiento calidad del servicio educativo posee significatividad mayor a 0.050, por lo cual esta dimensión si posee un comportamiento de la forma de distribución normal. Con ello se determinó, la aplicación del estadígrafo rho de spearman, en la contrastación, por tener variables de dimensiones con distribución no normal, y solo una dimensión con distribución normal.

Contrastación de la hipótesis general.

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: El clima laboral si se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la I.E.00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 7

*Correlación, variable Clima laboral y Calidad del servicio educativo.*

<b>Correlaciones</b>				
			V. CLIMA LABORAL	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	V. CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, se evidencia que entre las variables la presencia de una significación de correlación cuyo valor es menor a 0.050, ello es una evidencia estadística de la correlación significativa existente.

El valor obtenido de Rho de Spearman es igual a 0.489, el cual se ubicó en la tabla de coeficientes de correlación presentado en el anexo 8, ubicándose entre los valores de 0.20 y 0.49, lo cual significa que el clima laboral posee relación directa significativa pero débil con la calidad de servicio, por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

Por la tanto la conclusión estadística a la que se llegó es: El clima laboral se relaciona significativamente directa y débil con el servicio educativo de calidad en la I.E. 00491, de acuerdo a Rho de Spearman igual a 0.489 con una significatividad del 0.01 bilateral.

Contrastación de la hipótesis específica 1.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la dimensión planeamiento de la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: El clima laboral si se relaciona significativamente con la dimensión planeamiento de la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 8

*Correlación variable clima laboral y la dimensión planeamiento de la calidad del servicio educativo.*

<b>Correlaciones</b>				
			V. CLIMA LABORAL	D. PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	V. CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	D. PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, se evidencia que la variable clima laboral y la dimensión planeamiento de la calidad del servicio educativo existe la presencia de una significación de correlación cuyo valor es menor a 0.050, ello es una evidencia estadística que existe significativa correlación.

El valor Rho de Spearman igual a 0.510 , se ubicó en la tabla de coeficientes de correlación presentado en el anexo 8 se ubicó entre los valores de 0.50 y 0.69, lo cual significa que entre la variable clima laboral y el planeamiento de la calidad se ubica una correlación significativa moderada y directa, por ello se aceptó la hipótesis alterna.

Por la tanto estadísticamente se llegó afirmar: El clima laboral se relaciona significativamente directa y moderada con el planeamiento de la calidad en la I.E.

00491, de acuerdo a Rho de Spearman igual a 0.510 con una significatividad del 0.01 bilateral.

### Contrastación de la Hipótesis específica 2

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la dimensión control de la calidad del servicio educativo en la I.E.00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: El clima laboral si se relaciona significativamente con la dimensión control de la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 9

*Correlación variable clima laboral y la dimensión control de la calidad del servicio educativo.*

			<b>Correlaciones</b>	
			V. CLIMA LABORAL	D. CONTROL DE CALIDAD
Rho de Spearman	V. CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,177
		Sig. (bilateral)	.	,274
		N	40	40
	D. CONTROL DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,274	.
		N	40	40

En la tabla 9, se evidencia que la variable clima laboral y el control de la calidad presentan una significación de correlación cuyo valor es mayor a 0.050, ello es una evidencia estadística de la no existencia de una significativa relación, por ello se aceptó la hipótesis nula, concluyendo, el clima laboral no se relaciona de manera significativa a la dimensión control de la calidad I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la dimensión asegurar la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: El clima laboral si se relaciona significativamente con la dimensión asegurar la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 10

*Correlación entre la variable clima laboral y la dimensión asegurar la calidad del servicio educativo.*

<b>Correlaciones</b>			V. CLIMA LABORAL	D. ASEGURAR LA CALIDAD
Rho de Spearman	V. CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	D. ASEGURAR LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se evidencia que entre el clima laboral y la dimensión asegurar la calidad existe la presencia de una significación de correlación cuyo valor es menor a 0.050, ello es una evidencia estadística de una significativa relación.

El valor de Rho de Spearman igual a 0.630 obtenido, se ubicó en la tabla de coeficientes de correlación presentado en el anexo 8 encontrándose entre los valores 0.50 y 0.69, por ende, el clima laboral y asegurar la calidad presentan correlación directa significativa moderada, ante ello, se aceptó la hipótesis alterna, por ello, el clima laboral si se relaciona significativamente con asegurar la calidad del servicio en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Por la tanto la conclusión estadística a la que se llegó es: El clima laboral se relaciona significativamente directa y moderada con asegurar la calidad del servicio en la I.E 00491, según Rho de Spearman igual a 0.630 con una significatividad del 0.01 bilateral.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la dimensión mejorar para la calidad en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: El clima laboral si se relaciona significativamente con la dimensión mejorar para la calidad del servicio en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 11

*Correlación variable clima laboral y la dimensión mejorar para la calidad del servicio educativo.*

			<b>Correlaciones</b>	
			V. CLIMA LABORAL	D. MEJORAS PARA LA CALIDAD
Rho de Spearman	V. CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,111
		Sig. (bilateral)	.	,495
		N	40	40
	D. MEJORAS PARA LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	,111	1,000
		Sig. (bilateral)	,495	.
		N	40	40

De acuerdo a la tabla 11 se evidencia que el clima laboral y asegurar la calidad existe la presencia de una significación de correlación cuyo valor es mayor a 0.050, ello es una evidencia estadística de la no existencia de una correlación significativa, por ello, se acata la hipótesis nula.

#### Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho: La dimensión identidad institucional del clima laboral no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: La dimensión identidad institucional del clima laboral si se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 12

*Correlación entre la dimensión identidad institucional de la variable clima laboral y la variable calidad del servicio educativo.*

<b>Correlaciones</b>			D. IDENTIDAD INSTITUCIONAL	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	D. IDENTIDAD INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,260
		Sig. (bilateral)	.	,105
		N	40	40
	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,260	1,000
		Sig. (bilateral)	,105	.
		N	40	40

Según la tabla 12, se evidencia que la identidad institucional y la calidad de servicio existe la presencia de una significación de correlación cuyo valor es mayor a 0.050, ello es una evidencia estadística de la no existencia de una correlación significativa, aceptando la hipótesis nula.

#### Contrastación de la hipótesis específica 6

Ho: La dimensión comunicación eficaz del clima laboral no se relaciona significativamente con la calidad en el servicio en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: La dimensión comunicación eficaz del clima laboral si se relaciona significativamente con la calidad en el servicio en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 13

*Correlación entre dimensión comunicación eficaz del clima laboral y la calidad del servicio educativo.*

			<b>Correlaciones</b>	
			D. COMUNICACIÓN EFICAZ	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	D. COMUNICACIÓN EFICAZ	Coeficiente de correlación	1,000	,347*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	40	40
	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,347*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En de la tabla 13, se evidencia que entre la comunicación eficaz y la calidad del servicio existe la presencia de una significación de correlación cuyo valor es menor a 0.050, ello es una evidencia estadística de la presencia correlación significativa.

El valor obtenido de Rho de Spearman es igual a 0.347 se ubicó en la tabla de coeficientes de correlación (anexo 8), ubicándose entre los valores 0.30 y 0.49, lo cual significa que la comunicación eficaz del clima laboral y la calidad del servicio existe una correlación directa significativa débil, por ello se aceptó la hipótesis alterna.

Por la tanto la conclusión estadística a la que se llegó es, la dimensión comunicación eficaz del clima laboral se relaciona significativamente directa y débil con la variable calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, por el estadístico Rho de Spearman igual a 0.347 con una significatividad bilateral de 0.01

Contrastación de la hipótesis específica 7

Ho: La dimensión resolución de conflictos del clima laboral no se relaciona significativamente a la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: La dimensión resolución de conflictos del clima laboral si se relaciona significativamente a la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 14

*Correlación dimensión resolución de conflictos de la variable clima laboral y la variable calidad del servicio educativo.*

<b>Correlaciones</b>			D. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de Spearman	D. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,449**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	V. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente de correlación	,449**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14, se evidencia que entre la resolución de conflictos del clima laboral y la calidad del servicio existe la presencia de una significación de correlación cuyo valor es menor a 0.050, ello es una evidencia estadística de la presencia significativa de correlación.

El valor obtenido de Rho de Spearman es igual a 0.449 el cual se ubicó en la tabla de coeficientes de correlación presentado en el anexo 8, ubicándose entre los valores 0.30 y 0.49, lo cual significa que entre la dimensión resolución de conflictos del clima laboral y la calidad del servicio existe una correlación significativa directa pero débil, aceptando la hipótesis alterna.

La conclusión estadística a la que se llegó es, la dimensión resolución de conflictos del clima laboral está relacionada significativamente directa y débil con la variable calidad del servicio en la I.E 00491 de Moyobamba, en base a Rho de Spearman igual a 0.449 con una significatividad del 0.01 bilateral.

## Contrastación de la hipótesis específica 8

Ho: Las relaciones interpersonales del clima laboral no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Ha: Las relaciones interpersonales del clima laboral si se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativa en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

Tabla 15

*Correlación de relaciones interpersonales de la variable clima laboral y la variable calidad del servicio educativo.*

<b>Correlaciones</b>			DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Rho de	DIMENSIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,209
Spearman	RELACIONES	Sig. (bilateral)	.	,195
	INTERPERSONALES	N	40	40
	VARIABLE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,209	1,000
	DEL SERVICIO	Sig. (bilateral)	,195	.
	EDUCATIVO	N	40	40

En la tabla 15, se evidencia que entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio existe la presencia de una significación de correlación cuyo valor es mayor a 0.050, ello es una evidencia estadística de la no existencia de significativa correlación. Por ello, se acata la hipótesis nula, es decir, las relaciones interpersonales del clima laboral no presentan significativa relación con la calidad de servicio en la I.E. 00491 de Moyobamba, 2023.

## V. DISCUSIÓN

Discusión de resultados de la Hipótesis general:

En base a los datos en la tabla 6, el clima laboral es apreciado por la mayoría los docentes (70%) como regular, además en la tabla 7, se observa que la calidad del servicio es percibido por la mayoría de los docentes (62.5%) como regular el servicio que están desplegando en la institución educativa, es por ello que la correlación entre ambas variable arroja valor de Rho de Spearman igual 0.489, al 0.01 bilateral, con lo cual el clima laboral es relacionado directa, pero con un significación débil al servicio en calidad en la I.E. N° 491 de Moyobamba.

Este resultado es respaldado por Martínez, Mapén y Ortega (2020) quienes encontraron débil afinidad del clima organizacional y el servicio en instituciones con variante agropecuaria en Chiapas. Matabanchoy y Chaucanes (2019) también destacaron una relación débil pero significativa del clima en la organización y la calidad en términos educativos exployado en la ciudad de Juan de Pastos, Colombia. Ambos estudios recomiendan fortalecer los aspectos relacionados con el clima laboral en el entorno educativo.

Sin embargo, el resultado difiere del obtenido por Bolivar (2021), quien encontró que el clima institucional en las instituciones de Puquio-Ayacucho favorece el buen desempeño tanto de docentes como de discentes, contribuyendo a un servicio de calidad para la comunidad circundante.

En línea con los hallazgos anteriores, Torres y Espino (2020) y Espinoza (2019) enfatizan la importancia de crear un ambiente laboral cálido y favorable en el ámbito educativo. Un clima laboral armonizado y positivo no solo beneficia el desempeño de los educadores, sino que también influye en la percepción de calidad por parte de ellos y sus apoderados, mejorando la imagen e institucionalidad.

En conclusión, en la IE, se evidencia una relación débil pero con significatividad del clima de labor y la calidad en el servicio brindado a la comunidad, de acuerdo a Rho de Spearman igual 0.489, por lo tanto, es recomendable que los directivos y docentes realicen un análisis interno y externo para mejorar esta relación, tomando en cuenta las recomendaciones de fortalecimiento del clima laboral y brindando un

ambiente de calidez que favorezca el despliegue de capacidades y el logro de resultados educativos esperados.

#### Discusión de resultados de la hipótesis específica 1

La tabla 6, el clima laboral resalta apreciado por la mayoría los docentes (70%) como regular, en la tabla 7, la mitad (50%) de los docentes considera como bueno las líneas de planeamiento para la calidad y un 45% considera este proceso como regular, es por ello que el clima laboral y el planeamiento de calidad de servicio, arroja un resultado de Spearman igual 0.510, con lo cual el clima laboral es relacionado significativamente directa y moderada con el planeamiento en la I.E. N° 491 de Moyobamba.

El resultado es respaldado por Melgarejo (2022) quien en su investigación resalta que la planeación de actividades de mejora de aprendizajes en la I.E. Virgencita de la Puerta está en íntima relación con un óptimo clima laboral circundante, el cual favorece un a que estas actividades sean desarrolladas de manera correcta llevando a la correcta planificación de las mismas, de igual manera, Erazo (2018) menciona que la planificación curricular como elemento fundamental de la gestión, está relacionada con el ambiente laboral en el cual despliegan sus funciones los colaboradores de las instituciones de puquio.

Siguiendo la línea de los hallazgos anteriores, Díaz y Porras (2022) refieren al clima laboral como un ambiente que impacta positivamente a los colaboradores de toda organización, siendo este aspecto de mucha relevancia, impacta en las diferentes actividades que lleguen a planificar y desarrollar acciones correctivas acordes y necesarias con las diferentes problemáticas que surjan en los procesos organizacionales, de igual manera Kubiszyn (2021) menciona, que una de las responsabilidades de más jerarquía es la gestión del clima laboral, que permita a sus subordinados planificar y desarrollar sus actividades, mediante su acompañamiento, el líder es quien debe implementar acciones correctivas para mejorar el clima en el cual despliegan sus labores, consiguiendo el mejor despliegue de sus funciones.

Teniendo presente los resultados expuestos, su similitud con las investigaciones y

las referencias que los apoyan, se concluye que en la I.E. seleccionada, el clima laboral presenta una moderada relación significativa con la dimensión planeamiento para la calidad de la educación proporcionado a los escolares, debido al ambiente moderadamente optimo que brindan los directivos para desarrollar la planificación de actividades.

Discusión de resultados de la Hipótesis específica 2:

En la tabla 6, muestra que los docentes (70%) considera el clima laboral como regular, en la tabla 7, la gran mayoría de los docentes (75%) considera como regular el desarrollo de actividades de control de la calidad y el 15% de docentes considera como malo este control educativo, al procesar datos para hallar la correlación respectiva entre la variable y la dimensión mencionada se obtuvo el valor de Rho de Spearman de 0.177, con el cual se afirma la no existencia de relación significativa del clima laboral y las acciones de control de la calidad, ello se puede corroborar al analizar las respuestas de los cuestionarios en donde los docentes en donde respondieron que de manera regular o mala son ejecutadas acciones direccionadas para verificar el cumplimiento y alcance de metas planificadas para el control de la calidad en la I.E. N° 491 de Moyobamba.

Este resultado es contradictorio con Gutiérrez, Medina y Ulloa (2021), quienes encontraron que el clima de desempeño de labores posee una alta relación con el con las actividades de acompañamiento y control de cumplimiento de funciones de los colaboradores de una organización, esta relación permite seguir las acciones de cada colaborador orientados a verificar el cumplimiento de sus funciones y ejecutar las acciones correctivas necesarias siempre cuidando que se limiten las buenas relaciones. También, es contradictorio con Romero (2019) quien en sus resultados muestra la relación altamente significativa entre las actividades para el manejo de emociones y el clima de labores circundante de los actores educativos, resaltando en ello la labor de los directivos sobre la ejecución de actividades para el manejo de emociones de los actores principalmente cuando tienen que enfrentar a situaciones problemáticas en el proceso de educación.

En la línea de los hallazgos anteriores Según Sánchez y Gutiérrez (2022) y De La Cruz (2022) manifiestan que, una las funciones esenciales de los directivos viene a

ser el acompañamiento a sus docentes para apoyarlos al lograr sus metas planificadas, este proceso une el control de la planificación y el apoyo del directivo para solucionar los problemas de ejecución de lo que planifica, agrega que la sola planificación de acciones de calidad no es garantía de buenos resultados y si el control no brinda soluciones es causa de desmotivación; toda planificación debe de estar acompañado de un plan de acciones para controlar las acciones planificadas, además de habilidades de aquellos que realizan la acciones de control para reconocer y hacer que los involucrados reconozcan sus errores de tal manera de mejorar estas enfatizando que el progreso de la institución se encuentra en la calidad que presienten los usuarios del servicio educativo.

En vista de los resultados expuestos, las contradicciones encontradas con los antecedentes, y las referencias que refuerzan las causas de ellos, se establece que en la IE, el clima laboral no presenta relación significativa con la dimensión control de calidad, del servicio, por la falta de implementación y ejecución de acciones destinadas al control y acompañamiento de las acciones planificadas en la I.E.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

En la tabla 6, resalta que la gran parte de docentes (70%) consideran al clima laboral como regular, en la tabla 7, la gran mayoría de los docentes (85%) considera como regular la planeación de acciones para asegurar la calidad, el procesamiento de datos entre la variable y la dimensión mencionada proporciona un valor  $r_s$  de 0.630, con él, se afirma la significatividad de relación directa y moderada del clima laboral y las acciones para asegurar la calidad, otorgado en la I.E. 491 de Moyobamba.

Este resultado es similar al encontrado por Bautista, López y Díaz (2020) quienes en sus resultados resaltan que la diversificación de actividades para asegurar el servicio que se pretende brindar, está relacionada significativamente con el clima circundante en la institución permitiendo con ello el desarrollo armonioso de estas actividades, en la misma línea Erazo (2018) en sus resultados describe que el ambiente en las organizaciones educativas presenta afinidad moderada significativa con las actividades vinculadas para asegurar el servicio de calidad y el buen desenvolvimiento de los integrantes de la organización.

En la línea de los hallazgos anteriores, Mendoza, J., Burbano, V. y Mendoza, H. (2022) manifiestan, que para un correcto desempeño de funciones el clima laboral propiciado por los directivos debe ser de armonía y de buenas relaciones entre los miembros, quedando en manos de los directos la aplicación de acciones correctivas para que las buenas relaciones no se vean interrumpidas, de esta forma se fija un pilar muy importante para asegurar la calidad tendiendo puentes con las acciones planificadas. También Cevallos y Campos (2022) manifiestan que la expansión de las habilidades humanas debe estar de la mano con la generación de un clima organización óptimo para desplegar todas las habilidades de trabajadores, consiguiendo con ello que se asegure la dotación de un servicio de calidad de parte de la organización.

En conclusión, en la I.E., el clima laboral presenta relación significativa directa y moderada con la dimensión asegurar la calidad, de acuerdo a Rho de Spearman igual a 0.630, ello a través de la planificación de manera consensuada de las actividades en buscan dotar de un servicio de calidad a los educandos.

#### Contrastación de la hipótesis específica 4

La tabla 6, se aprecia que los docentes en su mayoría (70%) consideran al clima laboral como regular, en la tabla 7, la mayoría de los docentes (52.5%) considera como regular la implementación de mejoras para la calidad, el 37.5% de docentes considera como malo, la implementación de mejoras para la calidad, al procesar los datos para hallar la correlación respectiva se obtuvo el valor de Rho de Spearman de 0.111, con él, se afirma la no presencia significativa de relación del clima de labor y las mejoras para calidad, otorgado en la I.E. 491 de Moyobamba. Ello se puede corroborar por los resultados de las contrastaciones anteriores, en los cuales, al ser la planificación un proceso considerado como regular y el control del desarrollo del mismo considerado como malo por parte de los docentes, principalmente por la falta de acompañamiento de parte de los directivos, quienes solo verifican la elaboración final de la planificación de actividades, pero no controlan oportunamente el cumplimiento de los mismos, lo mismo sucede con las innovaciones que insertan a sus planificaciones no son corroborados si van a conllevar a mejorar pretendidas y que están brindando a los educandos.

Este resultado es similar al encontrado por Bautista, López y Díaz (2020) quienes en sus resultados expresan que las mejoras impuestas con por los directivos para mejorar los resultados educativos no llenan las expectativas de los docentes, por ser planes impositivos que rompen las relaciones armoniosas con los directivos por lo tanto afectan al clima de labor institucional, así también concuerda con Yslado et al. (2021) quienes expresan que el ambiente posee una nula relación con la implementación de mejoras en los aprendizajes debido a que este proceso solo es imposición y generación de acciones consideradas por los directivos, siendo excluidos del seguimiento y asesoramiento de los directivos para llegar a las metas propuestas.

Según Inga, Coyla, y Montoya, (2022) el acompañamiento de parte de los directivos, a todas las actividades de los docentes incluyendo las reformas que ellos puedan incorporar es vital para el fortalecimiento del control de emociones y la generación del ambiente óptimo de desarrollo de actividades planificadas y las mejoras que deseen implementar, consiguiendo con ello acercarse a estándares de calidad; en la misma línea Lumbreras, et al. (2020) consideran que en la planificación de las actividades debe de considerar como eje transversal a todas ellas el monitoreo de control y mejora de parte del directivo de la organización, de tal manera que se corrijan los errores oportunamente y se implementen las mejoras necesarias para elevar los resultados óptimos de la organización.

En conclusión, en la I.E, el clima laboral no presenta relación significativa con la dimensión mejoras para la calidad, por la falta de implementación y ejecución de acciones destinadas al acompañamiento de las acciones de mejora planificadas en post de elevar el servicio proporcionado en la I.E.

#### Contrastación de la hipótesis específica 5

La tabla 6, refleja que gran parte de los docentes (87.5%) considera como regular la identidad institucional; en la tabla 7, la mayoría de los docentes (62.5%) considera como regular la implementación de actividades en favor del servicio de calidad, y el 30% lo considera como bueno, al procesar los datos para hallar la correlación respectiva de dimensión y variable mencionada se obtuvo Rho de Spearman igual a 0.260, con el cual se afirma la no existencia significativa de relación de identidad

institucional y el servicio de calidad, desplegado en la I.E. 491 de Moyobamba. Ello se puede corroborar por los resultados de las contrastaciones anteriores, en los cuales, al no tener relación significativa las mejoras para la calidad educativa y el clima laboral, al ser un proceso que no tiene el apoyo de la parte directiva, de acuerdo a los ítems del cuestionario, este abandono genera la falta de identificación de los docentes hacia la institución.

Este resultado concuerda con el expuesto por Yslado et al. (2021) quienes expresan la falta de identidad de los docentes con las instituciones en donde laboran, siendo la razón de ello, la falta de apoyo de parte de los directivos, para la ejecución de sus planes de mejora, desmotivándolo a la ejecución de los mismos, recayendo al simple cumplimiento de esta actividad perjudicando el alcance a calidad servicial brindado en organizaciones educativas públicas.

Pero es contradictorio con los resultados de Melgarejo (2022), quien menciona la presencia moderada de relación que une la calidad y la identificación magisterial con la instancia, lo cual permite llevar a cabo actividades direccionadas a alcanzar la calidad de la educación, bajo el acompañamiento del personal directivo quienes cuidan además de las actividades académicas, el manejo y control de emociones del personal docente.

En la misma línea de los resultados, Figueroa, Guerra y Madrid (2022) consideran fundamental el fomento de actividades para fortalecer la identificación de los docentes con sus instituciones educativas, este pilar servirá de ancla para llegar a la planificación ejecución y una correcta evaluación de su desempeño y las acciones realizadas en el para el fomento educativo de calidad brindado a los educandos. De la misma manera Álvarez y Sánchez (2022) mencionan que la ejecución de los planes educativos de realce en calidad, deben de ser acompañados por estrategias directivas de motivación cuya finalidad es alcanzar la identificación institucional de los docentes hacia la institución, con ello desplegar sus mayores habilidades para alcanzar fines de calidad.

En conclusión, la institución, Monseñor Martín Fulgencio Elorza, la dimensión identidad institucional del clima laboral no presenta significatividad en su relación con la variable calidad, debido a la falta de acompañamiento directivo en la

ejecución de los planes orientados a la calidad educativa, no existiendo la orientación para las posibles correcciones para mejorar su desarrollo.

#### Contrastación de la hipótesis específica 6

Según la tabla 6, la mayoría de los docentes (65%) considera como regular la comunicación eficaz de la variable clima laboral, además el 15% de ellos considera como buena la comunicación eficaz entre docentes, en la tabla 7, la mayoría de los docentes (62.5%) considera como regular la implementación de actividades en favor de la calidad, el 30% lo considera como bueno, al procesar los datos para hallar la relación respectiva los mencionados se obtuvo, de Rho de Spearman igual 0.347, con él se afirma presencia de relación significativa directa pero débil, entre la comunicación eficaz y el servicio desplegado en la I.E. N° 491 de Moyobamba.

Este resultado es similar al encontrado por Romero (2019) quien, en los resultados de su investigación, resalta que la comunicación asertiva y eficaz genera un buen ambiente laboral, y se encuentra altamente relacionado con la generación del servicio de calidad de manera institucional. Asimismo, es similar con Gutiérrez, Medina y Ulloa (2021) quienes expresan la excelente relación entre la comunicación interna con el servicio educativo brindado a los educandos en la institución de Trujillo.

En la misma línea con los resultados anteriores, Millán, et al (2022) y Quispe (2022) reconocen que la comunicación eficaz de los colaboradores, es vital para el buen desenvolvimiento único y colectivo de los involucrados, consiguiendo con ello que brinden un servicio de calidad, además, enfatiza el papel fundamental que cumple la comunicación fluida a nivel organizacional, para el despliegue de estrategias, cuya finalidad es mejorar el aprendizaje de los educandos, llegando así a propiciar la calidad educación.

Se concluye, que en la I.E., la dimensión comunicación eficaz de la variable clima laboral presenta relación significativa directa y débil con la calidad del servicio, de acuerdo al estadígrafo Rho de Spearman igual a 0.347 con significancia 0.05 bilateral.

## Contrastación de la hipótesis específica 7

Según la tabla 6, expresa que el 85% ven como regular la resolución de conflictos de la variable clima laboral, además el 15% de ellos considera como malo la resolución de conflictos entre docentes, en la tabla 7, la gran mayoría de los docentes (62.5%) considera como regular la calidad del servicio, el 30% lo considera como bueno, la implementación de actividades para la calidad, al procesar los datos para hallar la correlación respectiva de los mencionados se obtuvo el valor de  $r_s$  de 0.449, con el cual se afirma la presencia de significancia directa pero débil entre la dimensión resolución de conflictos con la calidad, desplegado en la IE N° 491 de Moyobamba.

Resultado semejante ha encontrado Rojas (2019) quien resalta la presencia de moderada de relación de mecanismos de solución de conflictos institucionales y el servicio óptimo brindado en las instituciones educativas. Asimismo, Erazo (2018) resalta en los resultados de su investigación que el manejo armónico de los conflictos que surjan producto de la interacción entre los docentes, está relacionado con el servicio educativo otorgado a la comunidad.

En la misma que los resultados anteriores, Morado (2022) expresa que la estrategia de la resolución de conflictos institucionales debe de ser una actividad transversal a las funciones tanto de directivos como de docentes, el empoderamiento y maneja adecuado de los conflictos con estrategias propias definidas a partir de su contexto servirá para que las metas institucionales sobre el desarrollo educativo no se vean alterados. También, Pedraza (2021) propone que todo personal que labora en educación, debe de estar empoderado de estrategias de resolución de conflictos, así desde la formación de los infantes debe de implementarse estas estrategias para que se vean consolidadas al término de la adolescencia, por ello importancia de la ejecución de estas estrategias que además favorece al manejo de emociones y la socialización tanto de los educandos como de todo actor involucrado en su formación.

En conclusión, en la IE, la dimensión resolución de conflictos de la variable clima laboral presenta relación significativa débil y directa con el servicio de calidad, de acuerdo al estadígrafo Rho de Spearman igual a 0.449 con significancia de 0.01

bilateral.

#### Contrastación de la hipótesis específica 8

De acuerdo a la tabla 6, la mayoría de los docentes (67.5%) considera como regular a las relaciones interpersonales, además el 32.5% de los docentes considera como malo este detalle; en la tabla 7, la gran mayoría de los docentes (67.5%) considera como regular la implementación de actividades en favor de la calidad, el 30% considera como bueno, la implementación de actividades para el servicio de calidad, al procesar los datos para hallar la correlación respectiva entre los mencionados se obtuvo rho de Spearman de 0.209, con él se afirma la no existencia a nivel significativo de enlace entre, relaciones interpersonales del clima laboral con el servicio en calidad, desplegado en la IE 491 de Moyobamba. Ello se puede corroborar por los resultados de las contrastaciones anteriores, en los cuales, al tener una débil afinidad la solución conflictiva y el servicio, indica que los conflictos que se presentan no son correctamente controlados, por ello la débil afinidad de la comunicación eficaz y servicio en calidad, entonces al tener dificultades para una comunicación eficaz lo cual debilita la resolución de conflictos, se expresa en la ausencia correlativa de identidad institucional y servicio, por lo cual estas deficiencias que presenta la institución educativa se van a expresar en la ausencia entre docentes con directivos de relación interpersonal, quienes como se expresa en las respuestas de algunos ítems de los cuestionarios no realizan acciones de seguimiento, control y apoyo a las mejoras que desean implementar para mejorar el servicio, por lo cual las dificultades encontradas se expresan en la ausencia de afinidad entre sus miembros.

Resultado semejante a encontrado Melgarejo (2022), quien expresa la ausencia de afinamiento de actos interpersonales con la gestión institucional explicado por un ausentismo de los directivos en el seguimiento de las actividades académicas.

Resultado contradictorio, al expuesto por Bolívar (2021) quien expone, las relaciones interpersonales enfocadas en comunicación y trabajo en equipo, están relacionadas significativamente con el servicio para la calidad brindado en las entidades de Puquio, explicando ello en la consideración como excelente a la gestión en términos de institucionalidad.

Según Pedraza (2021) considera el mantenimiento de las relaciones interpersonales como el eje del desenvolvimiento óptimo de las actividades educativas, considera ello como el puente de enlace entre las diferentes instancias internas educativas cuya fluidez, permite una rápida comunicación de las intenciones y consolidar acciones a implementar. Opinión semejante expresan Cedeño et al. (2022), las relaciones interpersonales forman parte las habilidades socioemocionales que se deben de desplegar por todos los actores educativo, cuyo manejo debe de considerarse como parte de las normas de convivencia, a partir de ella los directivos deben de preocuparse por su buen despliegue a nivel de las diferentes instancias educativas y los docentes deben de generarla en sus actividades dentro del aula de clase.

En vista de los resultados expuestos, semejanza y contradicciones con los antecedentes, y las referencias que refuerzan las causas de los mismos, se afirma que en la institución educativa Monseñor Martín Fulgencio Elorza, las relaciones interpersonales no poseen afinamiento significativa con el servicio en calidad, debido al ausentismo del director en el acompañamiento del desarrollo de actividades, su presencia solo queda en la definición de los planes más en el desarrollo y apoyo a la generación de soluciones a los problemas que susciten en su ejecución, también por la débil correlación del servicio y el apaciguar conflictos y la débil comunicación eficaz entre los miembros de la organización, factores que en la investigación son causa y consecuencia para el clima laboral solo presente correlación a nivel moderado con el servicio en calidad y tendrá que ser revisado por los actores educativos para incluirlas las mejoras necesarias y llegar sus fines primordiales.

## VI. CONCLUSIONES

- 1 En la I.E. Monseñor Martín Fulgencio Elorza de Moyobamba, el clima laboral presenta una relación significativa, aunque débil, con la calidad del servicio brindado a la comunidad. Esto se evidencia en el coeficiente de Spearman de 0.489, al 0.01 bilateral. Es necesario que tanto los directivos como los docentes realicen un análisis interno y externo para mejorar esta relación.
- 2 En la I.E. citada, el clima laboral resalta una relación moderada y significativa con el planeamiento para la calidad. Esto plasma por r de Spearman igual a 0.510, con significancia de 0.01 bilateral. Los directivos proporcionan un ambiente moderadamente óptimo para desarrollar la planificación de actividades que buscan la calidad de las actividades que brindado.
- 3 En la IE Monseñor Martín Fulgencio Elorza de Moyobamba, no se encuentra significativa afinidad del clima laboral y la dimensión de control de calidad. Esto a la falta de implementación y ejecución de acciones destinadas al control y acompañamiento de las actividades planificadas.
- 4 En la IE Monseñor Martín Fulgencio Elorza de Moyobamba, el clima laboral presenta afinidad significativa y moderada con asegurar la calidad. Esto se evidencia por r de Spearman de 0.630, con significancia de 0.01 bilateral. Este resultado se debe a la ejecución de una planificación consensuada de actividades que buscan proporcionar una educación en calidad.
- 5 En la IE de Moyobamba, no se encuentra una significativa relación entre clima laboral y las mejoras para la calidad. Esto se debe a la falta de implementación y ejecución de acciones destinadas al acompañamiento de las acciones de mejora planificadas.
- 6 En IE de Moyobamba, la dimensión de identidad institucional del clima laboral no se afina con la calidad del servicio. Debido a la falta de acompañamiento directivo en ejecución de los planes orientados a la calidad educativa y la ausencia de orientación para posibles correcciones y mejoras en su desarrollo.

- 7 En la IE de Moyobamba, la dimensión comunicación eficaz del clima laboral muestra una relación débil y directa, aunque significativa, con la calidad de servicio. Amparado en  $r$  de Spearman de 0.347, con significancia de 0.05 bilateral.
- 8 En la IE de Moyobamba, la dimensión de resolución de conflictos del clima laboral presenta una relación débil y directa, aunque significativa con la calidad de servicio, basado en  $r$  de Spearman de 0.449, con significancia de 0.01 bilateral.
- 9 En la IE de Moyobamba, la dimensión de relaciones interpersonales del clima laboral no muestra una relación significativa con el servicio en calidad. Esto se debe al ausentismo de directivos en el acompañamiento del desarrollo de actividades, su presencia se limita a la definición de planes en lugar de brindar apoyo y soluciones a los problemas que surgen durante su ejecución. Además, existe una débil afinidad de la solución conflictiva y calidad, así como una débil comunicación eficaz entre los miembros de la organización. Estos factores contribuyen a que el clima laboral solo presente una relación moderada con el servicio proporcionado, y requiere revisión de todos los actores educativos para implementar las mejoras necesarias y lograr sus fines primordiales.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar el análisis interno y externo: Tanto los directivos como los docentes deben realizar un análisis exhaustivo de los factores internos y externos que influyen en el clima laboral y en la calidad del servicio. Esto puede incluir evaluar el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación y cualquier otro aspecto que pueda afectar el clima laboral y la calidad del servicio.
2. Implementar acciones para fortalecer la relación entre clima laboral y calidad: Es necesario que se implementen acciones concretas para fortalecer la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio. Esto puede incluir capacitaciones y talleres dirigidos a mejorar el ambiente laboral, fomentar la comunicación efectiva, promover la resolución de conflictos y fortalecer la identidad institucional.
3. Ejecutar acciones de control de calidad: Se debe prestar especial atención a la dimensión de control de calidad y asegurar la implementación y ejecución de acciones destinadas al control y acompañamiento de las actividades planificadas. Esto puede incluir la designación de responsables, la supervisión regular y la evaluación de los procesos y resultados para garantizar la calidad del servicio.
4. Fortalecer la planificación consensuada: Es importante mantener una planificación consensuada de actividades que busquen proporcionar una educación de calidad. Esto implica involucrar a todos los actores educativos en la planificación, establecer metas claras y garantizar que las actividades se ejecuten de manera efectiva y orientadas hacia la calidad.
5. Mejorar la resolución de conflictos y la comunicación efectiva: Dado que se encontró una relación débil entre la dimensión de resolución de conflictos y la calidad del servicio, se deben implementar estrategias para fortalecer la resolución de conflictos y promover una comunicación efectiva entre los miembros de la organización. Esto puede incluir capacitaciones en habilidades de comunicación, mediación y gestión de conflictos.

6. Fortalecer el liderazgo directivo: Es necesario que los directivos desempeñen un papel más activo en el acompañamiento y apoyo de las actividades orientadas a la calidad educativa. Esto implica brindar orientación, soluciones y correcciones durante la ejecución de los planes, y no limitarse únicamente a la definición de los mismos. Un liderazgo directivo fuerte y comprometido puede contribuir significativamente a mejorar tanto el clima laboral como la calidad del servicio.
7. Mejorar las estrategias de monitoreo y acompañamiento desarrollado por los directivos, para tener una mejor interacción con los docentes e implementar con ellos las acciones de mejorar necesaria en post de la calidad educativa del servicio que se brinda por parte de la institución.
8. Implementar grupos de interaprendizaje de parte de los directivos, para tener una mejor interacción de los docentes, de tal forma que intercambien estrategias exitosas y así brindar un mejor servicio, ello va a contribuir a las perspectivas de calidad del servicio educativo que se está brindando en la institución educativa.
9. Implementar reuniones de reflexión formativa entre directivos y docentes, con la finalidad de resaltar los logros alcanzados por los docentes y reflexionar sobre a las alternativas de solución que se deben de poner en marcha para mejorar y establecer medidas para el acompañamiento de las mejoras a implementar para así tener un direccionamiento a la calidad del servicio que se pretender brindar a la comunidad.

## REFERENCIAS

- Álvarez, G. y Sánchez, N. (2022) *Systematic review: professional identity in teacher training during the years 2018 to 2020*. Obtenido de: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4200/9888>
- Batista, A., López, J., y Díaz, T. (2021) *Liderazgo transformacional para mejorar la calidad educativa en el centro Santa María del proyecto esperanza*. Recuperado de: <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/download/225/212>
- Bolívar, E. (2021) *Gestión de la calidad educativa y clima institucional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Puquio", Ayacucho, 2020*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61883/Bolivar\\_OEOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61883/Bolivar_OEOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Burgo, O., León, J., Cáceres, M., Pérez, C. y Espinoza, E. (2019). *Algunas reflexiones sobre investigación e intervención educativa*. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500003&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500003&script=sci_arttext&tlng=en)
- Cedeño, W. (2022) *Socio-emotional skills and its impact on interpersonal relationships between students*. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000400466&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000400466&script=sci_arttext)
- Cevallos, C. y Campos, J. (2022) *Gestión de talento humano y la repercusión del clima laboral de la dirección distrital mies manta, periodo 2020*. Obtenida de: <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/13>
- Chacón, J., y Rugel, S. (2018) *Theories, Models and Systems of Quality Management*. Obtenido de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

- Coelho da Silva, W. F., Da Consolação Paiva, W., & Da Silva, H. A. (2019). *Correlações entre confiança e comportamentos de cidadania organizacional: Apontamentos e reflexões para gestores públicos de um município de minas gerais*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2734/273460054008/273460054008.pdf>.
- Corichi, A., Hernández, T. y García, M. (2016) *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente* Obtenido de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20clima%20Organizacional,estar%C3%A1%20determinada%20por%20la%20percepci%C3%B3n>.
- De la Cruz, C. (2022) *Clima laboral y calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipal de salinas*. Obtenido de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8808/1/UPSE-MTH-2022-0039.pdf>
- Díaz, K. y Porras, D. (2022). *Habilidades gerenciales y clima laboral en la empresa tecnología de alimentos y pesquería sociedad anónima cerrada-Tecnoalpes SAC, 2022*. Obtenido de: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/5750682c-543e-4844-baf9-347b0cb1ee02/full>
- Di Franco, M. (2017). *La calidad de la educación está condicionada por la calidad de nuestros docentes*. Obtenido de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0328-97022017000300001&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S0328-97022017000300001&script=sci_arttext&tlng=es)
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento Humano en el Trabajo*. Obtenido de: [https://cdn.goconqr.com/uploads/media/pdf\\_media/13034174/3a9244a9-eb01-49b4-b53d-7383d80438b7.pdf](https://cdn.goconqr.com/uploads/media/pdf_media/13034174/3a9244a9-eb01-49b4-b53d-7383d80438b7.pdf)
- Espinoza, L. (2020) *The organizational climate and his relation with the quality of the educational service in a case study*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115>

- Erazo, V. (2018) *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16896>
- Ezhov, S., Levina, I., Mizonova, O., Ukolova, L., Kuznetsova, M., Eniashina, N. y Bezborodova, L. (2019). *Pedagogical management of the quality of training for a physical culture specialist in higher school: An expectation approach to the problem*. Obtenido de: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/100388>
- Fernández, N., & Montoya, L. A. (2019). *Percepciones de directivos de IIEE públicas de Lima sobre el liderazgo y monitoreo pedagógico*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/651655>
- Figuroa, I., Guerra, P. y Madrid, A. (2022) *Teacher Identity construction of early childhood educators: Retrospective meanings of their Initial Teacher Training*. Obtenido de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-97292022000200045&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-97292022000200045&script=sci_arttext)
- Gago, K., Martínez, I. y Alegre, A. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7329456>
- Gómez, O. (2018). *Analysis of management leadership styles and their correlation with the synthetic index of educational quality. Journal for Educators*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6923084>
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. Obtenido de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100003&script=sci_arttext)
- Gutierrez, C., Medina, R., y Ulloa, C., (2021) *Clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa del distrito de Trujillo*. Recuperado de: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3398/4063>

- Gutierrez, E. y Sanchez, A. (2022) *School climate and collegiate work in a virtual modality in a public educational institution*. Obtenido de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622022000100168&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622022000100168&script=sci_arttext&tlng=en)
- Hernández, R. J. (2019). *Mecanismos Alternativos De Resolución De Conflictos Por Medios Electrónicos*. Obtenido de: [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132888/REDUCIDA\\_MecanismosAlternativosResolucionConflictos.pdf?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132888/REDUCIDA_MecanismosAlternativosResolucionConflictos.pdf?sequence=1)
- Huatia, D. y Luza, F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. Obtenido de: <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/801/760>
- Illera Santos, M. (2017). *Las forma alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de Justicia en Colombia*. Obtenido de: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/17860/TESIS%20Illera%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inga, K., Coyla, S. y Montoya, G. (2022) *Metodología 5S: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación*. Obtenido de: <http://200.60.81.164/index.php/QantuYachay/article/view/20>
- Jaramillo, C., Benoit, C. y Castro, R. (2020). *Identidad profesional de estudiantes de la Facultad de Educación en la Universidad Católica de la Santísima Concepción*. Obtenidos de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/37678>
- Kubiszyn, L. (2021) *Gestión del clima laboral dentro de una institución educativa privada*. Obtenido de: <http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/751>
- Lumbreras, M., et al. (2020) *Influence of the labor quality of life on the employee performance of public hospitals from Mexico: a vision based on the team management*. Obtenido de:

<https://www.scielo.org/article/spm/2020.v62n1/87-95/es/>

Martinez, M., Mapén, F., y Ortega, M. (2020) *Organizational climate and its impact on university educational quality*. Recuperado de: <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/download/4803/5287>

Matabanchoy, S y Chaucanes, J. (2019) *Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de Pasto*. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/download/7198/6635/13762>

Mendoza, J., Burbano, V. y Mendoza, H. (2022). *Relationship between organizational climate and work performance: study focused on the LAEMCO business laboratory in Tunja (Colombia)*. Obtenido de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000600157&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000600157&script=sci_arttext)

Melgarejo, S. (2022) *Gestión educativa y clima laboral en los docentes de la I.E. 2090 Virgen de la Puerta, Los Olivos, año 2021*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87676/Melgarejo\\_PSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87676/Melgarejo_PSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Millán, C., et al. (2022) *Analysis of diversity in syllabi of Primary Education initial teacher training*. Obtenido de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242023000100077&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242023000100077&script=sci_arttext&tlng=en)

Morardo, A. (2022) *Resolución de conflictos para una sana convivencia escolar*. Obtenido de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/26196/TFG%20-%20Morardo%20Anabela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, S y Pérez, E. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Obtenido: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

- Noboa, J., Barrera, G. y Torres, D. (2019). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de una empresa del sector de la construcción*. Revista Científica ECOCIENCIA, 6(1). ISSN: 1390-9320. Febrero 2019. <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/febrero19/04.pdf>
- Pedraza, N. (2021) *Estrategias didácticas para la resolución de conflictos desde la primera infancia*. Obtenido de: [http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/3085/1/Pedraza\\_2021\\_TG.pdf](http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/3085/1/Pedraza_2021_TG.pdf)
- Pinheira, V., Gonçalves, W., Padovani, T., y Randow, R. (2018). *Gestão da Qualidade Aplicada a Instituições de Ensino Superior*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6558623>
- Prieto, M. (2019). *Percepciones del profesorado sobre las políticas de aseguramiento de la calidad educativa en Chile*. Obtenido de: <https://www.scielo.br/pdf/es/v40/1678-4626-es-40-e0189573.pdf>
- Quintana, B. R. (2017). *Relaciones interpersonales y su grado de correlación con la función docente en la Institución Educativa Secundaria "Politécnico Huáscar" de la ciudad de Puno, durante el año escolar 2016*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6048>
- Quispe, M. (2022) *Identidad profesional del docente y la calidad educativa en una institución educativa de Chorrillos, 2022*. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101991>
- Ramírez, J. y Arroyo, J. (2022) *Las relaciones interpersonales y calidad educativa*. Obtenido de: <http://dataismo.org.pe/index.php/data/article/view/70>
- Rodríguez, A., y López, S. (2017). *Estrategias de enseñanza en los entornos mediados: resultados de la experiencia de la performance virtual educativa*. Obtenida de: <https://revistas.um.es/red/article/view/315371/222301>
- Rojas, F. (2019) *Inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la*

- Municipalidad Provincial de San Martín, 2019. Recuperado de:*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36921/Rojas\\_GFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36921/Rojas_GFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero, H. (2019) *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional*. Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf>
- Romero, G. (2018). *Calidad educativa: Engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje*.  
<https://www.redalyc.org/journal/2431/243158173006/243158173006.pdf>
- Sánchez, D. (2016) *Diseños de Investigación*. Obtenido de:  
[https://es.slideshare.net/AlbertAP/diseos-de-investigacin-69328635?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/AlbertAP/diseos-de-investigacin-69328635?from_action=save)
- Sandoval M. (2016). *Educación de calidad y desempeño docente*. Obtenido de:  
<https://publicaciones.autonoma.edu.co/index.php/anfora/article/view/115>
- 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*.  
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498154006021>
- Tranca, L. M., & Neagoe, A. (2018). *The importance of positive language for the quality of interpersonal relationships*. Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/publication/326742406\\_THE\\_IMPORTANCE\\_OF\\_POSITIVE\\_LANGUAGE\\_FOR\\_THE\\_QUALITY\\_OF\\_INTERPERSONAL\\_RELATIONSHIPS](https://www.researchgate.net/publication/326742406_THE_IMPORTANCE_OF_POSITIVE_LANGUAGE_FOR_THE_QUALITY_OF_INTERPERSONAL_RELATIONSHIPS)
- Torres, E. y Espino, A. (2020) *Percepción del clima organizacional de los trabajadores docentes en el Perú: una revisión teórica*. Obtenido de:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3972/Elsy\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3972/Elsy_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villamizar, M. y Castañeda, D. (2014). *Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. International Journal of Psychological Research. Relation Between*

*Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers.* Obtenido de:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-20842014000200007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-20842014000200007)

Yangali, J. (2016). *La gestión educativa en el desarrollo de la calidad universitaria.* Obtenido de: <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/36/43>

Yslado, R., Ramírez, E., García, M., y Arquero, J. (2021) *Clima laboral y burnout en profesores.* Recuperado de:  
<https://revistas.um.es/reifop/article/view/476651/309551>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Clima laboral	Es el ambiente generado por todos integrantes de una comunidad educativa, quienes lo observan de manera directa e indirecta el tipo de comunicación existente y la forma como los directivos resuelven los conflictos que se puedan presentar, siempre buscando mantener las relaciones interpersonales (Zambrano, et al 2017)	El clima laboral se evaluó utilizando un cuestionario compuesto por 24 ítems. Cada ítem se valoró utilizando una escala de Likert con tres opciones posibles de respuesta. Los niveles de Clima laboral fueron clasificados en: Nunca, a veces y siempre	Identidad institucional	Planificación y participación en actividades de representación e identificación institucional	1, 2, 3	Ordinal	Malo (24 - 39)
			Comunicación eficaz	Utilización de la infraestructura y materiales para acercar el aprendizaje a estudiantes	4, 5, 6		Regular (40 - 55)
				Transmisión de los objetivos institucionales y de aprendizaje	7, 8, 9		Bueno (56 - 72)
				Comunicación de los propósitos y evidencias de aprendizaje.	10, 11, 12		
				Búsqueda de solución a los conflictos de manera colaborativa	13, 14, 15		
				Promoción del pensamiento crítico en los estudiantes.	16, 17		
Relaciones interpersonales	Interacción del docente con los estudiantes en la solución de tareas en clase	18, 19, 20, 21					
	Interacción del docente con las familias de los estudiantes	22					
	Establecimiento de canales de comunicación de los estudiantes con los integrantes de la familia.	23, 24					
Calidad del Servicio Educativo	La calidad en el servicio engloba los procesos y	El clima laboral se evaluó utilizando un cuestionario	Planeamiento de la calidad	Planificación de estrategias pedagógicas	1,2,3	Ordinal	Malo (24 - 39)
				Planificación de estrategias	4,5,6		

generación de proyectos educativos con los que se busca perfeccionar el desempeño pedagógico de los docentes apoyados por jornadas de actualización organizados por los entes superiores, a los que acceden libremente (Bolívar, 2021).	compuesto por 24 ítems. Cada ítem se valoró utilizando una escala de Likert con tres opciones posibles de respuesta. Los niveles de Clima laboral fueron clasificados en: Nunca, a veces y siempre		colaborativas		
			Planificación de las metas a alcanzar	7,8,9	Regular (40 - 55)
		Control de la calidad	Monitoreo del uso de recursos y materiales pedagógicos.	10,11,12	Bueno (56 - 72)
			Adaptación de las sesiones a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	13,14,15	
		Asegurar la calidad	Planificación Estratégica	16,17	
	Aplicación de medidas de contingencia	18, 19			
Mejoras para la calidad	Actualización Pedagógica independiente.	20, 21, 22			
	Apoya de las unidades descentralizadas y aliados estratégicos	23, 24			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 2-A: Cuestionario de Clima Laboral.

### CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Estimado Docente:

En las siguientes celdas, visualizarás proposiciones relacionadas Clima Laboral, generados por los directores y docentes, que se despliegan en diferentes espacios del quehacer educativo.

Lea minuciosamente, para después elegir una respuesta señalándola con una "X", encarecidamente conteste todas, ya que no hay soluciones incorrectas ni correctas.

N°	Ítems	Alternativas		
		Malo	Regular	Bueno
1	La institución educativa ¿Realiza actividades culturales de identificación con la institución y compromiso con el aprendizaje?			
2	Los docentes ¿expresan su satisfacción por pertenecer a la IE?			
3	La institución educativa ¿Promueve la ejecución de talleres de apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar sus estudios?			
4	En la institución educativa ¿Se evita el trámite burocrático para la utilización de ambientes y materiales para el desarrollo de aprendizajes en los estudiantes?			
5	La IE ¿Fomenta el mantenimiento de los ambientes escolares para la atención a estudiantes?			
6	La IE ¿Promueve el uso de herramientas virtuales para dinamizar el aprendizaje de los estudiantes?			
7	¿Comunicas a los estudiantes los objetivos a alcanzar en el proceso de aprendizaje?			
8	¿Consideras los aprendizaje previos de los estudiantes para plantear objetivos y metas de aprendizaje para el año escolar?			
9	¿Consultas a los estudiantes sobre sus apreciaciones del desarrollo de las sesiones de aprendizaje, para encaminar los objetivos instituciones			
10	¿Explicas los productos a elaborar como evidencia del aprendizaje de los estudiantes?			
11	¿Varías tus estrategias de enseñanza para promover la comprensión de los temas a desarrollar en las sesiones de aprendizaje?			
12	¿Incluyen en el despliegue del plan de aprendizaje la utilización de medios audiovisuales para mejorar el aprendizaje de los temas que se van desarrollando?			

13	Para solucionar un conflicto ¿Se promueve el trabajo colaborativo para generar una solución consensuada?			
14	Ante la presencia de un conflicto ¿Promueves la reflexión entre las partes para entender el origen del conflicto?			
15	Para la solución del conflicto ¿Actúas como mediador imparcial direccionando la solución más acertada y consensuada para el conflicto?			
16	Planteas situaciones de problemáticas a los estudiantes para poner de manifiesto su pensamiento crítico?			
17	Ante las situaciones problemáticas, ¿Promueves el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes?			
18	¿Desarrollas la sesión de aprendizaje interactuando de forma armoniosa con los estudiantes?			
19	¿Promueves el trabajo colaborativo para la generación de productos de aprendizaje?			
20	¿Complementas las actividades de aprendizaje colaborativas mediante las aulas virtuales?			
21	¿Fomentas la utilización de herramientas virtuales para la generación de los productos de aprendizaje?			
22	¿Interactúas con los integrantes de la familia para establecer estrategias de superación de la conducta y aprendizaje?			
23	Ante situaciones de conflicto familiar ¿Estableces canales de comunicación entre el estudiante con los integrantes de su familia?			
24	¿Planificas y ejecutas visitas guiadas a las familias de los estudiantes que presentan problemas familiares?			

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado Docente:

En las siguientes celdas, visualizarás proposiciones relacionadas a la Calidad del servicio educativo, brindado por los directores y docentes, y despliegue de acciones que buscan esta finalidad en el entorno educativo.

Lea minuciosamente, para después elegir una respuesta señalándola con una "X", encarecidamente conteste todas, ya que no hay soluciones incorrectas ni correctas.

N°	Ítems	Alternativas		
		Malo	Regular	Bueno
1	¿Planificas tus sesiones de aprendizaje de forma anticipada a su ejecución?			
2	En tus sesiones de aprendizaje ¿Planificas estrategias variadas de formación de grupos que permiten el desarrollo del trabajo colaborativo?			
3	¿Planificas jornadas de atención a los estudiantes para desarrollar la retroalimentación sobre sus productos elaborados?			
4	¿Complementas las sesiones de aprendizaje, con guías de reforzamiento para mejorar los resultados del aprendizaje de los estudiantes?			
5	¿Planificas reuniones con grupos diferenciados de estudiantes para retroalimentar sus productos de aprendizaje?			
6	¿Motivas a los estudiantes a participar en concursos de proyectos educativos relacionados a diferentes áreas curriculares?			
7	Antes de desarrollar la sesión de aprendizaje, ¿Presentas el propósito del tema a tratar a los estudiantes?			
8	¿Guías a los estudiantes en el descubrimiento de su propio aprendizaje?			
9	¿Elaboras un esquema de ruta sobre el desarrollo de la sesión o sesiones de aprendizaje, hasta llegar a la elaboración de los productos de aprendizaje?			
10	La Institución Educativa ¿Proporciona recursos y materiales educativos para el desglose de las sesiones de aprendizaje?			
11	Los directivos, ¿Monitorea el uso recursos y materiales educativos para el desglose de las sesiones de aprendizaje?			
12	Los directivos ¿Acompañan a los docentes en el uso de los recursos y materiales para el desarrollo de las sesiones?			
13	¿Reconoces los estilos de aprendizajes de los estudiantes y adaptas a ellos el desarrollo de la sesión planificada?			

14	¿Propones actividades para atender la mayoría de los estilos de aprendizaje que presentan los estudiantes?			
15	¿Relacionas la utilización de herramientas tecnológicas con los estilos propios del estudiantes en pos de su aprender?			
16	¿Realizas la diversificación del currículo nacional de educación básica en grupos de trabajo y/o por áreas curriculares?			
17	¿Realizas adaptaciones curriculares ante la presencia de estudiantes con necesidades educativas especiales?			
18	A nivel de la IE ¿Se propone la utilización de recursos digitales como soporte pedagógico?			
19	Ante la suspensión de las labores académicas por diversos motivos ¿Se continua con el desarrollo de las actividades académicas mediante plataformas virtuales como Google Meet, Zoom o WhatsApp?			
20	Por tu propia iniciativa ¿Participas de talleres, programas de capacitación o similares para mejorar tu desempeño docente?			
21	Por tu propia iniciativa ¿Participas en los cursos de capacitación programados por la plataforma digital de Perú Educa, para mejorar tu desempeño docente?			
22	La DRE o UGEL ¿Programa jornadas de actualización para mejorar el desenvolvimiento de los docentes?			
23	Los directivos de la Institución educativas, ¿Desarrollan jornadas de actualización dirigidas a la diversificación, planificación y evaluación de los aprendizajes?			
24	La IE, ¿Realizan alianzas con el MINSA, DEMUNA, CEM u otras entidades aliadas, para desarrollar charlas o capacitaciones a los estudiantes y padres de familia, sobre temas socioemocionales?			

Anexo 3: Consentimiento informado:

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Clima laboral y Calidad del servicio educativo en una Institución Educativa de Moyobamba – 2023.

Investigador (a) (es): Bach. Escobar Cevallos, María de los Milagros

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima laboral y Calidad del servicio educativo en una Institución Educativa de Moyobamba – 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 00491 “Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi” de Moyobamba – 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa N° 00491 “Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi”.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Siendo el clima laboral un factor primordial para el buen andamiaje de la institución educativa, fundamental conocer el estado real de su relación con la calidad del servicio educativo brindado en la institución educativa, por lo cual conocer esta relación permitirá realizar las correcciones necesarias para mejorar el servicio educativo que se está brindando a los estudiantes y a la comunidad en general.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista anónima en la cual se recogerán datos a través de preguntas sobre la investigación titulada: “Clima laboral y Calidad del servicio educativo en una Institución Educativa de Moyobamba – 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la biblioteca de la institución Educativa N° 00491 “Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi”. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación.

**Participación voluntaria:**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo:**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios:**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad:**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: María de los Milagros Escobar Cevallos, email: mariamilagrosescobarcevallos@gmail.com y Docente asesor, Mg. Miluska Jackeline Madelaine Pajuelo Abanto, email: mjmpajueloa@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: VICTOR TUESTA VELA

Fecha y hora: 25/05/2023

   
Mg. Victor Tuesta Vela  
Firma

## ANEXO 4: Matriz de evaluación por Juicio de expertos

Anexo 4-A: Validación del instrumento Cuestionario de Clima Laboral por el Dr. Palomino Aquino, César Julián.

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Clima Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<i>Dr. César Julián Palomino Aquino</i>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<i>Investigación Cuantitativa y Cualitativa</i>	
<b>Institución donde labora:</b>	<i>I.E. "San Antonio"</i>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	<i>Ninguna</i>	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Clima Laboral
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

**4. Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	Identidad institucional	Caracterizado por acciones de representación que enaltecen el sentido de pertenencia a la institución educativa.
	Comunicación eficaz	Se refiere a comunicación oportuna de las metas y objetivos a lograr a nivel institucional y en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.
	Resolución de conflictos	Agrupar las estrategias a implementar, en especial el trabajo colaborativo para llegar a soluciones consensuadas a los conflictos que se pueden generar de manera institucional o en el desarrollo del proceso educativo.
	Relaciones interpersonales	Agrupar las interacciones entre los docentes, con instancias superiores y organizaciones aliadas, buscando apoyo en la solución de posibles problemas que se genera en los miembros de la comunidad educativa.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Clima Laboral es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Identidad institucional
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación y participación en actividades de representación e identificación institucional	1. La institución educativa ¿Realiza actividades culturales de identificación con la institución y compromiso con el aprendizaje?	4	4	3	
	2. Los docentes ¿expresan su satisfacción por pertenecer a la institución educativa?	4	3	3	
	3. La institución educativa ¿Promueve la ejecución de talleres de apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar sus estudios?	4	4	4	
2. Utilización de la infraestructura y materiales para acercar el aprendizaje al estudiantes	4. En la institución educativa ¿Se evita el trámite burocrático para la utilización de ambientes y materiales para el desarrollo de los aprendizajes en los estudiantes?	4	3	3	

	5. La institución educativa ¿Fomenta el mantenimiento de los ambientes escolares para la atención a los estudiantes?	4	4	3	
	6. La institución educativa ¿Promueve el uso de herramientas virtuales para dinamizar el aprendizaje de los estudiantes?	4	4	3	

- Segunda dimensión: Administrativa.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Transmisión de los objetivos institucionales y de aprendizaje	7. ¿Comunicas a los estudiantes los objetivos a alcanzar en el proceso de aprendizaje?	4	3	3	
	8. ¿Consideras los aprendizaje previos de los estudiantes para plantear objetivos y metas de aprendizaje para el año escolar?	3	3	3	
	9. ¿Consultas a los estudiantes sobre sus apreciaciones del desarrollo de las sesiones de aprendizaje, para encaminar los objetivos instituciones	4	4	4	
4. Comunicación de los propósitos y evidencias de aprendizaje.	10. ¿Explicas los productos a elaborar como evidencia del aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	
	11. ¿Varías tus estrategias de enseñanza para promover la	4	3	3	

	comprensión de los temas a desarrollar en las sesiones de aprendizaje?				
	12. ¿Incluyen en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje la utilización de medios audiovisuales para mejorar el aprendizaje de los temas que se van desarrollando?	4	3	3	

- Tercera dimensión: Pedagógica.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Búsqueda de solución a los conflictos de manera colaborativa	13. Para solucionar un conflicto ¿Se promueve el trabajo colaborativo para generar una solución consensuada?	3	3	3	
	14. Ante la presencia de un conflicto ¿Promueves la reflexión entre las partes para entender el origen del conflicto?	4	4	3	
	15. Para la solución del conflicto ¿Actúas como mediador imparcial direccionando la solución más acertada y consensuada para el conflicto?	4	4	3	
6. Promoción del pensamiento crítico en los estudiantes.	16. Planteas situaciones de problemáticas a los estudiantes para poner de manifiesto su pensamiento	4	3	3	

	crítico?				
	17. Ante las situaciones problemáticas, ¿Promueves el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes?	4	3	3	

- Cuarta dimensión: Comunitaria.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
7. Interacción del docente con los estudiantes en la solución de tareas en clase	18. ¿Desarrollas la sesión de aprendizaje interactuando de forma armoniosa con los estudiantes?	4	3	3	
	19. ¿Promueves el trabajo colaborativo para la generación de productos de aprendizaje?	4	4	4	
	20. ¿Complementas las actividades de aprendizaje colaborativas mediante las aulas virtuales?	4	4	4	
	21. ¿Fomentas la utilización de herramientas virtuales para la generación de los productos de aprendizaje?	3	3	3	
8. Interacción del docente con las familias de los estudiantes	22. ¿Interactúas con los integrantes de la familia para establecer estrategias de mejora de la conducta y aprendizaje de	3	3	3	

	los estudiantes?				
9. Establecimiento de canales de comunicación de los estudiantes con los integrantes de la familia.	23. Ante situaciones de conflicto familiar ¿Estableces canales de comunicación entre el estudiante con los integrantes de su familia?	4	3	3	
	24. ¿Planificas y ejecutas visitas guiadas a las familias de los estudiantes que presentan problemas familiares?	4	4	3	



Dr. Cesar J. Palomino Aquino  
 ESP. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA  
 Y CUALITATIVA

Firma del evaluador

DNI: 42269382

Anexo 4-B: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo por el Dr. Palomino Aquino, César Julián.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<i>Dr. César Julián Palomino Aquino</i>	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ( ) Educativa (x)	Social ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	<i>Investigación Cuantitativa y Cualitativa</i>	
Institución donde labora:	<i>I.E. "San Antonio"</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	<i>Ninguna</i>	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio Educativo	Planeamiento de la calidad	Se refiere a las acciones de planificación que garantice la calidad del servicio educativo.
	Control de la calidad	Son las acciones realizadas por los directivos para verificar la calidad del servicio, organizando para ello acciones de mejora de presentarse dificultades.
	Asegurar la calidad	Aplicación de la planificación adecuada y la ejecución de medidas de contingencia ante posibles suspensiones del servicio educativo.
	Mejoras para la calidad	Mediante el apoyo de las entidades descentralizadas con capacitaciones y de aliados estratégicos, quienes brindan apoyo socioemocional para mejorar la calidad del servicio.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad del Servicio Educativo es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Planeamiento de la calidad
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación de estrategias pedagógicas	1. ¿Planificas tus sesiones de aprendizaje de forma anticipada a su ejecución?	4	3	4	
	2. En tus sesiones de aprendizaje ¿Planificas estrategias variadas de formación de grupos que permiten el desarrollo del trabajo colaborativo?	4	4	4	
	3. ¿Planificas jornadas de atención a los estudiantes para desarrollar la retroalimentación sobre sus productos elaborados?	4	3	3	
2. Planificación de estrategias colaborativas	4. ¿Complementas las sesiones de aprendizaje, con guías de reforzamiento para mejorar los resultados del aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	

	5. ¿Planificas reuniones con grupos diferenciados de estudiantes para retroalimentar sus productos de aprendizaje?	4	4	3	
	6. ¿Motivas a los estudiantes a participar en concursos de proyectos educativos relacionados a diferentes áreas curriculares?	3	3	3	
3. Planificación de las metas a alcanzar	7. Antes de desarrollar la sesión de aprendizaje, ¿Presentas el propósito del tema a tratar a los estudiantes?	4	3	3	
	8. ¿Guías a los estudiantes en el desarrollo de su propio aprendizaje?	4	3	4	
	9. ¿Elaboras un esquema de ruta sobre el desarrollo de la sesión o sesiones de aprendizaje, hasta llegar a la elaboración de los productos de aprendizaje?	4	4	3	

- Segunda dimensión: Control de la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
4. Monitoreo del uso de recursos y materiales pedagógicos	10. La Institución Educativa ¿Proporciona recursos y materiales educativos para el	3	3	4	

	desarrollo de las sesiones de aprendizaje?				
	11. Los directivos, ¿Monitorea el uso recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	4	3	4	
	12. Los directivos ¿Acompañan a los docentes en el uso de los recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	
5. Adaptación de las sesiones a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	13. ¿Reconoces los estilos de aprendizajes de los estudiantes y adaptas a ellos el desarrollo de la sesión de aprendizaje?	4	3	4	
	14. ¿Propones actividades para atender la mayoría de los estilos de aprendizaje que presentan los estudiantes?	4	4	3	
	15. ¿Relacionas la utilización de herramientas tecnológicas con los estilos de aprendizaje de los estudiantes?	4	3	3	

- Tercera dimensión: Asegurar la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. Planificación Estratégica	16. ¿Realizas la diversificación del currículo nacional	4	4	4	

	de educación básica en grupos de trabajo y/o por áreas curriculares?				
	17. ¿Realizas adaptaciones curriculares ante la presencia de estudiantes con necesidades educativas especiales?	4	3	4	
7. Aplicación de medidas de contingencia	18. A nivel de la institución educativa ¿Se propone la utilización de recursos digitales como soporte pedagógico?	4	4	4	
	19. Ante la suspensión de las labores académicas por diversos motivos ¿Se continua con el desarrollo de las actividades académicas mediante plataformas virtuales como Google Meet, Zoom o WhatsApp?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Mejoras para la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
8. Actualización Pedagógica independiente	20. Por tu propia iniciativa ¿Participas de talleres, programas de capacitación o similares para mejorar tu	4	4	3	

	desempeño docente?				
	21. Por tu propia iniciativa ¿Participas en los cursos de capacitación programados por la plataforma digital de Perú Educa, para mejorar tu desempeño docente?	3	4	3	
	22. La DRE o UGEL ¿Programa jornadas de actualización para mejorar el desempeño de los docentes?	4	3	3	
9. Apoya de las unidades descentralizadas y aliados estratégicos	23. Los directivos de la Institución educativas, ¿Desarrollan jornadas de actualización dirigidas a la diversificación, planificación y evaluación de los aprendizajes?	4	4	3	
	24. La institución educativa, ¿Realizan alianzas con el MINSA, DEMUNA, CEM u otras entidades aliadas, para desarrollar charlas o capacitaciones a los estudiantes y padres de familia, sobre temas socioemocionales?	4	4	4	

  
 Dr. César J. Palomino Aquino  
 ESP. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA  
 Y CUALITATIVA

Firma del evaluador  
 DNI: 42269382

Anexo 4-C: Validación del instrumento Cuestionario de Clima Laboral por el Mg. Yanina del Rosario Escobar Cabello.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Gianina del Rosario ESCOBAR CEVALLOS	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	I.E. N° 00491 MMFEL.	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NINGUNA	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Clima Laboral
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

**4. Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	Identidad institucional	Caracterizado por acciones de representación que enaltecen el sentido de pertenencia a la institución educativa.
	Comunicación eficaz	Se refiere a comunicación oportuna de las metas y objetivos a lograr a nivel institucional y en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.
	Resolución de conflictos	Agrupar las estrategias a implementar, en especial el trabajo colaborativo para llegar a soluciones consensuadas a los conflictos que se pueden generar de manera institucional o en el desarrollo del proceso educativo.
	Relaciones interpersonales	Agrupar las interacciones entre los docentes, con instancias superiores y organizaciones aliadas, buscando apoyo en la solución de posibles problemas que se genera en los miembros de la comunidad educativa.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Clima Laboral es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Identidad institucional
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación y participación en actividades de representación e identificación institucional	2. La institución educativa ¿Realiza actividades culturales de identificación con la institución y compromiso con el aprendizaje?	4	3	3	
	3. Los docentes ¿expresan su satisfacción por pertenecer a la institución educativa?	3	4	3	
	4. La institución educativa ¿Promueve la ejecución de talleres de apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar sus estudios?	4	3	4	
2. Utilización de la infraestructura y materiales para acercar el aprendizaje al estudiantes	5. En la institución educativa ¿Se evita el trámite burocrático para la utilización de ambientes y materiales para el desarrollo de los aprendizajes en los estudiantes?	3	3	3	

	6. La institución educativa ¿Fomenta el mantenimiento de los ambientes escolares para la atención a los estudiantes?	4	4	3	
	7. La institución educativa ¿Promueve el uso de herramientas virtuales para dinamizar el aprendizaje de los estudiantes?	4	3	4	

- Segunda dimensión: Administrativa.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Transmisión de los objetivos institucionales y de aprendizaje	7. ¿Comunicas a los estudiantes los objetivos a alcanzar en el proceso de aprendizaje?	3	3	4	
	8. ¿Consideras los aprendizajes previos de los estudiantes para plantear objetivos y metas de aprendizaje para el año escolar?	4	4	4	
	9. ¿Consultas a los estudiantes sobre sus apreciaciones del desarrollo de las sesiones de aprendizaje, para encaminar los objetivos institucionales?	3	4	3	
4. Comunicación de los propósitos y evidencias de aprendizaje.	10. ¿Explicas los productos a elaborar como evidencia del aprendizaje de los estudiantes?	4	3	3	
	11. ¿Varías tus estrategias de enseñanza para promover la	4	3	4	

	comprensión de los temas a desarrollar en las sesiones de aprendizaje?				
	12. ¿Incluyen en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje la utilización de medios audiovisuales para mejorar el aprendizaje de los temas que se van desarrollando?	4	3	4	

- Tercera dimensión: Pedagógica.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Búsqueda de solución a los conflictos de manera colaborativa	13. Para solucionar un conflicto ¿Se promueve el trabajo colaborativo para generar una solución consensuada?	3	4	4	
	14. Ante la presencia de un conflicto ¿Promueves la reflexión entre las partes para entender el origen del conflicto?	3	3	4	
	15. Para la solución del conflicto ¿Actúas como mediador imparcial direccionando la solución más acertada y consensuada para el conflicto?	4	4	3	
6. Promoción del pensamiento crítico en los estudiantes.	16. Planteas situaciones de problemáticas a los estudiantes para poner de manifiesto su pensamiento	3	3	3	

	crítico?				
	17. Ante las situaciones problemáticas, ¿Promueves el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Comunitaria.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
7. Interacción del docente con los estudiantes en la solución de tareas en clase	18. ¿Desarrollas la sesión de aprendizaje interactuando de forma armoniosa con los estudiantes?	4	4	4	
	19. ¿Promueves el trabajo colaborativo para la generación de productos de aprendizaje?	4	3	4	
	20. ¿Complementas las actividades de aprendizaje colaborativas mediante las aulas virtuales?	3	4	4	
	21. ¿Fomentas la utilización de herramientas virtuales para la generación de los productos de aprendizaje?	3	3	3	
8. Interacción del docente con las familias de los estudiantes	22. ¿Interactúas con los integrantes de la familia para establecer estrategias de mejora de la conducta y aprendizaje de	4	4	4	

	los estudiantes?				
9. Establecimiento de canales de comunicación de los estudiantes con los integrantes de la familia.	23. Ante situaciones de conflicto familiar ¿Estableces canales de comunicación entre el estudiante con los integrantes de su familia?	3	4	4	
	24. ¿Planificas y ejecutas visitas guiadas a las familias de los estudiantes que presentan problemas familiares?	4	4	3	

  
 .....  
 Colegio del Rosario - Escuela de Profesores  
 DNI N° 18211993  
 Firma del evaluador  
 DNI: 18211993

Anexo 4-D: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo por el Mg. Yanina del Rosario Escobar Cabello.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Yanina del Rosario Escobar Cevallos	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	I.E.M.M.F.E.L. N° 00491	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	NINGUNA	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio Educativo	Planeamiento de la calidad	Se refiere a las acciones de planificación que garantice la calidad del servicio educativo.
	Control de la calidad	Son las acciones realizadas por los directivos para verificar la calidad del servicio, organizando para ello acciones de mejora de presentarse dificultades.
	Asegurar la calidad	Aplicación de la planificación adecuada y la ejecución de medidas de contingencia ante posibles suspensiones del servicio educativo.
	Mejoras para la calidad	Mediante el apoyo de las entidades descentralizadas con capacitaciones y de aliados estratégicos, quienes brindan apoyo socioemocional para mejorar la calidad del servicio.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad del Servicio Educativo es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Planeamiento de la calidad
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación de estrategias pedagógicas	1. ¿Planificas tus sesiones de aprendizaje de forma anticipada a su ejecución?	3	3	3	
	2. En tus sesiones de aprendizaje ¿Planificas estrategias variadas de formación de grupos que permiten el desarrollo del trabajo colaborativo?	4	4	4	
	3. ¿Planificas jornadas de atención a los estudiantes para desarrollar la retroalimentación sobre sus productos elaborados?	3	4	3	
2. Planificación de estrategias colaborativas	4. ¿Complementas las sesiones de aprendizaje, con guías de reforzamiento para mejorar los resultados del aprendizaje de los estudiantes?	4	3	4	

	5. ¿Planificas reuniones con grupos diferenciados de estudiantes para retroalimentar sus productos de aprendizaje?	3	3	4	
	6. ¿Motivas a los estudiantes a participar en concursos de proyectos educativos relacionados a diferentes áreas curriculares?	4	4	4	
3. Planificación de las metas a alcanzar	7. Antes de desarrollar la sesión de aprendizaje, ¿Presentas el propósito del tema a tratar a los estudiantes?	3	3	3	
	8. ¿Guías a los estudiantes en el desarrollo de su propio aprendizaje?	4	3	4	
	9. ¿Elaboras un esquema de ruta sobre el desarrollo de la sesión o sesiones de aprendizaje, hasta llegar a la elaboración de los productos de aprendizaje?	3	4	4	

- Segunda dimensión: Control de la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
4. Monitoreo del uso de recursos y materiales pedagógicos	10. La Institución Educativa ¿Proporciona recursos y materiales educativos para el	4	4	3	

	desarrollo de las sesiones de aprendizaje?				
	11. Los directivos, ¿Monitorea el uso recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	3	3	4	
	12. Los directivos ¿Acompañan a los docentes en el uso de los recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	3	3	3	
5. Adaptación de las sesiones a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	13. ¿Reconoces los estilos de aprendizajes de los estudiantes y adaptas a ellos el desarrollo de la sesión de aprendizaje?	4	4	4	
	14. ¿Propones actividades para atender la mayoría de los estilos de aprendizaje que presentan los estudiantes?	3	3	4	
	15. ¿Relacionas la utilización de herramientas tecnológicas con los estilos de aprendizaje de los estudiantes?	4	4	3	

- Tercera dimensión: Asegurar la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. Planificación Estratégica	16. ¿Realizas la diversificación del currículo nacional	3	3	3	

	de educación básica en grupos de trabajo y/o por áreas curriculares?				
	17. ¿Realizas adaptaciones curriculares ante la presencia de estudiantes con necesidades educativas especiales?	3	3	4	
7. Aplicación de medidas de contingencia	18. A nivel de la institución educativa ¿Se propone la utilización de recursos digitales como soporte pedagógico?	4	4	4	
	19. Ante la suspensión de las labores académicas por diversos motivos ¿Se continúa con el desarrollo de las actividades académicas mediante plataformas virtuales como Google Meet, Zoom o WhatsApp?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Mejoras para la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
8. Actualización Pedagógica independiente	20. Por tu propia iniciativa ¿Participas de talleres, programas de capacitación o similares para mejorar tu	4	4	4	

	desempeño docente?				
	21. Por tu propia iniciativa ¿Participas en los cursos de capacitación programados por la plataforma digital de Perú Educa, para mejorar tu desempeño docente?	4	4	3	
	22. La DRE o UGEL ¿Programa jornadas de actualización para mejorar el desempeño de los docentes?	4	4	4	
9. Apoya de las unidades descentralizadas y aliados estratégicos	23. Los directivos de la Institución educativas, ¿Desarrollan jornadas de actualización dirigidas a la diversificación, planificación y evaluación de los aprendizajes?	3	3	3	
	24. La institución educativa, ¿Realizan alianzas con el MINSA, DEMUNA, CEM u otras entidades aliadas, para desarrollar charlas o capacitaciones a los estudiantes y padres de familia, sobre temas socioemocionales?	3	3	4	

  
 Mg. Gianina del Rosario Escobar Cevallos  
 DNI N° 18211993  
 Firma del evaluador  
 DNI: 18211993

Anexo 4-E: Validación del instrumento Cuestionario de Clima Laboral por el Mg. Yolanda Obo Labajos.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Yolanda Obo Labajos	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión educativa	
<b>Institución donde labora:</b>	I.E. Ignacio Velásquez	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	Ninguna	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio Educativo	Planeamiento de la calidad	Se refiere a las acciones de planificación que garantice la calidad del servicio educativo.
	Control de la calidad	Son las acciones realizadas por los directivos para verificar la calidad del servicio, organizando para ello acciones de mejora de presentarse dificultades.
	Asegurar la calidad	Aplicación de la planificación adecuada y la ejecución de medidas de contingencia ante posibles suspensiones del servicio educativo.
	Mejoras para la calidad	Mediante el apoyo de las entidades descentralizadas con capacitaciones y de aliados estratégicos, quienes brindan apoyo socioemocional para mejorar la calidad del servicio.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad del Servicio Educativo es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Planeamiento de la calidad
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación de estrategias pedagógicas	1. ¿Planificas tus sesiones de aprendizaje de forma anticipada a su ejecución?	4	4	4	
	2. En tus sesiones de aprendizaje ¿Planificas estrategias variadas de formación de grupos que permiten el desarrollo del trabajo colaborativo?	3	3	4	
	3. ¿Planificas jornadas de atención a los estudiantes para desarrollar la retroalimentación sobre sus productos elaborados?	4	3	3	
2. Planificación de estrategias colaborativas	4. ¿Complementas las sesiones de aprendizaje, con guías de reforzamiento para mejorar los resultados del aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	

	5. ¿Planificas reuniones con grupos diferenciados de estudiantes para retroalimentar sus productos de aprendizaje?	3	3	3	
	6. ¿Motivas a los estudiantes a participar en concursos de proyectos educativos relacionados a diferentes áreas curriculares?	4	4	4	
3. Planificación de las metas a alcanzar	7. Antes de desarrollar la sesión de aprendizaje, ¿Presentas el propósito del tema a tratar a los estudiantes?	3	3	4	
	8. ¿Guías a los estudiantes en el desarrollo de su propio aprendizaje?	4	4	4	
	9. ¿Elaboras un esquema de ruta sobre el desarrollo de la sesión o sesiones de aprendizaje, hasta llegar a la elaboración de los productos de aprendizaje?	4	3	3	

- Segunda dimensión: Control de la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
4. Monitoreo del uso de recursos y materiales pedagógicos	10. La Institución Educativa ¿Proporciona recursos y materiales educativos para el	4	3	3	

	desarrollo de las sesiones de aprendizaje?				
	11. Los directivos, ¿Monitorea el uso recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	3	4	4	
	12. Los directivos ¿Acompañan a los docentes en el uso de los recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	
5. Adaptación de las sesiones a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	13. ¿Reconoces los estilos de aprendizajes de los estudiantes y adaptas a ellos el desarrollo de la sesión de aprendizaje?	4	4	4	
	14. ¿Propones actividades para atender la mayoría de los estilos de aprendizaje que presentan los estudiantes?	3	3	3	
	15. ¿Relacionas la utilización de herramientas tecnológicas con los estilos de aprendizaje de los estudiantes?	3	4	4	

- Tercera dimensión: Asegurar la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

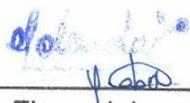
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. Planificación Estratégica	16. ¿Realizas la diversificación del currículo nacional	3	4	4	

	de educación básica en grupos de trabajo y/o por áreas curriculares?				
	17. ¿Realizas adaptaciones curriculares ante la presencia de estudiantes con necesidades educativas especiales?	3	4	4	
7. Aplicación de medidas de contingencia	18. A nivel de la institución educativa ¿Se propone la utilización de recursos digitales como soporte pedagógico?	4	4	4	
	19. Ante la suspensión de las labores académicas por diversos motivos ¿Se continúa con el desarrollo de las actividades académicas mediante plataformas virtuales como Google Meet, Zoom o WhatsApp?	3	3	4	

- Cuarta dimensión: Mejoras para la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
8. Actualización Pedagógica independiente	20. Por tu propia iniciativa ¿Participas de talleres, programas de capacitación o similares para mejorar tu	3	4	4	

	desempeño docente?				
	21. Por tu propia iniciativa ¿Participas en los cursos de capacitación programados por la plataforma digital de Perú Educa, para mejorar tu desempeño docente?	3	3	3	
	22. La DRE o UGEL ¿Programa jornadas de actualización para mejorar el desempeño de los docentes?	4	4	4	
9. Apoya de las unidades descentralizadas y aliados estratégicos	23. Los directivos de la Institución educativas, ¿Desarrollan jornadas de actualización dirigidas a la diversificación, planificación y evaluación de los aprendizajes?	3	3	3	
	24. La institución educativa, ¿Realizan alianzas con el MINSA, DEMUNA, CEM u otras entidades aliadas, para desarrollar charlas o capacitaciones a los estudiantes y padres de familia, sobre temas socioemocionales?	4	4	4	

 Yolanda obo Labajos  
Mg.

Firma del evaluador

DNI: 00819656

Anexo 4-F: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo por el Mg. Yolanda Obo Labajos.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Clima Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yolanda Obo Labajos	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Educativa	
Institución donde labora:	I. E. Ignacia Velásquez	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	NINGUNA	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Clima Laboral
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	Identidad institucional	Caracterizado por acciones de representación que enaltecen el sentido de pertenencia a la institución educativa.
	Comunicación eficaz	Se refiere a comunicación oportuna de las metas y objetivos a lograr a nivel institucional y en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.
	Resolución de conflictos	Agrupar las estrategias a implementar, en especial el trabajo colaborativo para llegar a soluciones consensuadas a los conflictos que se pueden generar de manera institucional o en el desarrollo del proceso educativo.
	Relaciones interpersonales	Agrupar las interacciones entre los docentes, con instancias superiores y organizaciones aliadas, buscando apoyo en la solución de posibles problemas que se genera en los miembros de la comunidad educativa.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Clima Laboral es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Identidad institucional
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación y participación en actividades de representación e identificación institucional	2. La institución educativa ¿Realiza actividades culturales de identificación con la institución y compromiso con el aprendizaje?	4	4	4	
	3. Los docentes ¿expresan su satisfacción por pertenecer a la institución educativa?	3	3	3	
	4. La institución educativa ¿Promueve la ejecución de talleres de apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar sus estudios?	3	4	4	
2. Utilización de la infraestructura y materiales para acercar el aprendizaje al estudiantes	5. En la institución educativa ¿Se evita el trámite burocrático para la utilización de ambientes y materiales para el desarrollo de los aprendizajes en los estudiantes?	3	3	3	

	6. La institución educativa ¿Fomenta el mantenimiento de los ambientes escolares para la atención a los estudiantes?	3	3	3	
	7. La institución educativa ¿Promueve el uso de herramientas virtuales para dinamizar el aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Administrativa.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Transmisión de los objetivos institucionales y de aprendizaje	7. ¿Comunicas a los estudiantes los objetivos a alcanzar en el proceso de aprendizaje?	4	4	4	
	8. ¿Consideras los aprendizajes previos de los estudiantes para plantear objetivos y metas de aprendizaje para el año escolar?	4	3	4	
	9. ¿Consultas a los estudiantes sobre sus apreciaciones del desarrollo de las sesiones de aprendizaje, para encaminar los objetivos institucionales?	3	4	4	
4. Comunicación de los propósitos y evidencias de aprendizaje.	10. ¿Explicas los productos a elaborar como evidencia del aprendizaje de los estudiantes?	4	3	4	
	11. ¿Varías tus estrategias de enseñanza para promover la	4	4	3	

	comprensión de los temas a desarrollar en las sesiones de aprendizaje?				
	12. ¿Incluyen en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje la utilización de medios audiovisuales para mejorar el aprendizaje de los temas que se van desarrollando?	4	3	3	

- Tercera dimensión: Pedagógica.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Búsqueda de solución a los conflictos de manera colaborativa	13. Para solucionar un conflicto ¿Se promueve el trabajo colaborativo para generar una solución consensuada?	3	3	3	
	14. Ante la presencia de un conflicto ¿Promueves la reflexión entre las partes para entender el origen del conflicto?	4	4	4	
	15. Para la solución del conflicto ¿Actúas como mediador imparcial direccionando la solución más acertada y consensuada para el conflicto?	3	3	3	
6. Promoción del pensamiento crítico en los estudiantes.	16. Planteas situaciones de problemáticas a los estudiantes para poner de manifiesto su pensamiento	3	4	4	

	crítico?				
	17. Ante las situaciones problemáticas, ¿Promueves el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes?	3	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunitaria.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
7. Interacción del docente con los estudiantes en la solución de tareas en clase	18. ¿Desarrollas la sesión de aprendizaje interactuando de forma armoniosa con los estudiantes?	4	4	4	
	19. ¿Promueves el trabajo colaborativo para la generación de productos de aprendizaje?	3	3	3	
	20. ¿Complementas las actividades de aprendizaje colaborativas mediante las aulas virtuales?	4	4	4	
	21. ¿Fomentas la utilización de herramientas virtuales para la generación de los productos de aprendizaje?	3	3	3	
8. Interacción del docente con las familias de los estudiantes	22. ¿Interactúas con los integrantes de la familia para establecer estrategias de mejora de la conducta y aprendizaje de	4	4	4	

	los estudiantes?				
9. Establecimiento de canales de comunicación de los estudiantes con los integrantes de la familia.	23. Ante situaciones de conflicto familiar ¿Estableces canales de comunicación entre el estudiante con los integrantes de su familia?	3	4	4	
	24. ¿Planificas y ejecutas visitas guiadas a las familias de los estudiantes que presentan problemas familiares?	3	3	4	

  
Yolanda Obo Labajos  
 Firma del evaluador Mg.  
 DNI: 00819656

Anexo 4-G: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo por el Mg. Jejner Guamuro Díaz.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre del juez:	JEJNER GUAMURO DIAZ	
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Institucional	
Institución donde labora:	Nº 00518 "MVCOW"	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	NINGUNA	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio Educativo	Planeamiento de la calidad	Se refiere a las acciones de planificación que garantice la calidad del servicio educativo.
	Control de la calidad	Son las acciones realizadas por los directivos para verificar la calidad del servicio, organizando para ello acciones de mejora de presentarse dificultades.
	Asegurar la calidad	Aplicación de la planificación adecuada y la ejecución de medidas de contingencia ante posibles suspensiones del servicio educativo.
	Mejoras para la calidad	Mediante el apoyo de las entidades descentralizadas con capacitaciones y de aliados estratégicos, quienes brindan apoyo socioemocional para mejorar la calidad del servicio.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad del Servicio Educativo es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Planeamiento de la calidad
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación de estrategias pedagógicas	1. ¿Planificas tus sesiones de aprendizaje de forma anticipada a su ejecución?	4	4	4	
	2. En tus sesiones de aprendizaje ¿Planificas estrategias variadas de formación de grupos que permiten el desarrollo del trabajo colaborativo?	4	3	3	
	3. ¿Planificas jornadas de atención a los estudiantes para desarrollar la retroalimentación sobre sus productos elaborados?	4	3	4	
2. Planificación de estrategias colaborativas	4. ¿Complementas las sesiones de aprendizaje, con guías de reforzamiento para mejorar los resultados del aprendizaje de los estudiantes?	3	4	4	

	5. ¿Planificas reuniones con grupos diferenciados de estudiantes para retroalimentar sus productos de aprendizaje?	4	3	4	
	6. ¿Motivas a los estudiantes a participar en concursos de proyectos educativos relacionados a diferentes áreas curriculares?	4	4	4	
3. Planificación de las metas a alcanzar	7. Antes de desarrollar la sesión de aprendizaje, ¿Presentas el propósito del tema a tratar a los estudiantes?	3	3	3	
	8. ¿Guías a los estudiantes en el desarrollo de su propio aprendizaje?	4	4	4	
	9. ¿Elaboras un esquema de ruta sobre el desarrollo de la sesión o sesiones de aprendizaje, hasta llegar a la elaboración de los productos de aprendizaje?	3	4	4	

- Segunda dimensión: Control de la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
4. Monitoreo del uso de recursos y materiales pedagógicos	10. La Institución Educativa ¿Proporciona recursos y materiales educativos para el	4	4	4	

	desarrollo de las sesiones de aprendizaje?				
	11. Los directivos, ¿Monitorea el uso recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	4	3	3	
	12. Los directivos ¿Acompañan a los docentes en el uso de los recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	3	4	4	
5. Adaptación de las sesiones a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	13. ¿Reconoces los estilos de aprendizajes de los estudiantes y adaptas a ellos el desarrollo de la sesión de aprendizaje?	4	3	4	
	14. ¿Propones actividades para atender la mayoría de los estilos de aprendizaje que presentan los estudiantes?	3	3	3	
	15. ¿Relacionas la utilización de herramientas tecnológicas con los estilos de aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Asegurar la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. Planificación Estratégica	16. ¿Realizas la diversificación del currículo nacional	3	3	3	

	de educación básica en grupos de trabajo y/o por áreas curriculares?				
	17. ¿Realizas adaptaciones curriculares ante la presencia de estudiantes con necesidades educativas especiales?	4	4	4	
7. Aplicación de medidas de contingencia	18. A nivel de la institución educativa ¿Se propone la utilización de recursos digitales como soporte pedagógico?	3	3	3	
	19. Ante la suspensión de las labores académicas por diversos motivos ¿Se continua con el desarrollo de las actividades académicas mediante plataformas virtuales como Google Meet, Zoom o WhatsApp?	4	3	3	

- Cuarta dimensión: Mejoras para la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
8. Actualización Pedagógica independiente	20. Por tu propia iniciativa ¿Participas de talleres, programas de capacitación o similares para mejorar tu	3	4	4	

	desempeño docente?				
	21. Por tu propia iniciativa ¿Participas en los cursos de capacitación programados por la plataforma digital de Perú Educa, para mejorar tu desempeño docente?	4	4	4	
	22. La DRE o UGEL ¿Programa jornadas de actualización para mejorar el desempeño de los docentes?	3	4	4	
9. Apoya de las unidades descentralizadas y aliados estratégicos	23. Los directivos de la Institución educativas, ¿Desarrollan jornadas de actualización dirigidas a la diversificación, planificación y evaluación de los aprendizajes?	4	4	4	
	24. La institución educativa, ¿Realizan alianzas con el MINSA, DEMUNA, CEM u otras entidades aliadas, para desarrollar charlas o capacitaciones a los estudiantes y padres de familia, sobre temas socioemocionales?	3	3	3	

  
**Mg. Jethner Guamuro Díaz**  
 Investigación y Docencia Universitaria  
 CPPo: 2342589065

Firma del evaluador  
 DNI: 42589065

Anexo 4-H: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo por el Mg. Jeiner Guamuro Díaz.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Clima Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre del juez:	JEINER GUAMURO DIAZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN EDUCATIVA	
Institución donde labora:	I.E N° 00514 "MVCOU"	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	NINGUNA	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Clima Laboral
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	Identidad institucional	Caracterizado por acciones de representación que enaltecen el sentido de pertenencia a la institución educativa.
	Comunicación eficaz	Se refiere a comunicación oportuna de las metas y objetivos a lograr a nivel institucional y en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.
	Resolución de conflictos	Agrupar las estrategias a implementar, en especial el trabajo colaborativo para llegar a soluciones consensuadas a los conflictos que se pueden generar de manera institucional o en el desarrollo del proceso educativo.
	Relaciones interpersonales	Agrupar las interacciones entre los docentes, con instancias superiores y organizaciones aliadas, buscando apoyo en la solución de posibles problemas que se genera en los miembros de la comunidad educativa.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Clima Laboral es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Identidad institucional
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación y participación en actividades de representación e identificación institucional	2. La institución educativa ¿Realiza actividades culturales de identificación con la institución y compromiso con el aprendizaje?	4	4	4	
	3. Los docentes ¿expresan su satisfacción por pertenecer a la institución educativa?	3	3	3	
	4. La institución educativa ¿Promueve la ejecución de talleres de apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar sus estudios?	4	4	4	
2. Utilización de la infraestructura y materiales para acercar el aprendizaje al estudiantes	5. En la institución educativa ¿Se evita el trámite burocrático para la utilización de ambientes y materiales para el desarrollo de los aprendizajes en los estudiantes?	3	3	3	

	6. La institución educativa ¿Fomenta el mantenimiento de los ambientes escolares para la atención a los estudiantes?	4	4	4	
	7. La institución educativa ¿Promueve el uso de herramientas virtuales para dinamizar el aprendizaje de los estudiantes?	3	4	3	

- Segunda dimensión: Administrativa.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Transmisión de los objetivos institucionales y de aprendizaje	7. ¿Comunicas a los estudiantes los objetivos a alcanzar en el proceso de aprendizaje?	4	3	4	
	8. ¿Consideras los aprendizajes previos de los estudiantes para plantear objetivos y metas de aprendizaje para el año escolar?	3	4	4	
	9. ¿Consultas a los estudiantes sobre sus apreciaciones del desarrollo de las sesiones de aprendizaje, para encaminar los objetivos institucionales?	4	3	4	
4. Comunicación de los propósitos y evidencias de aprendizaje.	10. ¿Explicas los productos a elaborar como evidencia del aprendizaje de los estudiantes?	4	4	3	
	11. ¿Varías tus estrategias de enseñanza para promover la	3	3	4	

	comprensión de los temas a desarrollar en las sesiones de aprendizaje?				
	12. ¿Incluyen en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje la utilización de medios audiovisuales para mejorar el aprendizaje de los temas que se van desarrollando?	4	4	3	

- Tercera dimensión: Pedagógica.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Búsqueda de solución a los conflictos de manera colaborativa	13. Para solucionar un conflicto ¿Se promueve el trabajo colaborativo para generar una solución consensuada?	3	4	4	
	14. Ante la presencia de un conflicto ¿Promueves la reflexión entre las partes para entender el origen del conflicto?	3	3	4	
	15. Para la solución del conflicto ¿Actúas como mediador imparcial direccionando la solución más acertada y consensuada para el conflicto?	4	4	3	
6. Promoción del pensamiento crítico en los estudiantes.	16. Planteas situaciones de problemáticas a los estudiantes para poner de manifiesto su pensamiento	3	3	3	

	crítico?				
	17. Ante las situaciones problemáticas, ¿Promueves el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes?	3	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunitaria.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
7. Interacción del docente con los estudiantes en la solución de tareas en clase	18. ¿Desarrollas la sesión de aprendizaje interactuando de forma armoniosa con los estudiantes?	3	3	4	
	19. ¿Promueves el trabajo colaborativo para la generación de productos de aprendizaje?	4	4	4	
	20. ¿Complementas las actividades de aprendizaje colaborativas mediante las aulas virtuales?	3	4	3	
	21. ¿Fomentas la utilización de herramientas virtuales para la generación de los productos de aprendizaje?	4	4	3	
8. Interacción del docente con las familias de los estudiantes	22. ¿Interactúas con los integrantes de la familia para establecer estrategias de mejora de la conducta y aprendizaje de	4	4	4	

	los estudiantes?				
9. Establecimiento de canales de comunicación de los estudiantes con los integrantes de la familia.	23. Ante situaciones de conflicto familiar ¿Estableces canales de comunicación entre el estudiante con los integrantes de su familia?	3	4	4	
	24. ¿Planificas y ejecutas visitas guiadas a las familias de los estudiantes que presentan problemas familiares?	4	4	4	

  
**Mg. Johner Guamuro Díaz**  
 Investigación y Docencia Universitaria  
 CPPe: 2342589065

Firma del evaluador  
 DNI: 42589065

Anexo 4-I: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo por el Mg. Gomer Díaz Díaz.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Clima Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que se valide y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gomer Díaz Díaz		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (x)	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Educativa		
Institución donde labora:	I.E. N° 00497		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	NINGUNA		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Clima Laboral
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

4. **Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	Identidad institucional	Caracterizado por acciones de representación que enaltecen el sentido de pertenencia a la institución educativa.
	Comunicación eficaz	Se refiere a comunicación oportuna de las metas y objetivos a lograr a nivel institucional y en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.
	Resolución de conflictos	Agrupar las estrategias a implementar, en especial el trabajo colaborativo para llegar a soluciones consensuadas a los conflictos que se pueden generar de manera institucional o en el desarrollo del proceso educativo.
	Relaciones interpersonales	Agrupar las interacciones entre los docentes, con instancias superiores y organizaciones aliadas, buscando apoyo en la solución de posibles problemas que se genera en los miembros de la comunidad educativa.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Clima Laboral es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Identidad institucional
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación y participación en actividades de representación e identificación institucional	2. La institución educativa ¿Realiza actividades culturales de identificación con la institución y compromiso con el aprendizaje?	4	4	4	
	3. Los docentes ¿expresan su satisfacción por pertenecer a la institución educativa?	3	3	3	
	4. La institución educativa ¿Promueve la ejecución de talleres de apoyo a los estudiantes en riesgo de abandonar sus estudios?	3	4	4	
2. Utilización de la infraestructura y materiales para acercar el aprendizaje al estudiantes	5. En la institución educativa ¿Se evita el trámite burocrático para la utilización de ambientes y materiales para el desarrollo de los aprendizajes en los estudiantes?	4	3	4	

	6. La institución educativa ¿Fomenta el mantenimiento de los ambientes escolares para la atención a los estudiantes?	3	3	3	
	7. La institución educativa ¿Promueve el uso de herramientas virtuales para dinamizar el aprendizaje de los estudiantes?	3	3	3	

- Segunda dimensión: Administrativa.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Transmisión de los objetivos institucionales y de aprendizaje	7. ¿Comunicas a los estudiantes los objetivos a alcanzar en el proceso de aprendizaje?	4	4	4	
	8. ¿Consideras los aprendizajes previos de los estudiantes para plantear objetivos y metas de aprendizaje para el año escolar?	3	3	4	
	9. ¿Consultas a los estudiantes sobre sus apreciaciones del desarrollo de las sesiones de aprendizaje, para encaminar los objetivos institucionales?	4	4	3	
4. Comunicación de los propósitos y evidencias de aprendizaje.	10. ¿Explicas los productos a elaborar como evidencia del aprendizaje de los estudiantes?	4	4	3	
	11. ¿Varías tus estrategias de enseñanza para promover la	3	4	3	

	comprensión de los temas a desarrollar en las sesiones de aprendizaje?				
	12. ¿Incluyen en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje la utilización de medios audiovisuales para mejorar el aprendizaje de los temas que se van desarrollando?	3	3	3	

- Tercera dimensión: Pedagógica.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

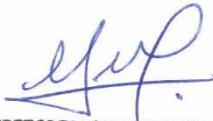
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Búsqueda de solución a los conflictos de manera colaborativa	13. Para solucionar un conflicto ¿Se promueve el trabajo colaborativo para generar una solución consensuada?	4	3	4	
	14. Ante la presencia de un conflicto ¿Promueves la reflexión entre las partes para entender el origen del conflicto?	3	4	4	
	15. Para la solución del conflicto ¿Actúas como mediador imparcial direccionando la solución más acertada y consensuada para el conflicto?	4	3	3	
6. Promoción del pensamiento crítico en los estudiantes.	16. Planteas situaciones de problemáticas a los estudiantes para poner de manifiesto su pensamiento	3	3	4	

	crítico?				
	17. Ante las situaciones problemáticas, ¿Promueves el desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Comunitaria.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
7. Interacción del docente con los estudiantes en la solución de tareas en clase	18. ¿Desarrollas la sesión de aprendizaje interactuando de forma armoniosa con los estudiantes?	4	4	4	
	19. ¿Promueves el trabajo colaborativo para la generación de productos de aprendizaje?	3	3	3	
	20. ¿Complementas las actividades de aprendizaje colaborativas mediante las aulas virtuales?	4	4	4	
	21. ¿Fomentas la utilización de herramientas virtuales para la generación de los productos de aprendizaje?	3	3	3	
8. Interacción del docente con las familias de los estudiantes	22. ¿Interactúas con los integrantes de la familia para establecer estrategias de mejora de la conducta y aprendizaje de	4	3	4	

	los estudiantes?				
9. Establecimiento de canales de comunicación de los estudiantes con los integrantes de la familia.	23. Ante situaciones de conflicto familiar ¿Estableces canales de comunicación entre el estudiante con los integrantes de su familia?	3	4	4	
	24. ¿Planificas y ejecutas visitas guiadas a las familias de los estudiantes que presentan problemas familiares?	4	4	3	



.....  
**Mg. Gomer Díaz Díaz**

Firma del evaluador

DNI: 41800554

Anexo 4-J: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo por el Mg. Gomer Díaz Díaz.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gomer Díaz Díaz	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Educativa	
Institución donde labora:	I.E. N° 00491	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	NINGUNA	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo
Autor:	Escobar Cevallos, María de los Milagros
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Privada
Tiempo de aplicación:	1 semana
Ámbito de aplicación:	Educación, Docentes de Educación Básica Regular
Significación:	El instrumento tiene la finalidad de medir las dimensiones de la variable: Clima laboral, a escala nominal, teniendo los rangos: Nunca (24 - 39), A veces (40 - 55) y Siempre (56 - 72)

**4. Soporte teórico:** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio Educativo	Planeamiento de la calidad	Se refiere a las acciones de planificación que garantice la calidad del servicio educativo.
	Control de la calidad	Son las acciones realizadas por los directivos para verificar la calidad del servicio, organizando para ello acciones de mejora de presentarse dificultades.
	Asegurar la calidad	Aplicación de la planificación adecuada y la ejecución de medidas de contingencia ante posibles suspensiones del servicio educativo.
	Mejoras para la calidad	Mediante el apoyo de las entidades descentralizadas con capacitaciones y de aliados estratégicos, quienes brindan apoyo socioemocional para mejorar la calidad del servicio.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Calidad del Servicio Educativo es elaborado por Escobar Cevallos, María de los Milagros en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,*

así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Clima laboral.

- Primera dimensión: Planeamiento de la calidad
- Objetivos de la Dimensión: Conducir las actividades deportivas dentro y fuera de la institución educativa, encargando de responsabilidades a los miembros de la comunidad educativa.).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Planificación de estrategias pedagógicas	1. ¿Planificas tus sesiones de aprendizaje de forma anticipada a su ejecución?	3	3	4	
	2. En tus sesiones de aprendizaje ¿Planificas estrategias variadas de formación de grupos que permiten el desarrollo del trabajo colaborativo?	4	4	3	
	3. ¿Planificas jornadas de atención a los estudiantes para desarrollar la retroalimentación sobre sus productos elaborados?	3	4	4	
2. Planificación de estrategias colaborativas	4. ¿Complementas las sesiones de aprendizaje, con guías de reforzamiento para mejorar los resultados del aprendizaje de los estudiantes?	4	3	4	

	5. ¿Planificas reuniones con grupos diferenciados de estudiantes para retroalimentar sus productos de aprendizaje?	4	4	3	
	6. ¿Motivas a los estudiantes a participar en concursos de proyectos educativos relacionados a diferentes áreas curriculares?	3	4	4	
3. Planificación de las metas a alcanzar	7. Antes de desarrollar la sesión de aprendizaje, ¿Presentas el propósito del tema a tratar a los estudiantes?	4	3	3	
	8. ¿Guías a los estudiantes en el desarrollo de su propio aprendizaje?	3	3	4	
	9. ¿Elaboras un esquema de ruta sobre el desarrollo de la sesión o sesiones de aprendizaje, hasta llegar a la elaboración de los productos de aprendizaje?	4	3	3	

- Segunda dimensión: Control de la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Utilizar los recursos educativos con los que cuenta la institución educativa, así como los mecanismos para la adquisición de los materiales necesarios para el desarrollo deportivo de los estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
4. Monitoreo del uso de recursos y materiales pedagógicos	10. La Institución Educativa ¿Proporciona recursos y materiales educativos para el	3	4	3	

	desarrollo de las sesiones de aprendizaje?				
	11. Los directivos, ¿Monitorea el uso recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	4	3	4	
	12. Los directivos ¿Acompañan a los docentes en el uso de los recursos y materiales educativos para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	
5. Adaptación de las sesiones a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	13. ¿Reconoces los estilos de aprendizajes de los estudiantes y adaptas a ellos el desarrollo de la sesión de aprendizaje?	3	3	4	
	14. ¿Propones actividades para atender la mayoría de los estilos de aprendizaje que presentan los estudiantes?	4	4	3	
	15. ¿Relacionas la utilización de herramientas tecnológicas con los estilos de aprendizaje de los estudiantes?	3	4	4	

- Tercera dimensión: Asegurar la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Planificar las estrategias para el desarrollo de la actividad deportiva, así como la evaluación de las mismas y las acciones a implementar para corregirlas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
6. Planificación Estratégica	16. ¿Realizas la diversificación del currículo nacional	4	4	3	

	de educación básica en grupos de trabajo y/o por áreas curriculares?				
	17. ¿Realizas adaptaciones curriculares ante la presencia de estudiantes con necesidades educativas especiales?	4	3	3	
7. Aplicación de medidas de contingencia	18. A nivel de la institución educativa ¿Se propone la utilización de recursos digitales como soporte pedagógico?	3	4	4	
	19. Ante la suspensión de las labores académicas por diversos motivos ¿Se continúa con el desarrollo de las actividades académicas mediante plataformas virtuales como Google Meet, Zoom o WhatsApp?	4	4	3	

- Cuarta dimensión: Mejoras para la calidad.
- Objetivo de la Dimensión: Integrar la institución educativa a la comunidad mediante el deporte, ello involucra la participación de padres de familia y la inserción de los estudiantes a las agrupaciones deportivas existentes en la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
8. Actualización Pedagógica independiente	20. Por tu propia iniciativa ¿Participas de talleres, programas de capacitación o similares para mejorar tu	3	3	4	

	desempeño docente?				
	21. Por tu propia iniciativa ¿Participas en los cursos de capacitación programados por la plataforma digital de Perú Educa, para mejorar tu desempeño docente?	4	3	4	
	22. La DRE o UGEL ¿Programa jornadas de actualización para mejorar el desempeño de los docentes?	3	3	4	
9. Apoya de las unidades descentralizadas y aliados estratégicos	23. Los directivos de la Institución educativas, ¿Desarrollan jornadas de actualización dirigidas a la diversificación, planificación y evaluación de los aprendizajes?	4	4	4	
	24. La institución educativa, ¿Realizan alianzas con el MINSA, DEMUNA, CEM u otras entidades aliadas, para desarrollar charlas o capacitaciones a los estudiantes y padres de familia, sobre temas socioemocionales?	3	4	4	



Mg. Gomer Díaz Díaz  
DNI N° 4180054

Firma del evaluador  
DNI: 4180054

Anexo 5: Validación de los instrumentos mediante la V de Aiken

Anexo 5-A: Validación del instrumento Cuestionario de Clima Laboral, mediante la V de Aiken

EVALUADOR 1

EVALUADOR 2

EVALUADOR 3

EVALUADOR 4

EVALUADOR 5

	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA
P1	4	4	3
P2	4	4	4
P3	4	4	4
P4	4	4	4
P5	4	4	3
P6	4	4	3
P7	4	3	3
P8	3	3	3
P9	4	4	4
P10	4	4	4
P11	4	3	3
P12	4	3	3
P13	3	3	3
P14	4	4	3
P15	4	4	3
P16	4	4	4
P17	4	4	4
P18	4	3	3
P19	4	4	4
P20	4	4	4
P21	4	4	4
P22	3	3	3
P23	4	3	3
P24	4	4	3

	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA
P1	4	3	3
P2	3	4	3
P3	4	3	4
P4	3	3	3
P5	4	4	3
P6	4	3	4
P7	3	3	4
P8	4	4	4
P9	3	4	3
P10	4	3	3
P11	4	3	4
P12	4	3	4
P13	3	4	4
P14	3	3	4
P15	4	4	3
P16	3	3	3
P17	3	3	3
P18	4	4	4
P19	4	3	4
P20	3	4	4
P21	3	3	3
P22	4	4	4
P23	3	4	4
P24	4	4	3

	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA
P1	4	4	4
P2	4	4	4
P3	3	4	4
P4	4	4	4
P5	3	3	3
P6	4	4	4
P7	4	4	4
P8	4	3	4
P9	3	4	4
P10	4	3	4
P11	4	4	3
P12	4	3	3
P13	3	3	3
P14	4	4	4
P15	3	3	3
P16	3	4	4
P17	3	4	4
P18	4	4	4
P19	3	3	3
P20	4	4	4
P21	4	4	4
P22	4	4	4
P23	3	4	4
P24	3	3	4

	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA
P1	4	4	4
P2	3	3	3
P3	4	4	4
P4	3	3	3
P5	4	4	4
P6	3	4	3
P7	4	3	4
P8	3	4	4
P9	4	3	4
P10	4	4	3
P11	3	3	4
P12	4	4	3
P13	3	4	4
P14	3	3	4
P15	4	4	3
P16	3	3	3
P17	3	4	4
P18	3	3	4
P19	4	4	4
P20	3	4	3
P21	4	4	3
P22	4	4	4
P23	3	4	4
P24	4	4	4

	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA
P1	4	4	4
P2	3	3	3
P3	3	4	4
P4	4	3	4
P5	3	3	3
P6	3	3	3
P7	4	4	4
P8	3	3	4
P9	4	4	3
P10	4	4	3
P11	3	4	3
P12	3	3	3
P13	4	3	4
P14	3	4	4
P15	4	3	3
P16	3	3	4
P17	3	3	3
P18	4	4	4
P19	3	3	3
P20	4	4	4
P21	3	3	3
P22	4	3	4
P23	3	4	4
P24	4	4	3

	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	Instrumento	LI	LS
P1	1.000	0.933	0.867	0.93	0.383	0.997
P2	0.800	0.867	0.800	0.82	0.572	0.941
P3	0.867	0.933	1.000	0.93	0.702	0.988
P4	0.867	0.800	0.867	0.84	0.596	0.952
P5	0.867	0.867	0.733	0.82	0.572	0.941
P6	0.867	0.867	0.800	0.84	0.596	0.952
P7	0.933	0.800	0.933	0.89	0.647	0.972
P8	0.800	0.800	0.933	0.84	0.596	0.952
P9	0.867	0.933	0.867	0.89	0.647	0.972
P10	1.000	0.867	0.800	0.89	0.647	0.972
P11	0.867	0.800	0.800	0.82	0.572	0.941
P12	0.933	0.733	0.733	0.80	0.548	0.930
P13	0.733	0.800	0.867	0.80	0.548	0.930
P14	0.800	0.867	0.933	0.87	0.621	0.963
P15	0.933	0.867	0.667	0.82	0.572	0.941
P16	0.733	0.800	0.867	0.80	0.548	0.930
P17	0.733	0.867	0.867	0.82	0.572	0.941
P18	0.933	0.867	0.933	0.91	0.674	0.981
P19	0.867	0.800	0.867	0.84	0.596	0.952
P20	0.867	1.000	0.933	0.93	0.702	0.988
P21	0.867	0.867	0.800	0.84	0.596	0.952
P22	0.933	0.867	0.933	0.91	0.674	0.981
P23	0.733	0.933	0.933	0.87	0.621	0.963
P24	0.933	0.933	0.800	0.89	0.647	0.972
Valor Aiken del instrumento				0.86		

El valor de la V de Aiken del instrumento Cuestionario de Clima Laboral es de 0.86, además ninguno de los Ítems a tenido observaciones, por lo cual se afirma que el Cuestionario de Clima Laboral es Válido en cada uno de sus Ítems y en su contenido en general.

Anexo 5-B: Validación del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo, mediante la V de Aiken

EVALUADOR 1				EVALUADOR 2				EVALUADOR 3				EVALUADOR 4				EVALUADOR 5			
	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA																
P1	4	3	4	P1	3	3	3	P1	4	4	4	P1	4	4	4	P1	3	3	4
P2	4	4	4	P2	4	4	4	P2	3	3	4	P2	4	3	3	P2	4	4	3
P3	4	3	3	P3	3	4	3	P3	4	3	3	P3	4	3	4	P3	3	4	4
P4	4	4	4	P4	4	3	4	P4	4	4	4	P4	3	4	4	P4	4	3	4
P5	4	4	3	P5	3	3	4	P5	3	3	3	P5	4	3	4	P5	4	4	3
P6	3	3	3	P6	4	4	4	P6	4	4	4	P6	4	4	4	P6	3	4	4
P7	4	4	4	P7	3	3	3	P7	4	4	4	P7	3	3	3	P7	4	3	3
P8	4	3	4	P8	4	3	4	P8	4	4	4	P8	4	4	4	P8	3	3	4
P9	4	4	3	P9	3	4	4	P9	4	3	3	P9	3	4	4	P9	4	3	3
P10	3	3	4	P10	4	4	3	P10	4	3	3	P10	4	4	4	P10	3	4	3
P11	4	3	4	P11	3	3	4	P11	3	4	4	P11	4	3	3	P11	4	3	4
P12	4	4	4	P12	3	3	3	P12	4	4	4	P12	3	4	4	P12	4	4	4
P13	4	3	4	P13	4	4	4	P13	4	4	4	P13	4	3	4	P13	3	3	4
P14	4	4	4	P14	3	3	4	P14	4	4	4	P14	3	3	3	P14	4	4	3
P15	4	3	3	P15	4	4	3	P15	3	4	4	P15	4	4	4	P15	3	4	4
P16	4	4	4	P16	3	3	3	P16	3	4	4	P16	3	3	3	P16	4	4	3
P17	4	3	4	P17	3	3	4	P17	3	4	4	P17	4	4	4	P17	4	3	3
P18	4	4	4	P18	4	4	4	P18	4	4	4	P18	3	3	3	P18	3	4	4
P19	4	4	4	P19	3	3	3	P19	3	3	4	P19	4	3	3	P19	4	4	3
P20	4	4	3	P20	4	4	4	P20	3	4	4	P20	3	4	4	P20	3	3	4
P21	3	4	3	P21	4	4	3	P21	3	3	3	P21	4	4	4	P21	4	3	4
P22	4	3	3	P22	4	4	4	P22	4	4	4	P22	3	4	4	P22	3	3	4
P23	4	4	3	P23	3	3	3	P23	3	3	3	P23	4	4	4	P23	4	4	4
P24	4	4	4	P24	3	3	4	P24	4	4	4	P24	3	3	3	P24	3	4	4

	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	Instrumento	LI	LS
P1	0.867	0.800	0.933	0.87	0.333	0.988
P2	0.933	0.867	0.867	0.89	0.647	0.972
P3	0.867	0.800	0.800	0.82	0.572	0.941
P4	0.933	0.867	1.000	0.93	0.702	0.988
P5	0.867	0.800	0.800	0.82	0.572	0.941
P6	0.867	0.933	0.933	0.91	0.674	0.981
P7	0.867	0.800	0.800	0.82	0.572	0.941
P8	0.933	0.800	1.000	0.91	0.674	0.981
P9	0.867	0.867	0.800	0.84	0.596	0.952
P10	0.867	0.867	0.800	0.84	0.596	0.952
P11	0.867	0.733	0.933	0.84	0.596	0.952
P12	0.867	0.933	0.933	0.91	0.674	0.981
P13	0.933	0.800	1.000	0.91	0.674	0.981
P14	0.867	0.867	0.867	0.87	0.621	0.963
P15	0.867	0.933	0.867	0.89	0.647	0.972
P16	0.800	0.867	0.800	0.82	0.572	0.941
P17	0.867	0.800	0.933	0.87	0.621	0.963
P18	0.867	0.933	0.933	0.91	0.674	0.981
P19	0.867	0.800	0.800	0.82	0.572	0.941
P20	0.800	0.933	0.933	0.89	0.647	0.972
P21	0.867	0.867	0.800	0.84	0.596	0.952
P22	0.867	0.867	0.933	0.89	0.647	0.972
P23	0.867	0.867	0.800	0.84	0.596	0.952
P24	0.800	0.867	0.933	0.87	0.621	0.963
Valor Aiken del instrumento				0.87		

El valor de la V de Aiken del instrumento Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo es de 0.87, además ninguno de los Items a tenido observaciones, por lo cual se afirma que el Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo es Válido en cada uno de sus Ítems y en su contenido en general.

Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto

Anexo 6-A: Base de datos de la prueba piloto del cuestionario de Clima laboral y cálculo de Baremos del mismo.

Clima Laboral																									
DOCENTES	Identidad Institucional						Comunicación Eficaz						Resolución de Conflictos						Relaciones Interpersonales						Total
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	
Docente 1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	52
Docente 2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	53
Docente 3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	55
Docente 4	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	51
Docente 5	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	58
Docente 6	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	56
Docente 7	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	63
Docente 8	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	61
Docente 9	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	62
Docente 10	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	57
	20																								72

	Calculo de Statones		Baremos de Statones	
	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo
Malo			24	53
Regular	53.6416777	59.9583223	54	60
Bueno			61	72

De acuerdo a los valores encontrados, los baremos que se utilizaron son Malo: 24-53, Regular: 54-60 y Bueno: 61-72

Anexo 6-B: Base de datos de la prueba piloto del cuestionario de Clima laboral y cálculo de Baremos del mismo.

Calidad del Servicio Educativo																									Total
DOCENTES	Planeamiento de la Calidad									Control de Calidad					Asegurar la Calidad				Mejoras para la Calidad						
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	
Docente 1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	53
Docente 2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	56
Docente 3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	55
Docente 4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	50
Docente 5	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	45
Docente 6	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	58
Docente 7	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	60
Docente 8	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	59
Docente 9	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	56
Docente 10	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	60

	Cálculo de Statones		Baremos de Statones	
	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Mínimo	Valor Máximo
Malo			24	51
Regular	51.6153103	58.7846897	52	59
Bueno			60	72

De acuerdo a los valores encontrados, los baremos que se utilizaron son Malo: 24-51, Regular: 52-59 y Bueno: 60-72

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Anexo 7-A: Confiabilidad de los ítems del Cuestionario de Clima Laboral

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	53,3000	19,789	-,408	,715
VAR00002	53,0000	19,333	-,294	,709
VAR00003	53,4000	19,378	-,347	,705
VAR00004	53,4000	17,378	,202	,666
VAR00005	53,0000	16,000	,484	,639
VAR00006	53,3000	18,011	,005	,682
VAR00007	53,6000	16,489	,406	,648
VAR00008	53,4000	16,267	,314	,654
VAR00009	53,3000	16,678	,344	,653
VAR00010	53,2000	17,511	,113	,674
VAR00011	53,6000	18,267	,000	,674
VAR00012	53,1000	15,878	,335	,651
VAR00013	53,5000	16,056	,415	,644
VAR00014	53,0000	18,000	,000	,684
VAR00015	53,3000	16,678	,344	,653
VAR00016	53,0000	15,111	,720	,615
VAR00017	53,3000	17,122	,228	,664
VAR00018	53,3000	17,789	,060	,678
VAR00019	53,2000	15,067	,499	,629
VAR00020	53,1000	17,211	,178	,668
VAR00021	53,3000	17,567	,115	,673
VAR00022	53,5000	15,611	,520	,632
VAR00023	53,3000	14,678	,606	,616
VAR00024	53,4000	16,489	,467	,645

<b>Estadísticas de escala</b>			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
55,6000	18,267	4,27395	24

Se puede apreciar que la mayoría de los ítems del cuestionario de Clima laboral se encuentran entre 0.50 y 0.69, por lo cual, según la tabla de niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach, los ítems son confiables.

Anexo 7-B: Confiabilidad de los ítems del Cuestionario de Calidad del Servicio Educativo

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	50,7000	13,567	,806	,791
VAR00002	50,7000	13,567	,806	,791
VAR00003	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00004	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00005	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00006	50,6000	16,933	-,125	,844
VAR00007	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00008	50,7000	13,567	,806	,791
VAR00009	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00010	50,3000	13,567	,806	,791
VAR00011	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00012	50,3000	13,567	,806	,791
VAR00013	51,0000	10,667	1,000	,764
VAR00014	50,3000	13,567	,806	,791
VAR00015	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00016	50,7000	13,567	,806	,791
VAR00017	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00018	50,7000	13,567	,806	,791
VAR00019	50,6000	16,933	-,125	,844
VAR00020	50,7000	13,567	,806	,791
VAR00021	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00022	50,7000	20,233	-,874	,875
VAR00023	51,0000	16,667	,000	,824
VAR00024	51,0000	16,667	,000	,824

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
53,0000	16,667	4,08248	24

Se puede apreciar que la mayoría de los ítems del cuestionario de Calidad del Servicio Educativo se encuentran entre 0.70 y 0.89, por lo cual, según la tabla de niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach, los ítems son muy confiable.

Anexo 8: Tablas utilizadas en la confiabilidad y correlación.

Tabla 16

*Clasificación de los niveles de Confiabilidad según el Alfa de Cronbach*

<b>Nivel de Confiabilidad</b>	<b>Valor de Alfa de Cronbach</b>
Excelente Confiabilidad	0,90 a 1,00
Muy Confiable	0,70 a 0,89
Confiable	0,50 a 0,69
Confiabilidad baja	0,30 a 0,49
Confiabilidad nula	0,00 a 0,29

Nota: Extraído del artículo de Tuapanta, Duque y Mena (2017)

Esta tabla se utilizó para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos: cuestionario de clima laboral y el cuestionario de calidad del servicio educativo.

Tabla 17

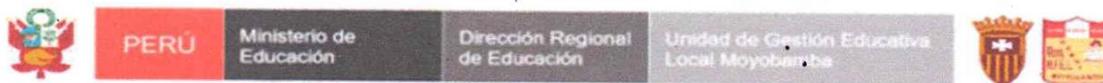
*Interpretación de los coeficientes de correlación*

<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,00$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación significativa
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,30$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,29$	Correlación muy débil
De $\pm 0,00$ a $\pm 0,09$	Correlación nula o inexistente

Nota: Obtenida del artículo Cálculo del intervalo de confianza, Santabárbara (2019).

Esta tabla se utilizó para determinar la correlación entre las variables y entre las variables con las dimensiones de la segunda variable, y viceversa.

Anexo 9: Autorización para utilizar el nombre de la Institución educativa en la investigación y la publicación del mismo.



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Moyobamba, 7 de junio de 2023

**Carta N° 004-2023 - I.E. 00491 MMFL / UGEL- M/D.**

**Señora:**

**Bach. María de los Milagros Escobar Cevallos  
TESISTA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CIUDAD. -**

**Asunto : Autorización para utilizar nombre de la Institución Educativa I.E. N° 00491  
"MMFEL" y la publicación del mismo, en los resultados de investigación**

**De mi especial consideración:**

Mediante la presente, AUTORIZO a su persona, para poder utilizar el nombre de I.E. N° 00491 "Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi", en los resultados de su investigación titulada "Clima laboral y Calidad del servicio educativo en una Institución Educativa de Moyobamba - 2023", así también la publicación del mismo en las plataformas digitales que se estime conveniente, encargando además a su persona, que deberá proporcionar un ejemplar del informe final de su investigación (Tesis) a la dirección de la institución.

**Atentamente,**

  
**Mg. Victor Tuesta Veiu**  
**DIRECTOR**



## **Consentimiento Informado**

**Título de la investigación:** Clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en una institución educativa de Moyobamba, 2023

**Investigadora:** Escobar Cevallos, María de los Milagros

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en una institución educativa de Moyobamba, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación permitirá establecer el nivel de relación existente entre el clima laboral y la calidad del servicio educativo brindado en la I.E. N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba, permitiendo con los resultados del mismo tomar las acciones necesarias para mejorar los aspectos en los cuales hay dificultades con la finalidad de elevar el clima laboral que servirá de vía para mejorar los aprendizajes de los estudiantes.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguientes procedimientos:

1. Se desarrollará dos cuestionarios de 24 preguntas cada una, de forma anónima, sobre la investigación titulada “Clima laboral y calidad del servicio educativo de los docentes en una institución educativa de Moyobamba, 2023”
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la biblioteca de la Institución Educativa N° 00491 Monseñor Martín Fulgencio Elorza Legaristi de Moyobamba. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la educación y formación docente, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio del manejo institucional.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Escobar Cevallos, María de los Milagros, email: [mariamilagrosescobarcevallos@gmail.com](mailto:mariamilagrosescobarcevallos@gmail.com) y Docente asesora Pajuelo Abanto, Miluska Jackeline Madelaine.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Víctor Tuesta Vela.

Fecha y hora: 7de junio de 2023 8:50 horas.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
L.A. M. ORIENTE  
DIRECCION  
COTACACHI  
Mg. Victor Tuesta Vela  
DIRECTOR

Anexo 10: Base de datos

Anexo 10-A: Base de datos de la variable clima laboral.

DOCENTES	Clima Laboral																								TOTALES				
	Identidad Institucional						Comunicación Eficaz						Resolución de Conflictos					Relaciones Interpersonales							D1	D2	D3	D4	VAR
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24					
Docente 1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	15	15	12	13	55
Docente 2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	13	10	10	17	50	
Docente 3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	11	11	11	12	45
Docente 4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	16	13	12	17	58
Docente 5	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	15	16	11	18	60	
Docente 6	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	15	15	12	17	59
Docente 7	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	15	14	13	14	56
Docente 8	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	14	16	13	17	60
Docente 9	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	13	13	11	16	53
Docente 10	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	12	15	12	17	56
Docente 11	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	13	14	11	15	53	
Docente 12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	15	14	10	17	56	
Docente 13	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	15	15	12	13	55	
Docente 14	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	13	10	10	17	50	
Docente 15	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	11	11	11	12	45
Docente 16	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	16	13	12	17	58	
Docente 17	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	15	16	11	18	60	
Docente 18	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	15	15	12	17	59
Docente 19	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	15	14	13	14	56	
Docente 20	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	14	16	13	17	60
Docente 21	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	13	13	11	16	53	
Docente 22	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	12	15	12	17	56
Docente 23	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	14	11	13	17	55
Docente 24	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	13	14	11	12	50

<b>Docente 25</b>	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	13	10	9	13	45
<b>Docente 26</b>	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	14	15	13	16	58	
<b>Docente 27</b>	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	14	15	13	18	60
<b>Docente 28</b>	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	15	14	13	17	59
<b>Docente 29</b>	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	15	12	12	17	56
<b>Docente 30</b>	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	15	15	12	18	60
<b>Docente 31</b>	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	13	14	11	15	53
<b>Docente 32</b>	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	15	14	10	17	56
<b>Docente 33</b>	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	15	15	12	13	55
<b>Docente 34</b>	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	13	10	10	17	50
<b>Docente 35</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	11	11	11	12	45
<b>Docente 36</b>	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	16	13	12	17	58
<b>Docente 37</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	15	16	11	18	60
<b>Docente 38</b>	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	15	15	12	17	59
<b>Docente 39</b>	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	15	14	13	14	56	
<b>Docente 40</b>	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	14	16	13	17	60

Anexo 10-B: Base de datos de la variable calidad del servicio educativo.

DOCENTES	Calidad del Servicio Educativo																								TOTALES				
	Planeamiento de la Calidad									Control de Calidad						Asegurar la Calidad				Mejoras para la Calidad					D1	D2	D3	D4	VAR
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24					
Docente 1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	20	12	9	12	53
Docente 2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	17	15	9	12	53
Docente 3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	20	14	9	11	54
Docente 4	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	20	13	10	9	52
Docente 5	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	22	15	10	10	57
Docente 6	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	22	13	10	12	57
Docente 7	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	24	15	10	14	63
Docente 8	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	22	17	11	11	61
Docente 9	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	24	15	9	13	61
Docente 10	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	21	14	10	13	58
Docente 11	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	19	14	9	10	52
Docente 12	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	23	13	8	9	53
Docente 13	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	21	12	9	13	55
Docente 14	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	20	13	8	10	51
Docente 15	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	22	15	8	13	58
Docente 16	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	21	14	10	11	56
Docente 17	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	23	15	11	14	63
Docente 18	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	25	14	10	12	61
Docente 19	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	21	18	10	13	62
Docente 20	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	23	14	9	11	57
Docente 21	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	20	10	9	13	52
Docente 22	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	17	15	9	12	53
Docente 23	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	20	15	9	11	55
Docente 24	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	20	12	10	9	51

<b>Docente 25</b>	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	22	15	10	11	58	
<b>Docente 26</b>	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	22	12	9	13	56	
<b>Docente 27</b>	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	24	15	11	13	63	
<b>Docente 28</b>	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	22	16	11	12	61	
<b>Docente 29</b>	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	24	15	10	13	62	
<b>Docente 30</b>	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	21	14	10	12	57	
<b>Docente 31</b>	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	19	14	9	10	52	
<b>Docente 32</b>	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	23	13	8	9	53	
<b>Docente 33</b>	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	21	12	9	13	55	
<b>Docente 34</b>	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	20	13	8	10	51	
<b>Docente 35</b>	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	22	15	8	13	58	
<b>Docente 36</b>	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	21	14	10	11	56	
<b>Docente 37</b>	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	23	15	11	14	63	
<b>Docente 38</b>	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	25	14	10	12	61
<b>Docente 39</b>	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	21	18	10	13	62
<b>Docente 40</b>	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	23	14	9	11	57	