



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**

**ESPECIALIDAD DE POLÍTICAS EDUCATIVAS Y  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Clima organizacional y calidad de servicio de los docentes  
de una institución educativa Quisqui - Huánuco 2024.**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Castro Cueva de Casio, Kety ([orcid.org/0009-0008-7542-1885](https://orcid.org/0009-0008-7542-1885))

**ASESORA:**

Mg. Villa Calderon, Adonias Julia ([orcid.org/0000-0003-3785-5427](https://orcid.org/0000-0003-3785-5427))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Atención Integral del Infante, Niño y Adolescente

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

TRUJILLO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme brindado salud para cumplir mi objetivo, y a toda mi familia en especial a mis hijas quienes fueron mi inspiración.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia y a todas aquellas personas que contribuyeron con el desarrollo de mi investigación y a aquellas personas que se tomaron un momento de su tiempo para revisar mi trabajo, sin el apoyo de todos ustedes no habría sido posible el resultado de la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y  
GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLA CALDERON ADONIAS JULIA, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico II titulado: "Clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huànuco 2024.", cuyo autor es CASTRO CUEVA DE CASIO KETY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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 el Trabajo Académico II 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, 20 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLA CALDERON ADONIAS JULIA DNI: 40394145 ORCID: 0000-0003-3785-5427	Firmado electrónicamente por: AJVILLA el 03-08- 2024 10:07:23

Código documento Trilce: TRI - 0824910



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y  
GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CASTRO CUEVA DE CASIO KETY estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico II titulado: "Clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico II:

1. No ha sido plagiado 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 publicado, ni presentado 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.

Nombres y Apellidos	Firma
KETY CASTRO CUEVA DE CASIO DNI: 44371467 ORCID: 0009-0008-7542-1885	Firmado electrónicamente por: KCASTROC el 19-07- 2024 16:06:12

Código documento Trilce: TRI - 0822734

## ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	
ÍNDICE .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT .....	iv
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III. MÉTODO.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	14
3.5 Procedimiento.....	14
3.6 Método de análisis de datos .....	15
3.7 Aspectos éticos... ..	15
IV. RESULTADOS .....	16
V.DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII.RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue de Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui – Huánuco 2024. La metodología empleada fue de investigación aplicada, dice; o no experimental, nivel correlacional de corte transversal. Enfoque cuantitativo. La población y muestra fue de 30 docentes activos en la institución educativa. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio, en los resultados se encontró que el 66,7% de la muestra de docentes considera que el clima organizacional es bajo y el 36,7% considera que la calidad de servicio es regular. Además, el valor Rho de Spearman es igual a 0,867, por lo que existe una correlación alta positiva, lo que permite concluir que existe relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco, 2024.

**Palabras clave:** Autonomía en el trabajo, confianza, respeto, empatía, cortesía.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and quality of service in teachers of the Educational Institution Quisqui, 2024. The methodology used was applied research, non-experimental design, cross-sectional correlational level. Quantitative approach. The population and sample were 30 active teachers in the educational institution. The technique used was the survey and the instruments were two questionnaires, one for each study variable. The results found that 66.7% of the sample of teachers consider that the organizational climate is low and 36.7% consider that the quality of service is average. Furthermore, Spearman's Rho value is equal to 0.867, so there is a high positive rating, which allows us to conclude that there is a relationship between the organizational climate and quality of service in teachers of the Educational Institution - Quisqui, 2024.

**Keywords:** Autonomy at work, trust, respect, empathy, coretsia.



## I. INTRODUCCIÓN

En el presente las dinámicas que se dan dentro de una estructura organizativa es un tema de gran interés, ya que es un factor crucial para alcanzar con éxito los objetivos empresariales. Esto permite a las entidades destacarse en un entorno competitivo y mejorar el rendimiento de los colaboradores de manera eficiente (Ruales, 2021). En consecuencia, la investigación sobre el entorno laboral adquiere una relevancia significativa, ya que busca analizar sus impactos en las estabildades emocionales de los empleados y la influencia que tienen los trabajadores y su percepción dentro de dichas organizaciones.

En el contexto organizacional, según Medina (2023), se destaca la relevancia primordial de la atmósfera organizacional en la institución, la cual establece un ambiente favorable que impulsa el desempeño de los empleados, resultando en impactos positivos enfocados en el mejoramiento y el incremento de la productividad.

Según la (OIT, 2018), mencionada por García en (2018), se ofrecen directrices para determinar las horas de trabajo y los descansos en el ambiente laboral. Específicamente, en la OCDE, Chile está en el quinto lugar en la cantidad de horas que las personas trabajan en promedio cada año llegando a las 1,954 horas. A nivel mundial, las personas trabajan alrededor de 43 horas a la semana. En América Latina y el Caribe, la cantidad de horas laborales es de aproximadamente 40.9 horas, lo que está por debajo del promedio. La (OIT) sugiere que la jornada laboral sea de 8 horas al día y 48 horas a la semana

Por otro lado, en todo el mundo, el principal problema que afecta el ambiente laboral es el maltrato verbal, principalmente por parte de jefes directos, afectando al 12% de los trabajadores. Este tipo de conducta implica hacer sentir mal a las personas y acosarlas sexualmente, lo cual afecta negativamente cómo trabajan los empleados y, en ocasiones, provoca que falten al trabajo, se ausenten o renuncien. No obstante, se ha comprobado que una buena dirección, la colaboración y el apoyo aumentan en un 70% los desempeños y las actitudes positivas de los empleados (OIT, 2018).

En los contextos educativos de Latinoamérica, resulta fundamental analizar con detenimiento la relación entre el profesor y estudiante, teniendo en

cuenta que esta conexión trasciende en un aspecto temporal o superficial. Según la investigación realizada por Great Place to Work (2021), se ha observado que un 97% de los empleados experimentan reconocimientos, el 95% reciben oportunidades mediante formaciones y desarrollos, y el 94% se sienten motivados para lograr un equilibrio entre su vida personal y profesional. En el ámbito educativo, la dedicación y la credibilidad son fundamentales para fomentar un entorno educativo de calidad.

Según el MINEDU (2018), en el contexto nacional, las instituciones educativas experimentan una evolución constante, guiadas por nuevos enfoques administrativos y de ambiente organizacional, con la meta de lograr la excelencia en la educación. En este contexto, resulta fundamental potenciar las habilidades de los protagonistas principales del sistema educativo, especialmente en aspectos fundamentales como la planificación curricular, el liderazgo, la administración de recursos y la gestión del ambiente institucional y la convivencia, resaltando la relevancia de las relaciones interpersonales fundamentadas en el respeto mutuo.

En la escuela Quisqui – Huánuco 2024, los profesores tienen dificultades con el ambiente de trabajo y la falta de políticas educativas y métodos de enseñanza innovadores. Esto afecta la consecución de los objetivos educativos. También se encuentran problemas en cosas importantes como trabajar en equipo, entender a los demás y tomar decisiones juntos, que son necesarios para hacer que el ambiente de trabajo sea mejor y para que los profesores puedan ofrecer una enseñanza de alta calidad. Ante este desafío, surgen las interrogantes: Cuál es la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 20124. La investigación se justifica en base al aspecto teórico, práctico y metodológico. Según Chavarría (2018), las justificaciones implican en respaldar de manera sólida una acción o investigación, fundamentando su necesidad. Al abordar la **justificación teórica**, el enfoque se centra en identificar y describir las deficiencias de conocimiento presentes que la investigación tiene como objetivo abordar. Según Álvarez (2021) y Hernández et al. (2018), este estudio busca comprender los impactos directos de la dinámica interna y de los entornos laborales en la efectividad y las experiencias educativas del docente. El enfoque del estudio se centra en el análisis del impacto de un clima organizacional

favorable en la mejora de la calidad del servicio educativo. Se examina de manera crítica la interrelación entre la satisfacción laboral, la motivación y las relaciones interpersonales. Además, tiene como objetivo establecer una base teórica robusta que pueda servir de fundamento para una investigación posterior en el mismo campo de estudio.

Por otro lado, al analizar la **justificación práctica**, se trata de explicar cómo los hallazgos de la investigación puede cambiar sus realidades en el área de estudio. Al comprender cómo el ambiente de trabajo afecta la calidad de la enseñanza, es posible identificar formas de mejorar la gestión educativa (Álvarez, 2021). Por lo tanto, los hallazgos de esta investigación pueden ofrecer ideas útiles para mejorar el ambiente de trabajo y su relación con la calidad del servicio en la educación.

Por último, al utilizar métodos validados se fortalece la **justificación metodológica** al ofrecer información precisa y coherente. Estos enfoques no solo ayudan a avances científicos, sino que también establece la base para una investigación posterior, ofreciendo una herramienta confiable que pueden servir como modelos para los progresos académicos.

Así mismo, como objetivo general se define: Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco, 2024. En cuanto a los objetivos específicos:

1. Analizar la relación entre el clima organizacional y la fiabilidad de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco, 2024.
2. Analizar la relación entre el clima organizacional y la sensibilidad de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco, 2024.
3. Analizar la relación entre el clima organizacional y la seguridad de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2023.
4. Analizar la relación entre el clima organizacional y la empatía de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024.
5. Analizar la relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024.

Como hipótesis general se plantea: Existe relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui- Huánuco, 2024. En las hipótesis específicas: 1. Existe relación entre el

clima organizacional y la fiabilidad de la calidad de servicio de los docentes de la Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024. 2. Existe relación entre el clima organizacional y la sensibilidad de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024. 3. Existe relación entre el clima organizacional y la seguridad de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024. 4. Existe relación entre el clima organizacional y la empatía de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024. 5. Existe relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **Antecedentes de la investigación**

Al principio, se intentó entender mejor las variables investigando información previa a nivel mundial. Por ejemplo, Quimis y Macías (2023) en Ecuador estudiaron cómo la cultura de una organización afecta la educación. Utilizaron métodos deductivos e inductivos con 28 profesores como participantes. Recopilaron datos a través de encuestas utilizando cuestionarios. Los resultados muestran que los profesores no comparten la cultura de la organización, lo cual afecta la forma en que realizan su trabajo y pone en riesgo el logro de los objetivos de la institución. En resumen, se resalta que los profesores no tienen suficiente información sobre lo importante que es la cultura organizacional para ofrecer una buena educación.

A continuación, Siregar (2020) en Indonesia examinó el ambiente en una institución educativa superior para mejorar la calidad del servicio ofrecido por los profesores. Fue un estudio que incluyó a 150 colaboradores y se basó en la recopilación de datos sin realizar experimentos. Se centró en encontrar relaciones entre variables. Mostrando que hay una influencia positiva y muy importante de las variables. Se determinó que el entorno de trabajo afecta de maneras positivas.

Halat et al. (2019) resaltaron en un estudio realizado en Irak, la influencia significativa que tienen los climas organizacionales en las calidades de servicios a los clientes en los aeropuertos. El estudio se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Se recolectaron datos de una muestra de 50 empleados y 35 clientes utilizando métodos de muestreos aleatorios por conveniencias. Los resultados del estudio evidenciaron que los climas organizacionales ejercen impactos significativos. En resumen, se destaca la relevancia en los entornos organizacionales y sus influencias en las calidades de servicios al cliente

En un estudio realizado a nivel nacional, Alcalá et al. (2023) estudiaron en Punta Piedra cómo la forma en que una organización funciona está relacionada con la calidad de los servicios educativos que ofrece. Utilizó un método de investigación con un enfoque cuantitativo, un diseño que describe relaciones y situaciones actuales, y una muestra de 47 maestros de primaria y secundaria

seleccionados sin seguir un patrón específico. La información mostró que la forma en que una organización funciona está relacionada de manera importante con cómo se maneja la calidad de los servicios educativos.

Además, en un estudio realizado en Lima, Orahulio (2020), encontró una relación entre cómo se siente la gente en su trabajo y la calidad del servicio que brindan. Son estudios básicos descriptivos, utilizando enfoques cuantitativos con diseños no experimentales, prospectivos y de cortes transversales. Se usaron preguntas escritas para analizar dos cosas diferentes, con la participación de 80 empleados. El resultado muestra que hay relaciones directas e importantes entre cómo se siente la gente en una empresa y la calidad de los servicios que ofrece. Se encontró una relación clara e importante entre el ambiente de trabajo y la capacidad de ponerse en el lugar de los demás. Sin embargo, no se halló ninguna relación entre el ambiente de trabajo y aspectos como la apariencia física, la confiabilidad, la rapidez de respuesta y la sensación de seguridad.

En un estudio reciente, Enciso & Mamani (2020) encontraron una relación entre cómo se siente el personal en las escuelas y cómo les va a los profesores en Puno. Se utilizó una forma de estudio que describía relaciones entre variables, sin experimentación y con una sola medición en el tiempo. Había 324 profesores en la población. Se seleccionaron al azar 143 profesores para formar la muestra. Se emplearon dos formularios para medir cómo se siente la gente en la institución y cómo los profesores están trabajando. Los resultados mostraron que hay una conexión moderada entre cómo se siente la gente en una organización y cómo les va a los profesores en su trabajo. También se encontraron conexiones importantes entre cómo los profesores se desempeñan y aspectos como la forma en que se comunican, motivan, generan confianza y fomentan la participación. Encontró que cuando los profesores sienten que el ambiente en la escuela es bueno, su enseñanza mejora.

En una investigación realizada por Palacios y colaboradores en el año 2020 en Lima, se estableció la correlación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Institución Educativa. En este estudio, se utilizó una metodología cuantitativa de nivel básico. Se aplicó diseños no experimentales descriptivos correlacionales, específicamente de tipos transversales. Se empleó cuestionarios para evaluar tanto las variables de clima organizacional como la variable de calidad de servicio. El resultado del estudio

revelaron que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la calidad del servicio educativo. En la institución educativa mencionada, se ha confirmado las correlaciones directas y significativas entre los climas organizacionales y la calidades del servicio prestado.

En el campo teórico, es importante estudiar qué es el clima organizacional, que según Chiavenato (2006) incluye las particularidades que afectan cómo se comportan los empleados y la estructura de la organización. Este clima influye en cómo se sienten y qué tan satisfechos están los trabajadores, y es influenciado por la estructura de la empresa y cómo se percibe la organización. Según Chidambaranathan y RaniKumaresan (2015), la cultura es un conjunto de costumbres basadas en valores compartidos que afectan el entorno y son importantes al decidir cosas.

En una investigación realizada por Sumba y otros autores en 2021, se identificaron 6 factores que pueden influir en el ambiente de trabajo de una organización. Estos son aspectos importantes para el funcionamiento de una organización: a) El lugar físico; b) La forma en que está organizada; c) La comunicación, que es esencial; d) La formación, que es una inversión en el crecimiento de los empleados; e) El liderazgo, que tiene gran influencia en el ambiente de trabajo; f) La motivación, que impulsa a las personas a actuar y puede aumentar la productividad y satisfacción laboral, creando un ambiente positivo

Las características del ambiente laboral se pueden entender desde cómo las personas interactúan entre sí. Cuando las personas se relacionan, crean ideas y opiniones que impactan en el ambiente laboral.

En el año 2010, Gómez y Vicario crearon las Escalas Multidimensionales del Clima Organizacional (EMCO) con el fin de examinar y valorar el clima organizacional. El modelo está estructurado en 3 niveles y se basa en la percepción del empleado sobre la organización. En estos modelos actuales, se llevan a cabo una segmentación del ambiente laboral en tres dimensiones. **Dimensión 1**, se centra en el **sistema a nivel individual**. La teoría se fundamenta en las competencias de los compañeros y en la satisfacción personal, teniendo en cuenta que se refiere a individuos con habilidades intelectuales y emocionales. A continuación, se presentan los indicadores actuales. La satisfacción de los empleados se relaciona con la percepción que

tienen de la valoración y el reconocimiento de su trabajo, así como con su nivel de satisfacción respecto a los resultados de sus esfuerzos. La autonomía laboral se puede definir como el nivel de independencia que los empleados tienen en cuanto a sus responsabilidades, lo que les otorga la capacidad de seleccionar y determinar la manera más apropiada de llevar a cabo sus labores.

A continuación, se abordará la **Dimensión 2**, referente al **Sistema Interpersonal**. El vínculo entre colegas y superiores es un factor crucial que influye en el clima laboral de una organización. Los indicadores que se presentan son los siguientes: La relación social entre los miembros de una organización se refiere a las percepciones que experimenta el empleado cuando su desempeño es valorado y se fomenta el trabajo en equipo, en un ambiente de camaradería donde se prioriza la comunicación efectiva para llevar a cabo las tareas de manera colaborativa. La solidaridad y colaboración entre los colegas en el entorno laboral: Las magnitudes de las integraciones, comunicación y compromisos entre los miembros de las organizaciones es un factor determinante.

La **Dimensión 3** se refiere al **Sistema Organizacional**. En el ámbito del sistema organizacional, se establece la forma en que los líderes o directivos de algunas instituciones trabajan y se relacionan con sus compañeros, así como la forma en que interactúan ambos, ya sea motivándolos o presionándolos para alcanzar los objetivos planteados y evaluando su éxito en ello. Los indicadores que presenta son los siguientes: La importancia de los directivos en una organización es fundamental, ya que es el autorizado en una toma de decisión estratégica y del liderazgo del equipo de trabajo. La percepción de los trabajadores sobre la asistencia proporcionada por su gerente, así como la forma en que se dirige a ellos y les comunica sus instrucciones de manera directa y respetuosa, influye significativamente en la dinámica laboral. Ventajas y beneficios: La conciencia de los miembros de una organización sobre la importancia de la compensación de su trabajo a través de incentivos y recompensas, como bonificaciones, tiempo libre, aumento salarial u otros estímulos que generan satisfacción en el empleado, junto con el reconocimiento por la calidad de su desempeño laboral, es lo que se conoce como la percepción de la compensación. La motivación y el esfuerzo se refieren al período en el cual los empleados son estimulados por la organización para desempeñar sus tareas



con máximo compromiso y dedicación, así como a los factores que impulsan a estos empleados a trabajar de manera intensiva. Los componentes mencionados implican que el trabajador tiene la responsabilidad de llevar a cabo sus tareas con compromiso hacia su profesión y con un enfoque en la calidad de su desempeño. Esta actitud es lo que motiva su dedicación en el entorno laboral. La autoridad de los directivos se refiere a la comprensión que el personal tiene sobre la dirección enérgica, cuidadosa y hábil llevada a cabo por los superiores jerárquicos.

Sobre la segunda variable a considerar, la calidad del servicio es un tema complicado que ha sido explicado de diferentes formas. Según Uslu (2020), la satisfacción del cliente se basa en cómo ve el servicio antes y después de recibirlo.

Este método para mejorar la calidad del servicio destaca la importancia de lo que los clientes esperan. Estas expectativas son lo que los clientes creen que debería ser el servicio y pueden verse afectadas por diferentes cosas, como las opiniones de otro cliente o las publicidades. (Uslu, 2020)

Un concepto importante es el propuesto por Parasuraman y otros autores en 1985, quienes afirman que la calidad del servicio se refiere a la discrepancia entre lo que un cliente espera recibir y lo que realmente recibe, según su percepción. En resumen, se trata de comparar lo que los clientes esperan con lo que perciben al recibir un servicio. Para esto, se ha desarrollado un modelo que permite medir la calidad en diferentes áreas como la educación, el comercio, la industria y la manufactura. Este modelo tiene medidas estándar para evaluar la calidad, tratando de mejorar la diferencia entre la calidad del servicio que se espera y la que se recibe.

En este caso, es importante mencionar que Parasuraman y otros autores en 1985 dividieron la calidad en diferentes aspectos: confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridades, empatías y elemento físicos

En lo que respecta a la **Dimensión 1, Fiabilidad**: La fiabilidad puede definirse como grados de confianzas que el cliente depositará en un servicio solicitado, basado en la garantía de su buena calidad. Se manifiesta cuando se satisface de manera cuidadosa y precisa el pedido realizado por el cliente. Los indicadores que se presentan son los siguientes: Resolución de problemas. La confianza que un cliente puede adquirir al tener la certeza de que recibirá una

respuesta oportuna y adecuada a sus problemas es fundamental. La prestación del servicio comprometido. Se hace referencia a la práctica empresarial en la que se compromete al cliente a poder tener servicios en tiempos mínimos, con adecuada ejecución y sin comprometer la calidad (Parasuraman et al., 1985).

A continuación, se abordará la **Dimensión 2, Sensibilidad**. La disposición y actitud de los empleados para asistir al usuario y proporcionarles ayuda específicas y adecuadas es fundamental. Se hace referencia a las acciones y horarios de funcionamiento más adecuados para demostrar capacidad de respuesta, atender las solicitudes y quejas de los clientes de manera efectiva. Los indicadores que se presentan son los siguientes: El servicio proporcionado es eficiente y oportuno. Los beneficios ofrecidos por una tienda u organización deben ser proporcionados de manera eficiente, especialmente en sectores como la industria alimentaria y los servicios de posventa de productos electrónicos, entre otros. La viabilidad de un proyecto se fundamenta en su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna. Consultas y reclamos atendidos. El programa está disponible para que los usuarios planteen consultas o expresen que un consejo o queja ha sido respondido previamente por la institución.

Además, se encuentra la **dimensión 3**, denominada **Seguridad**. Las competencias interpersonales en el ámbito laboral se refieren a las habilidades y cortesías relacionadas con la educación de los trabajadores, las cuales son fundamentales para establecer confianza y credibilidad. Esto requiere mantener un equipo de individuos con un alto nivel de conocimiento y experiencia en el tema. Los indicadores que presenta son los siguientes: La confianza es un elemento fundamental en cualquier relación interpersonal. Fomentar la confianza del cliente se fundamenta en establecer relaciones comerciales duraderas, lo cual requiere estar dispuesto a brindar una atención adecuada. Es fundamental que toda empresa reserve un tiempo adecuado para establecer y mantener comunicación con su clientela actual y potencial, con el fin de informarles sobre nuevos productos o servicios, así como para notificarles sobre proyectos en desarrollo (Carrió, 2013).

A continuación, se abordará la **dimensión 4**, la **empatía**. La institución se destaca por brindar una atención personalizada y confort a sus usuarios, así como por la conveniencia de sus horarios de atención. Los indicadores que

presenta son los siguientes: La cortesía es un aspecto fundamental en las interacciones sociales, ya que implica mostrar respeto y consideración hacia los demás a través de gestos amables y educados. La palabra utilizada comúnmente es para referirse a toda acción de los asistentes que se brindan al cliente con el propósito de expresarles gratitudes y cortesías hacia ellos es el “servicio”. La comprensión de las necesidades es fundamental para el desarrollo de estrategias efectivas. Es imprescindible identificar y analizar las demandas y requerimientos de manera detallada para poder ofrecer soluciones adecuadas. Comprender las necesidades de las personas en su entorno, incluyendo la comunidad a la que presta servicio y el equipo con el que colabora, constituye una de las responsabilidades fundamentales de un profesional. Aunque comprender los requisitos del grupo es una fase esencial para satisfacer sus necesidades. (Nagy y Axner, 2021).

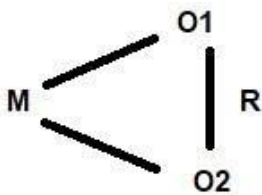
Por último, está la **Dimensión 5, Elementos tangibles** que se refiere a cosas que se pueden tocar. Es la apariencia de los dispositivos, la forma en que están instalados, los materiales escritos y los empleados, que son elementos importantes para hacer sentir cómodo al cliente y generar una buena impresión sobre la marca de la empresa. Sus señales son: Suministro de materiales. Se refiere a reponer los productos que las empresas venden a sus clientes según lo que estos necesitan. Persona preparada para el trabajo. En cuanto al conocimiento y la formación de los empleados en ese campo (Parasuraman et al., 1985).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo.** La investigación en cuestión es de carácter aplicado, ya que tiene como objetivo generar nuevos conocimientos a través de aplicaciones directas en las problemáticas de las sociedades. En este sentido, se plantea abordar el objetivo de la investigación utilizando la teoría que establece las dimensiones e indicadores en base a los cuales se desarrollan los instrumentos de recolección de datos. Según Ñaupas y colaboradores (2018), un tipo de investigación se caracteriza por la utilización de herramientas científicas que, al ser aplicadas a una muestra específica, posibilitan la consecución de los objetivos planteados en el estudio.

**3.1.2 Diseño.** El estudio se basó en el modelo de diseños no experimentales. Con un enfoque transversales y de análisis correlacionales la ausencia de manipulaciones dentro del fenómeno de los estudios permite que estos se presenten en su ambiente natural, facilitando su posterior análisis. La recolección de datos es transversal, ya que los instrumentos se aplican únicamente una vez a la muestra de estudio. El nivel correlacional se determina mediante el análisis de la relación entre dos variables, evaluando dicha relación a través de métodos estadísticos que consideran su variable y dimensión involucrada. Según lo indicado por Hernández y Mendoza (2018). A continuación, se presenta la propuesta de diseño.



M: Muestras

O.1: Clima organizacional

O.2: Calidad de servicio

R: Relaciones

### **3.2 Variables y operacionalización**

Se determinan las siguientes:

#### **Clima Organizacional**

**Definición conceptual.** Vera y Suárez (2020) analizan el entorno en el que las personas de los equipos de trabajo desempeñan sus funciones, así como la manera en que los líderes pueden fortalecer el vínculo laboral con sus subordinados. Además, exploran cómo estas interacciones impactan en la relación entre el trabajador y la organización. Todos estos factores pueden convertirse en ventajas o obstáculos para el rendimiento de los miembros de las organizaciones, ya que influyen en sus comportamientos y en su integración en las mismas.

**Definición Operacional.** La medición de la variable se llevará a cabo mediante un cuestionario que consta de 13 ítems, los cuales se dividen en la dimensión de Sistemas Individuales, Sistemas Interpersonales y Sistemas Organizacionales.

#### **Calidad de servicio**

**Definición conceptual.** Según Uslu (2020), los resultados se definen como las comparaciones entre la expectativa de los clientes respecto a los servicios solicitados y su apreciación una vez que se ha experimentado. Por consiguiente, se analiza la serie de ideas generadas antes y después de la experiencia o recepción del servicio. Es relevante resaltar que la percepción de los clientes es el factor principal que influye en la calidad del servicio.

**Definición Operacional.** medida mediante un cuestionario compuesto por 10 ítem divididos en sus dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población.** Es el grupo de elementos que comparten una característica común y que son objetos de estudios. Por la cual la definición proporcionada

por Hernández y Mendoza (2018). Para este estudio, se incluyen en la muestra 30 profesores de una Institución Educativa en Quishki, Huánuco, año 2024.

**3.3.2 Muestra.** Según Ñaupas et al. (2018), la muestra se define como un subconjunto de elementos que comparten una o más características representativas de la población en estudio. En el cálculo de la muestra para este estudio, se ha tomado en cuenta el total de la población de docentes activos durante el periodo de la investigación, dado que se trata de una población reducida. El muestreo se realiza de manera conveniente.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolecciones de datos, validez y confiabilidad**

Se utilizaron cuestionarios, Según Ñaupá et al. (2018), se refieren a los métodos y procesos necesarios para obtener y analizar la información que permitirá llegar a conclusiones en un estudio científico. Las encuestas, según la definición de Ñaupas et al. (2018), son un método utilizado en investigaciones cuantitativas en el que se emplean cuestionarios diseñados con preguntas relacionadas a las dimensiones e indicadores específicos de cada estudio.

Estas preguntas tienen como objetivo proporcionar respuestas a las interrogantes planteadas por el investigador. Los cuestionarios serán los instrumentos utilizados para la recolección de datos. Según Ñaupas et al. (2018), los documentos se caracterizan por formular preguntas coherentes, claras y organizadas secuencialmente, siguiendo una planificación específica que facilita la obtención de la información requerida para alcanzar los objetivos establecidos.

### **3.5 Procedimiento**

Se crearán tablas en Excel con las respuestas de las personas encuestadas para poder analizar los datos en el programa SPSS versión 26. Esto se hará para estudiar las variables y sus dimensiones numéricamente y poder hacer análisis estadísticos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para analizar los datos, se utilizará el programa estadístico SPSS versión 26. Con este programa se llevará a cabo el análisis para describir las variables y sus características. También se crearán tablas que mostrarán cómo se relacionan las variables con sus aspectos. Además, se utilizará una prueba para verificar si los conjuntos de datos con menos de 50 elementos siguen una distribución normal. Esta prueba se llama prueba de Shapiro-Wilk. Para comparar las hipótesis, se llevará a cabo con unos niveles de confianzas del 95% y márgenes de error del 5% ( $\alpha < ,05$ ).

### **3.7 Aspecto ético**

En cuanto a la forma ética en que se llevará a cabo el estudio, es importante respetar a las personas que serán entrevistadas y cuyos datos serán recopilados. Es fundamental mantener la confidencialidad y el anonimato de la información proporcionada, la cual será utilizada únicamente con propósitos académicos. Además, también se tendrá en cuenta la ayuda a los demás y el principio de tratar a todos de manera justa. Por último, se seguirá la organización establecida en sus normas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo de los resultados

**Objetivo general.** Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui – Huánuco 2024.

**Tablero 1**

*Cruce clima organizacional y calidad de servicio*

		Variables : calidad de servicio			Totales	
		Adecuados	Regulares	Inadecuados		
Variables: clima organizacional	Bajos	Recuento % total	9 30,0%	11 36,7%	0 0,00%	20 <b>66,70%</b>
	Medios	Recuento %	0 0,00%	0 0,00%	10 33,30%	10 33,30%
Total		Recuento	9	11	10	30
		% total	30,0%	<b>36,7%</b>	33,30%	100,00%

Se vio que la mayoría de los profesores en el estudio piensan que el ambiente en su lugar de trabajo no es bueno, y un porcentaje menor opina que el servicio que se ofrece es solo aceptable. Los resultados muestran que los profesores sienten que el ambiente en la organización no es bueno. Además, consideran que la calidad del servicio no es la mejor y que el personal necesita más formación y capacitación.



### **Objetivo específico 1**

Se encontró que la mayoría de los profesores consideraron que el ambiente de trabajo era malo, un 66,7%. En cuanto a la confiabilidad, un 43,3% la calificó como regular. Los resultados muestran que los profesores no confían en el trabajo del personal directivo y administrativo de la escuela.

### **Objetivo específico 2.**

En la muestra de docentes analizada, se pudo constatar que el clima organizacional es considerado como deficiente por el 66,7%, mientras que la percepción de sensibilidad se sitúa en un nivel regular para el 36,7%. Según los impactos analizados, los profesores no perciben que se satisfaga una necesidad e inquietud.

### **Objetivo específico 3.**

Se descubrió que la mayoría de los profesores consideran que el ambiente de trabajo no es bueno, con un 66,7%, y que la sensación de seguridad es solo un ámbito regular para el 36,7%. El resultado muestra que la mayoría de los profesores no se sienten seguros sobre la calidad del servicio que reciben en la escuela.

### **Objetivo específico 4.**

Se descubrió que la mayoría de los profesores consideran que el ambiente de trabajo no es bueno, con un 66,7%. Además, el 40,0% del personal educativo piensa que la empatía en el trabajo es solo regular. Esto significa que la mayoría de los profesores sienten que el personal de la institución educativa no comprende sus necesidades y peticiones con empatía.

### **Objetivo específico 5.**

Se descubrió que la mayoría de los profesores consideran que el ambiente de trabajo no es bueno. Además, muchos piensan que no tienen el equipo adecuado para enseñar porque no es moderno ni tecnológico.

## Tablero 2

### Pruebas de normalidades

	Kolmogorov-Smirnovs <sup>a</sup>			Shapiros-Wilks		
	Estadísticos	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1. Sistema individual	,184	30	,011	,841	30	,000
Dimensión 2. Sistema interpersonal	,231	30	,000	,811	30	,000
Dimensión 3. Sistema Organizacional	,168	30	,031	,912	30	,016
<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>,423</b>	<b>30</b>	<b>,000</b>	<b>,597</b>	<b>30</b>	<b>,000</b>
Dimensión 1. Fiabilidad	,217	30	,001	,811	30	,000
Dimensión 2. Sensibilidad	,217	30	,001	,803	30	,000
Dimensión 3. Seguridad	,217	30	,001	,803	30	,000
Dimensión 4. Empatía	,216	30	,001	,807	30	,000
Dimensión 5. Elementos tangibles	,217	30	,001	,803	30	,000
<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>,217</b>	<b>30</b>	<b>,001</b>	<b>,803</b>	<b>30</b>	<b>,000</b>

a. Correcciones de las significaciones de Lilliefors

- Ho: los datos son de distribución normal.
- H1: dichos datos no son de distribución normal.

Como la muestra era pequeña, se usó la prueba de Shapiros-Wilks para verificar si los data seguía distribuciones normales en la Tabla 8. Los valores de p para las diferentes dimensiones no siguieron una distribución normal, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Se utilizaron medidas estadísticas simples, como pruebas de correlaciones de Spearmans. Estas pruebas son utilizadas como guía para la práctica habitual.

Se presentó el siguiente criterio:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  máximo error

Regla de Decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  aceptando hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$  rechazando hipótesis nula H0

## 4.2 Análisis inferenciales

### Comprobaciones de la hipótesis

Hg. Existe relaciones entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución.

H0. No existe relaciones entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de una Institución.

### Tablero 3

#### *Correlaciones de hipótesis general*

			Variables: clima organizacional	Variables: calidad de servicio
Rho de Spearman	Variables: clima organizacional	Coefc.	1,000	,867**
		Sign. (bilaterales)	.	,000
		N	30	30
	Variables: calidad de servicio	Coef.	,867**	1,000
		Sign. (bilaterales)	,000	.
		N	30	30

\*\* . Las correlaciones son significativas en los niveles 0,01 (bilaterales).

En la Tabla 3 se muestra un valor p de 0,000, los cuales son inferior a los niveles de significancias establecidos ( $\alpha = 0,05$ ). Estos resultados conducen los rechazos de la hipótesis nula y las aceptaciones de las hipótesis alternativas, los valores de Rhos de Spearmans es de 0867, la cual indica correlaciones positivas altas entre los ambientes organizacionales y las calidades de servicios en los docentes de una I.E. Esto sugiere la presencia de un vínculo entre ambos factores.

H1. Existe relaciones entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa.

H01. No existe relaciones entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa.

### **Correlación de hipótesis específica 1**

En la Institución Educativa, se pudo observar que el valor p-valor = 0,000, que está por debajo del valor esperado ( $\alpha = 0,05$ ), esto rechaza la entrada H01 y afirma la entrada H1. También, el valor Rho de Spearman es igual a 0,822, por lo que existe una correlación alta positiva, esto indica que hay vínculo entre el ambiente de trabajo y la fiabilidad de la calidad del servicio en los docentes de una Institución Educativa.

**Tabla 04**

#### *Correlación de hipótesis específica 1*

		Variable:		
		clima	Dimensión	
		organizacional	1. Fiabilidad	
Rho de Spearman	Variable: clima organizacional	Coef. De c.	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dimensión 1. Fiabilidad	Coef. De c.	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### **Correlación de hipótesis específica 2**

Confirma la idea 2. Además, el valor de correlación de Spearman es de 0,867, lo que significa que hay Fuertes relaciones positivas entre los ambientes laborales y la sensibilidad de la calidad del servicio de los profesores en una I.E.

**Tabla 05**

#### *Correlación de hipótesis específica 2*

		Variable: clima		
		organizacional	Dimensión 2.	
			Sensibilidad	
Rho de Spearman	Variable: clima organizacional	Coef. De c.	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dimensión 2. Sensibilidad	Coef. De c.	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### **Correlación de hipótesis específica 3**

La hipótesis 3 es afirmada. El valor de Rho de Spearman es de 0,867, lo que indica correlaciones positivas altas entre los ambientes laborales y la percepción de calidades del servicio por parte de los profesores de una I.E.

**Tabla 06**

#### *Correlación de hipótesis específica 3*

		Variable:		
		clima	Dimensión	
		organizacional	3. Seguridad	
Rho de Spearman	Variable: clima organizacional	Coef. De c.	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dimensión 3. Seguridad	Coef. De c.	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### **Correlación de hipótesis específica 4**

Dice H4. Además, el valor Rho de Spearman es de 0,870, lo que significa que hay una fuerte relaciones positivas entre los ambientes laborales y la empatía de la calidad de servicios de los profesores de la I.E.

**Tabla 07**

#### *Correlación de hipótesis específica 4*

		Variable:		
		clima	Dimensión	
		organizacional	4. Empatía	
Rho de Spearman	Variable: clima organizacional	Coef. De c.	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dimensión 4. Empatía	Coef. De c.	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### **Correlación de hipótesis específica 5**

Dice H5. Además, el valor de correlación de Spearman es de 0,824, lo que significa que hay una conexión fuerte y positiva entre el entorno de la organización y las cualidades concretas de la calidad del servicio de los profesores de una I.E.

**Tabla 08**

*Correlación de hipótesis específica 5*

			Variable: clima organizacional	Dimensión 5. Elementos tangibles
Rho de Spearman	Variable: clima organizacional	Coef. De c.	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dimensión 5. Elementos tangibles	Coef. De c.	,824**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	30	30	

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

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados del estudio, se encontró que el 66,7% de los profesores encuestados piensa que el ambiente de trabajo no es bueno, y el 36,7% considera que la calidad del servicio es regular. Además, un valor de 0,867 para el coeficiente de correlación de Spearman respalda la idea principal, mostrando una relación positiva fuerte entre los ambientes de trabajo y la calidad del servicio entre los profesores de una I.E.

En 2022, Reátegui llevó a cabo una investigación para analizar cómo el ambiente de trabajo se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Pajarillo en 2021. Según el estudio, la mayoría de los participantes consideró que el ambiente de trabajo era regular, y casi la mitad opinó que la calidad del servicio era regular también. El estudio encontró una conexión fuerte entre los dos factores. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,983, lo que muestra una correlación positiva muy alta. El valor de  $p$  fue de 0,000, lo que significa que es significativo (valor de  $p \leq 0,01$ ). También se descubrió que el 96.63% del ambiente de trabajo afecta la calidad del servicio.

En cuanto al primer objetivo, se encontró que el 66,7% de los profesores encuestados consideraron que el ambiente de trabajo no era satisfactorio, mientras que el 43,3% lo calificaron como regular. En relación a la primera idea, hay una conexión sólida entre los ambientes de trabajo y la confiabilidad del servicio entre los profesores de la I.E, con un valor de correlación de Spearman de 0,822. Esta relación indica una conexión entre los elementos mencionada anteriormente.

En su estudio, Palacios, Damián y Damián (2020) investigaron cómo la forma en que una organización funciona afecta la calidad del servicio en una escuela en Perú en el año 2017. El estudio buscaba determinar esta conexión. El estudio encontró una conexión importante entre los 2 factores, con coeficientes de significancias en ambas direcciones. Esto muestra que hay una conexión

directa y significativa entre el ambiente de trabajo y la calidad del servicio.

Al estudiar el segundo objetivo específico, se encontró que el 66,7% de los profesores encuestados sintieron que el ambiente de trabajo en la organización era deficiente. En cuanto a lo sensible, el 36,7% de las personas encuestadas la consideró como normal. Además, al analizar la idea número 2, se encontró una fuerte relación positiva entre los ambientes de trabajo y la percepción de la calidad del servicio de los docentes de una I.E. Se puede entender que hay una conexión entre estos dos elementos.

Según el estudio de Espinoza (2019), este estudio tuvo como objetivo analizar cómo el ambiente de trabajo en la Unidad Educativa Martin Luther King se relaciona con la calidad de la educación ofrecida en el año 2018. Los resultados que se logran están directamente vinculados con esta meta. Los resultados muestran el análisis de correlación de Spearman. Se determinó que, con un valor de Rho de 0.463, hay una conexión positiva media entre el ambiente de trabajo en una organización y la calidad del servicio educativo. También, la mayoría de los estudiantes están contentos y aprueban la calidad de la educación que reciben

Sobre el objetivo 3, se encontró que la mayoría de los profesores, un 66,7%, consideraron que el ambiente de trabajo era deficiente. En cuanto a la seguridad, un 36,7% de los docentes lo percibieron como aceptable. Además, en relación a la tercera hipótesis, se encontró que hay una correlación positiva alta, con un valor de 0.867 en el coeficiente de correlación de Spearman. Esto sugiere que hay una conexión entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los docentes en una Institución Educativa. Estos resultados provienen de un estudio realizado por Támara en 2018.

El objetivo de la investigación fue analizar la conexión entre el ambiente de trabajo en una organización y la calidad de los servicios de formación de docentes en la Institución Educativa Pública Augusto Salazar Bondy – Chancay en 2017. Se determinó que el ambiente de trabajo está fuertemente ( $Rho = 0.1818$ ) y de manera significativa ( $p = 0.0100 < 0.05$ ) vinculado con la calidad de la enseñanza proporcionada por los profesores en el Instituto Educativo Particular Augusto Salazar Bondy – Chancay en 2017, confirmando de esta



forma la hipótesis de estudio.

Sobre el cuarto objetivo. Se descubrió que dos de cada tres profesores consideraron que el ambiente de trabajo era malo, y que cuatro de cada diez profesores lo calificaron como regular. Según la hipótesis 4, el valor de correlación de Spearman es 0.870, lo que significa que hay una fuerte relación positiva entre el entorno de trabajo de los profesores en una escuela y la empatía en la calidad del servicio en el año 2024.

Se compararon los resultados con los de un estudio previo realizado en Indonesia por Arifin y otros investigadores en 2021. Meta Examinar qué cosas afectan cómo se siente el personal docente de la universidad en su trabajo y cómo esto influye en su desempeño y satisfacción. Se descubrió que hay una relación del 34,8% entre cómo se siente la gente en una empresa y la calidad del trabajo que realizan. Por eso, se determinó que estas tres cosas influyen de manera positiva e importante en la dedicación al trabajo. Por lo tanto, las organizaciones deben mejorar el servicio que ofrecen para aumentar la dedicación y rendimiento de los profesores.

Sobre el objetivo 5, se encontró que la mayoría de los profesores (66,7%) consideraron que el ambiente de trabajo no era bueno, mientras que el 36,7% opinó que los aspectos concretos eran normales. Según la hipótesis 5, hay una fuerte conexión entre el ambiente laboral de los profesores y la calidad del servicio en 2024, ya que el valor de correlación de Spearman es de 0.824, lo que muestra una correlación positiva alta.

Los resultados son parecidos a los obtenidos por Siregar (2020) en Indonesia. Se hizo para analizar el ambiente laboral de calidad del servicio docente en una universidad de ese país. Los resultados indican que, en el estudio, esta garantía se considera la menos efectiva en cuanto a la calidad del servicio. La empatía es la característica mejor valorada. Además, se destaca que, de los aspectos analizados, la estructura de la organización es la que presenta más deficiencias en relación al clima laboral. Sentirse culpable fue algo bueno. Por eso, se determinó que el ambiente en la organización afecta positivamente la calidad del servicio.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Sobre el objetivo general se concluyó que el 66,7% de la muestra de docentes considera que el clima organizacional es bajo y el 36,7% considera que la calidad de servicio es regular. Además, el valor Rho de Spearman es igual a 0,867, por lo que existe una correlación alta positiva, lo que indica que existe relación entre el clima organizacional y calidad de servicio.
- Segunda.** Sobre el objetivo específico 1. Se concluyó que se observa que el clima organizacional fue considerado como bajo para el 66,7% de la muestra de docentes y en cuanto a la fiabilidad fue de 43,3% como regular. Además, el valor Rho de Spearman es igual a 0,822, por lo que existe una correlación alta positiva, lo que indica que existe relación entre el clima organizacional y la fiabilidad de la calidad de servicio de los docentes de una escuela.
- Tercera.** Sobre el objetivo específico 2. Se concluyó que el clima organizacional es percibido como bajo para el 66,7% de la muestra de docentes, mientras que con respecto a la sensibilidad es regular para el 36,7%. Además, el valor Rho de Spearman es igual a 0,867, por lo que existe una correlación alta positiva, lo que indica que existe relación entre el clima organizacional y la sensibilidad de la calidad de servicio.
- Cuarta.** Sobre el objetivo específico 3. Se concluyó que el clima organizacional es percibido como bajo para el 66,7% de la muestra de docentes, mientras que con respecto a la seguridad es regular para el 36,7%. Además, el valor Rho de Spearman es igual a 0,867, por lo que existe una correlación alta positiva, lo que indica que existe relación entre el clima organizacional y la seguridad de la calidad de servicio.
- Quinta.** Sobre el objetivo específico 4. Se concluyó que el clima organizacional es percibido como bajo para el 66,7% de la muestra de docentes, mientras que la empatía es percibida como regular por el 40,0% del personal educador. Además, el valor Rho de Spearman es igual a 0,870, por lo que existe una correlación alta positiva, lo que indica que existe relación entre el clima organizacional y la empatía de la calidad de servicio.

**Sexta.** Sobre el objetivo específico 5. Se concluyó que el clima organizacional es percibido como bajo para el 66,7% de la muestra de docentes, mientras que los elementos tangibles son regular para el 36,7%. Además, el valor Rho de Spearman es igual a 0,824, por lo que existe una correlación alta positiva, lo que indica que existe relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles de la calidad de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que los empleados de oficina y los gerentes se reúnan con los maestros en la escuela para intercambiar ideas y así mejorar el ambiente de trabajo. Esto ayudará a los maestros a brindar una mejor educación a los estudiantes.
2. . Se aconseja a los profesores sugerir a los directivos y al personal administrativo de la escuela que mejoren la forma en que les atienden en relación con lo que necesitan, haciendo los procedimientos más rápidos para ofrecer un mejor servicio.
3. Se aconseja a los profesores presentar a los directivos y administradores ideas para poder tomar decisiones rápidas sobre las sugerencias de los profesores en relación con cómo mejorar las áreas de enseñanza.
4. Se aconseja a los profesores expresar sus quejas sobre la falta de apoyo del personal directivo y administrativo cuando tengan alguna duda o necesidad.
5. Se aconseja a los profesores que mejoren sus relaciones laborales con sus colegas mediante actividades en grupo que les ayuden a conocerse mejor.
6. Se aconseja a todo el personal de la Institución Educativa Quisqui - Huánuco cuidar los objetos que se utilizan en las aulas, ya que son importantes para enseñar y ayudar a los estudiantes a aprender mejor.

## REFERENCIAS

- Alcalá, V; Saravia, O. & Sánchez, L (2023) CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO. IE N°3711 FE Y ALEGRÍA 12. PUENTE PIEDRA. LIMA.Rev. Igobernanza. Junio 2023. Vol.6 / n°22, pp. 165 -198. ISSN: 2617-619X.
- Álvarez, A. (2021). Justificación de la Investigación. Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Chavarría, S. (2018) justificación de la investigación. Disponible en: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25566w/Justificacion.pdf>
- Arifin, J.; Sugiyono; Rustono & Joko, T. () Analysis of the Organizational Climate Factors on the Service Quality and Work Satisfaction Towards Lecturer's Work Commitments in the Specialist's Medical Education Program at Universitas Diponegoro Semarang. Rev. atlantis-press. Series: Advances in Social Science, Education and Humanities Research. DOI 10.2991/assehr.k.211125.102
- Chiavenato, I. (2006). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chidambaranathan, K. y RaniKumaresan, S., (2015) Knowledge management and organizational culture in higher educational libraries in Qatar: An empirical study, Library & Information Science Research (37), 363-369 (2015).
- Enciso-Cahuapaza J. & Mamani-Benito, O. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. ÑAWPARISUN Revista de Investigación Científica, 2(2), 69-74. Disponible en: <https://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94/59>
- Espinoza, L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King, periodo

2018. [Tesis de maestría, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10524/Espinoza\\_ll.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10524/Espinoza_ll.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- García, N. (2018) Jornadas laborales en países de la OCDE y América Latina Jornadas máximas, flexibilización y trabajo a distancia. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25598/1/BCN\\_\\_\\_Jornada\\_Laboral\\_paises\\_OCDE\\_y\\_America\\_Latina.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25598/1/BCN___Jornada_Laboral_paises_OCDE_y_America_Latina.pdf)
- Gantsho, Y & Sukdeo, N. (2018) Impact of Organizational Culture on Service Quality. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Paris, France, July 26-27, 2018. Disponible en: <https://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/319.pdf>
- Great Place to Work (2021, enero). Los mejores lugares para trabajar del mundo 2021. Great Place to work. Disponible en: <https://lists.greatplacetowork.net/es/los-mejoreslugares-para-trabajar-del-mundo/2021>
- Halat, M. S., Falah, A. y Salah, H. (2019). The Impact of Organizational Climate Dimensions on the Quality of Customer Service. An Empirical Study in Sulaymaniyah International Airport. Journal of Kirkuk University for Administrative and Economic Sciences, 9(2), 49-72. <https://www.iasj.net/iasj/download/4207ecef7bf6e3b1>
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2018) Metodología de la investigación. McGRAW-HILL education. 6ta. Ed, ISBN: 978-1-4562-2396-0. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Revista del departamento de contaduría y finanzas - instituto tecnológico de sonora, 1-36
- Louffat, E. (2012). Administración del Potencial Humano (2ª Ed.). Buenos Aires. Argentina: Cengage Learning.
- Medina, E. N. P. (2023). La incidencia del clima organizacional y el plan

- estratégico para fortalecer las instituciones públicas. Una revisión literaria. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 425. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/06/Articulo2-CS23-Es>
- MINEDU (2018) Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva. Texto del módulo 3. Disponible en: <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5922/Participaci%C3%B3n%20y%20clima%20institucional%20para%20una%20organizaci%C3%B3n%20escolar%20efectiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora Contreras, Cesar Enrique LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR *Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidad Nove de Julho São Paulo, Brasil. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Mosqueira, G. (2020) La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. ISSN 1810-6781 *Rev. Cienc. Technol.* 16(2):157 -163, (2020). Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896/3062>
- Murrieta, Y., Ochoa, E. y Córdova, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villarreal*, 7(2), 97-103. <https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/819>
- Nagy, J., & Axner, M. (2021). Funciones claves del liderazgo | Influir en las personas. *Caja de Herramientas Comunitarias*. <https://ctb.ku.edu/es/tablade-contenidos/liderazgo/funciones-de-liderazgo/comprender-necesidades/principal>
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 1-30.
- Organización Internacional del Trabajo, 2018. Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro. Conferencia Internacional del Trabajo 107a Reunión, 2018. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed\\_norm/-relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_618490.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_norm/-relconf/documents/meetingdocument/wcms_618490.pdf)

- Orahulio, C. (2020) Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49094>
- Palacios Cruz, F.; Damián Núñez E.; Damián Núñez N (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7 (1) pág. 1-7. DOI: 10.26423/rctu.v7i1.502
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>
- Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(supl 1),120-131. <https://doi.org/10.26820/recimundo/6>
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Disponible en: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Quimis, M., & Macías, F. (2023). Cultura organizacional y su incidencia en la calidad educativa de la Escuela Francisca Vera Robles. *MQRInvestigar*, 7(3), <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.3.2023.1475-1491>. Disponible en: <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/524/2108>
- Quispe, D. (2014). Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Juan Velasco Alvarado [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional UMSP. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20500.12727/682>
- Reátegui Tello, A. S. (2022). Clima organizacional y calidad de servicio en la



- Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3083804>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma Ed.) México: Pearson Educación.
- Ruales, A. (2021) El clima organizacional y la calidad del servicio en los centros de educación Superior. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33001/1/028%20ADP.pdf>
- Salcedo Ticlla, M., Campana Concha, A. R., & Urbina, G. (2023). Cultura organizacional y calidad educativa en las instituciones educativas públicas San Juan Bautista, UGEL Huamanga. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4971-4981. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4811](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4811). Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4811>
- Salazar, J. (2018) El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A. Disponible en: <http://repositorio.uces.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/SALAZAR%20ALCIVAR%20JANET%20KARINE.pdf>
- Siregar, E. (2020). Effect of Organizational Climate on Service Quality at Universitas Kristen Indonesia. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(5), 520-528. <http://repository.uki.ac.id/2179/1/EffectofOrganizationalClimateonService.pdf>
- Sumba, R. Y. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las MiPymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2569#:~:text=Se%20concluye%20que%20es%20importante,directamente%20en%20la%20creaci%C3%B3n%20de>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Uslu, A. (2020) The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere, 2020. *Tourism & Management Studies* 16(3), 23 – 35. Disponible en:

[http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid)

- Velarde, I. (2017). Estrategias de cultura organizacional para elevar la competitividad de los empleados de la Municipalidad de San Juan de Miraflores – 2015. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/406>
- Vera, N. y Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>

# **ANEXOS**

**Operacionalización de las variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles/Rango
CLIMA ORGANIZACIONAL	. Vera y Suárez (2020) es el ambiente donde los miembros de un equipo de trabajo desarrollan sus funciones, además del modo en que un líder pueda mantener mejores vínculos de trabajo con aquellos que tiene a su mando y, por último, la manera en que se relacionan los trabajadores. Todo ello acaba siendo un punto a favor o una traba para el desempeño tanto de los miembros como de la organización en general, teniendo influencia en el comportamiento de quienes la integran.	<b>Definición Operacional.</b> La variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 13 ítems dividido en las dimensiones: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema Organizacional.	Sistema individual	Satisfacción de los colaboradores	1 al 3	Bajo Medio Alto	Bajo 13 al 30 Medio 31 al 49 Alto 50 al 67
				Autonomía en el trabajo			
			Sistema interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización	4 al 7		
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo			
			Sistema Organizacional	Consideración de directivos	8 al 13		
				Beneficios y recompensas			
Motivación y esfuerzo							
CALIDAD DE SERVICIO	Uslu (2020) indica que es el resultado que se establece entre las expectativas el cliente sobre el servicio que ha solicitado y la percepción que tiene una vez lo ha recibido. Por lo que compara el conjunto de pensamientos producidos antes y luego que se ha experimentado o recibido el servicio. Por lo que es importante destacar que, el factor que más se destaca en la calidad de servicio es la opinión que dan los clientes.	La variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 10 ítems dividido en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.	Fiabilidad	Solución de problemas	1 al 2	Adecuado Regular Inadecuado	Adecuado 10 al 23 Regular 24 al 37 Inadecuado 38 al 51
				Ejecución de Servicio prometido			
			Sensibilidad	Servicio rápido y adecuado	3 al 4		
				Preguntas y quejas resueltas			
			Seguridad	Confianza	5 al 6		
				Disposición para la atención			
			Empatía	Cortesía	7 al 8		
				Comprensión de necesidades			
			Elementos tangibles	Abastecimiento de materiales	9 al 10		
				Personal capacitado en el puesto.			

### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario compuesto por 13 ítems dividido en las dimensiones: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema Organizacional” 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 educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez I:</b>	Máximo Simón Zavaleta Ibáñez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)    Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )    Social (    ) Educativa (x)    Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	UGEL Morropón
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Realización de trabajos de investigación científica.

<b>Nombre del juez II:</b>	Edi Mio Suyon
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (    )    Doctor ( x    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )    Social (    ) Educativa (x)    Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Educativa
<b>Institución donde labora:</b>	UGEL Huarmaca
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Realización de trabajos de investigación educativa científica.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL



Nombre de la Prueba:	“cuestionario compuesto por 13 ítems dividido en las dimensiones: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema Organizacional”										
Autora:	Gómez y Vicario (2010) desarrollaron la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO).										
Procedencia:	Adaptación										
Administración:	Docentes de una institución educativa integrada de Quisqui - Huánuco.										
Tiempo de aplicación:	Una hora.										
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa integrada.										
Significación:	<p>“cuestionario compuesto por 13 ítems dividido en las dimensiones: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema organizacional”. Donde debe de marcar con una X de acuerdo a la valoración que le asigne:</p> <table border="1" data-bbox="563 786 1350 853"> <thead> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Donde los niveles y rango son de la siguiente manera: Bajo :13 al 30 Medio: 31 al 49 Alto 50 al 67</p>	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE							
1	2	3	4	5							

3. **Datos de la escala:** Cuestionario con una escala de valoración, sobre “CLIMA ORGANIZACIONAL”

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Sistema individual</p> <p>Sistema interpersonal</p> <p>Sistema Organizacional</p>	<p>Vera y Suárez (2020) es el ambiente donde los integrantes de un equipo de trabajo desarrollan sus funciones, además del modo en que un líder pueda mantener buenos vínculos de trabajo con aquellos que tiene a su mando y, por último, la manera en que se relacionan los trabajadores.</p> <p>Se considera la variable Clima Organizacional que será medida a través de un cuestionario compuesto por 13 ítems dividido en las dimensiones: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema organizacional.</p>

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

A continuación, a usted le presento el “cuestionario compuesto por 13 ítems dividido en las dimensiones: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema Organizacional” adaptado por **KETY CASTRO CUEVA DE CASIO** en el año 2024 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 con escala de valoración sobre Clima Organizacional.

- Primera dimensión: (**Sistema individual**)
- Objetivos de la Dimensión: (Mide las habilidades de los compañeros y la gratificación individual).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Sistema individual</b>	La retroalimentación que le brinda el directivo es satisfactoria.	4	4	4	Listo para aplicar
	El ambiente de trabajo es adecuado y les permite que las actividades se desarrollen de forma adecuada.	4	4	4	Listo para aplicar
	Tiene autonomía necesaria para tomar decisiones en las actividades que se le asignan.	4	4	4	Listo para aplicar

- Segunda dimensión: (**Sistema interpersonal**)
- Objetivos de la Dimensión: Mide la relación entre compañeros y líderes.


INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Sistema interpersonal</b>	Existe un sistema de comunicación que es recíproca y amable entre los compañeros de trabajo y sus distintas áreas.	4	4	4	Listo para aplicar
	Se realizan actividades de confraternidad para fortalecer las relaciones sociales.	4	4	4	Listo para aplicar
	Existe unión y apoyo mutuo entre los compañeros de trabajo en las diferentes áreas.	4	4	4	Listo para aplicar
	Considera que ha sentido apoyo de sus compañeros de trabajo sobre algún problema personal que se haya producido.	4	4	4	Listo para aplicar

- Tercera dimensión: (**Sistema Organizacional**)
- Objetivos de la Dimensión: Mide el modo en el que los líderes o directivos se relacionan con sus colegas, además la manera en la que se involucran si los estimulan o los empujan a lograr los objetivos propuestos y, si logran o no, la creación de un buen ambiente.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	El director se involucra en las actividades laborales	4	4	4	Listo para aplicar



<b>Sistema Organizacional</b>	diariamente.				
	El director considera la opinión de todos para tomar decisiones y realizar actividades conjuntas.	4	4	4	Listo para aplicar
	En la IE se reconoce el esfuerzo del personal en las diversas actividades que se realizan.	4	4	4	Listo para aplicar
	El personal directivo de su nivel lo motiva y alienta para que puedan desempeñarse de mejor forma.	4	4	4	Listo para aplicar
	La IE le brinda todas las herramientas necesarias que usted requiere para que los colaboradores realicen sus actividades sin ningún tipo de problemas.	4	4	4	Listo para aplicar
	En la IE se reconoce su esfuerzo que realiza de forma diaria según las exigencias de su puesto de trabajo.	4	4	4	Listo para aplicar

  
 Firma del evaluador I  
 N° DNI 73201606

  
 Firma del evaluador II  
 N° DNI 73606941

**EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS;**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 10 ítems divididos en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.” 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 educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez I:</b>	Máximo Simón Zavaleta Ibáñez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social (    ) Educativa (x)      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	UGEL Morropón
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Realización de trabajos de investigación científica.

<b>Nombre del juez II:</b>	Edi Mio Suyon
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (    )      Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social (    ) Educativa (x)      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Educativa
<b>Institución donde labora:</b>	UGEL Huarmaca
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Realización de trabajos de investigación educativa científica.

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Variable: CALIDAD DE SERVICIO



Nombre de la Prueba:	“Cuestionario compuesto por 10 ítems divididos en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles”.										
Autora:	Parasuraman et al. (1985) desglosaron la calidad de servicio.										
Procedencia:	Adaptación										
Administración:	Docentes de una institución educativa integrada de Quisqui - Huánuco.										
Tiempo de aplicación:	Una hora.										
Ámbito de aplicación:	En una institución educativa integrada.										
Significación:	<p>“cuestionario compuesto por 10 ítems divididos en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles”. Donde debe de marcar con una X de acuerdo a la valoración que le asigne:</p> <table border="1" data-bbox="582 750 1369 817"> <thead> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Donde los niveles y rango son de la siguiente manera:  Adecuado 10 al 23  Regular 24 al 37  Inadecuado 38 al 51</p>	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE							
1	2	3	4	5							

**3. Datos de la escala:** Cuestionario con una escala de valoración, sobre “CALIDAD DE SERVICIO”

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos Tangibles	<p><b>Definición conceptual.</b> Uslu (2020) señala que es el resultado que se establece entre las expectativas del cliente sobre el servicio que ha solicitado y la percepción que tiene una vez lo ha recibido. Por lo que compara el conjunto de pensamientos producidos antes y luego que se ha experimentado o recibido el servicio. Por lo que es importante destacar que, el factor que más se destaca en la calidad de servicio es la opinión que dan los clientes.</p> <p><b>Definición Operacional.</b> La variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 10 ítems divididos en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.</p>

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

A continuación, a usted le presento el ““cuestionario compuesto por 10 ítems divididos en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles”, adaptado por

**KETY CASTRO CUEVA DE CASIO** en el año 2024 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, 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.

*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 con escala de valoración sobre Calidad de Servicio.**

- Primera dimensión: (**Fiabilidad**)
- Objetivos de la Dimensión: (Mide el nivel de confianza que tienen los docentes sobre un servicio solicitado).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	El personal directivo y administrativo tienen un interés sincero en atender sus requerimientos y necesidades.	4	4	4	Listo para aplicar
	El personal directivo y administrativo le ofrece sus servicios en el horario programado.	4	4	4	Listo para aplicar

- Segunda dimensión: (**Sensibilidad**)
- Objetivos de la Dimensión: (Mide la capacidad de complacer las expectativas del docente, asistencia específica y correcta).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sensibilidad	El personal directivo y administrativo ofrece un servicio rápido y oportuno ante las necesidades de los docentes.	4	4	4	Listo para aplicar
	Si usted tiene alguna queja el personal administrativo y directivo toma su sugerencia y le da la debida importancia.	4	4	4	Listo para aplicar

- Tercera dimensión: (**Seguridad**)
- Objetivos de la Dimensión: (Mide la cortesía y la habilidad de los directivos para generar confianza y credibilidad).

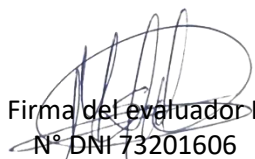
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	EL personal del centro educativo inspira confianza y credibilidad.	4	4	4	Listo para aplicar
	El personal administrativo y directivo tiene buena disposición para atenderlo.	4	4	4	Listo para aplicar

- Cuarta dimensión: (**Empatía**)
- Objetivos de la Dimensión: (Mide atención personalizada y la comodidad que ofrece la institución a sus docentes).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	El personal administrativo y directivo les brinda un trato respetuoso y agradable hacia los trabajadores.	4	4	4	Listo para aplicar
	El personal administrativo y directivo entiende las necesidades específicas y los problemas del personal docente.	4	4	4	Listo para aplicar

- Quinta dimensión: (Elementos tangibles)
- Objetivos de la Dimensión: (Mide el aspecto externo de los dispositivos, las instalaciones, los materiales escritos y al personal directivo).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos tangibles	Está conforme con la infraestructura y los equipos que posee la institución educativa porque les permite una adecuada atención a los estudiantes.	4	4	4	Listo para aplicar
	El personal administrativo y directivo está capacitado para desempeñar eficientemente su cargo.	4	4	4	Listo para aplicar

  
 Firma del evaluador I  
 N° DNI 73201606

  
 Firma del evaluador II  
 N° DNI 17606941

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA QUISQUI - HUÁNUCO 2024**”.

Investigador (a): Kety Castro Cueva de Casio.

### **Propósito del estudio:**

Se le solicita autorizar realizar una investigación en la institución educativa, titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA QUISQUI - HUÁNUCO 2024**, cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de la Institución Educativa Quisqui - Huánuco, 2024.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio de Segunda Especialidad en Políticas Educativas y Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo y aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa Integrada- San Pedro de Cani- Quisqui- Huánuco.

### **Impacto del problema de la investigación.**

Esta investigación es importante porque ayudará a los docentes a determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los docentes de la Institución Educativa.

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

1. La primera variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 13 ítems dividido en las dimensiones: Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema Organizacional.
2. La segunda variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 10 ítems dividido en las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):** En la investigación 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 salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):** 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 Kety Castro Cueva de Casio, email: [ketycastro28@gmail.com](mailto:ketycastro28@gmail.com) y asesor Mg. Adonías Julia Villa Calderón, email: [ajvilla@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ajvilla@ucvvirtual.edu.pe)

### **Consentimiento**

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



**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN**

Huánuco, 26 de junio de 2024

**Señor:**  
MIRAVAL MARCOS AMOS  
DIRECTOR  
COLEGIO NACIONAL DE SAN PEDRO DE CANI  
**Presente.-**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del II ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar mis estudios de Segunda Especialidad en Políticas Educativas y Gestión Pública.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA QUISQUI - HUÁNUCO 2024”**.

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la IE, así como de los participantes, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la IE.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



KETY CASTRO CUEVA DE CASIO






Página persona - Mis asignaturas + Matrícula en línea - Servicios Varios + Trámites - Pagos +

Campus > Mis asignaturas > Asignaturas matriculadas

↑ 17 MI Promedio    ↑ 100% Mis Asistencias    Finalización de curso 100%

< Asignaturas    Recursos    Examen en línea    Actividades    Productos de investigación >

Archivo Antiplagio	Trabajo final para turniti 27-07-24.pdf	 	ARCHIVO VALIDO - APROBADO(16%)	
--------------------	---	--	--------------------------------	--

Palabras Clave

Autonomía en el trabajo, confianza, respeto, empatía, cortesía.

Lista de Autores

Agregar Autores Sincronizar Autores

CASTRO CUEVA DE CASIO KETY



Tabla 1

## Cronograma

Actividades/objetivos	Año 2023 - 2024							
	S	O	N	D	A	M	J	J
Planificación y diseño del trabajo académico.	X							
<b>Objetivo específico 1</b>								
Desarrollo del Marco teórico	X	X	X					
Presentación de la propuesta				X				
Ajuste de la propuesta				X				
Elaboración de los instrumentos					X			
<b>Objetivo específico 2</b>								
Validación de los instrumentos					X			
Revisión y ajuste de los instrumentos						X		
<b>Objetivo específico 3</b>								
Solicitud de permiso para la aplicación de la investigación						X		
Recolección de la información						X		
Transcripción y codificación de los datos.							X	
Procesamiento de datos							X	
<b>Objetivo específico 4</b>								
Análisis y discusión de las variables con la teoría.							X	
Elaboración de resultados y discusión							X	
<b>Objetivo específico 5</b>								
Elaboración de las conclusiones							X	
Presentación de informe final para sustentación								X
Sustentación								X

**Tabla 2:**  
**Presupuesto estimado para el financiamiento del trabajo académico.**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>BIENES O SERVICIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1. Analizar la relación entre el clima organizacional y la fiabilidad de la calidad de servicio de los docentes de la Institución Educativa Quisqui - Huánuco, 2024.				
<b>planteamiento del problema</b>	<b>Servicio de internet</b>	<b>10</b>	<b>s/ 79.90</b>	<b>s/790.00</b>
<b>Elaboración de la introducción de la investigación.</b>	Servicio de copias e impresiones	<b>120</b>	<b>s/. 0.10</b>	<b>s/. 12.00</b>
	Servicio de copias e impresiones	<b>120</b>	<b>s/. 0.10</b>	<b>s/. 12.00</b>
2. Analizar la relación entre el clima organizacional y la sensibilidad de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco, 2024.				
Desarrollo del Marco teórico	<b>Servicio de internet</b>	<b>10</b>	<b>s/ 79.90</b>	<b>s/790.00</b>
Elaboración y validación de los instrumentos	<b>Servicio de copias e impresiones.</b>	<b>120</b>	<b>s/. 0.10</b>	<b>s/. 12.00</b>
3. Analizar la relación entre el clima organizacional y la seguridad de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024.				
<b>Revisión y ajuste de los instrumentos</b>	<b>Servicio de copias e impresiones.</b>	<b>100</b>	<b>s/. 0.10</b>	<b>s/. 12.00</b>
4. Analizar la relación entre el clima organizacional y la empatía de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024.				
Aplicación del cuestionario	Servicio de copias e impresiones	50	S/ 0.10	S/ 5.00
Transcripción y codificación de los datos.	Servicios de un tercero para el análisis de de las variables y dimensiones.	01	S/ 500.00	S/ 500.00
Análisis y discusión de las variables y dimensiones	Servicios de internet y otros	01	S/. 79.90	S/. 79.90
5. Analizar la relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles de la calidad de servicio de los docentes de una Institución Educativa Quisqui - Huánuco 2024.				
software estadístico SPSS v.26	software estadístico SPSS v.26	01	S/ 500.00	<b>500.00</b>
Elaboración de resultados y discusión Presentación de informe final para sustentación	Copias e impresiones	100	S/ 0.10	S/ 10.00
	Copias e impresiones	150	S/ 0.10	S/ 15.00

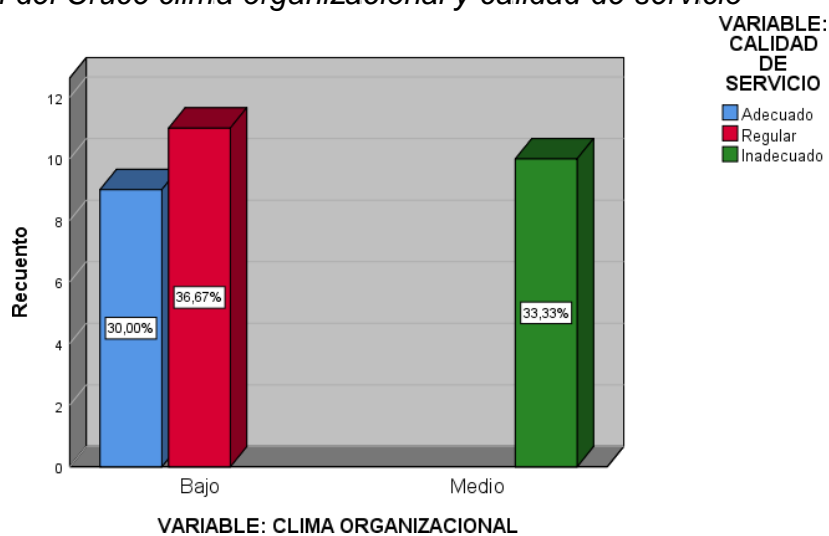
**Tabla 1**

*Cruce clima organizacional y calidad de servicio.*

			Variable: calidad de servicio			Total
			Adecuado	Regular	Inadecuado	
Variable: clima organizacional	Bajo	Recuentos	9	11	0	20
		% del totales	30,0%	36,7%	0,0%	<b>66,7%</b>
	Medio	Recuentos	0	0	10	10
		% del totales	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuentos	9	11	10	30
		% del totales	30,0%	<b>36,7%</b>	33,3%	100,0%

**Figura 1**

*Porcentual del Cruce clima organizacional y calidad de servicio*



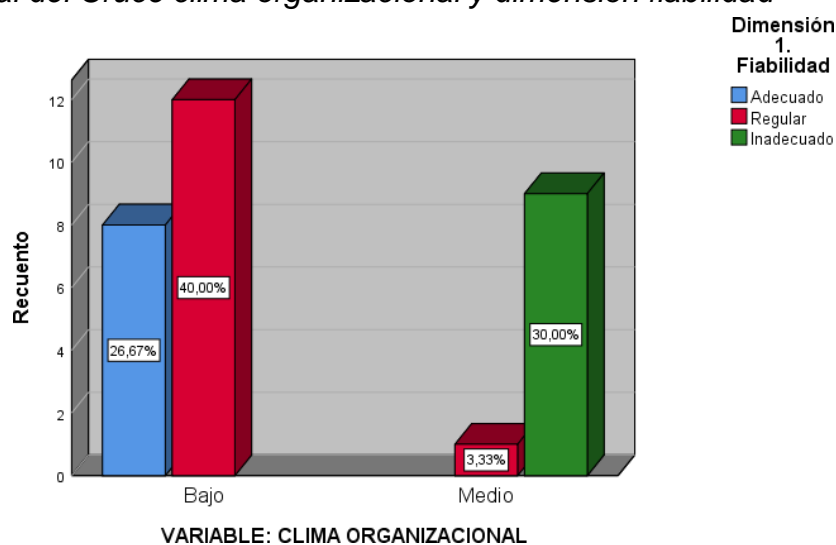
**Tabla 2**

*Cruce de clima organizacional y dimensión fiabilidad*

		Dimensión 1. Fiabilidad			Total	
		Adecuado	Regular	Inadecuado		
Variable: clima organizacional	Bajo	Recuentos	8	12	0	20
		% del totales	26,7%	40,0%	0,0%	<b>66,7%</b>
	Medio	Recuentos	0	1	9	10
		% del totales	0,0%	3,3%	30,0%	33,3%
Total	Recuentos	8	13	9	30	
	% del totales	26,7%	<b>43,3%</b>	30,0%	100,0%	

**Figura 2**

*Porcentual del Cruce clima organizacional y dimensión fiabilidad*



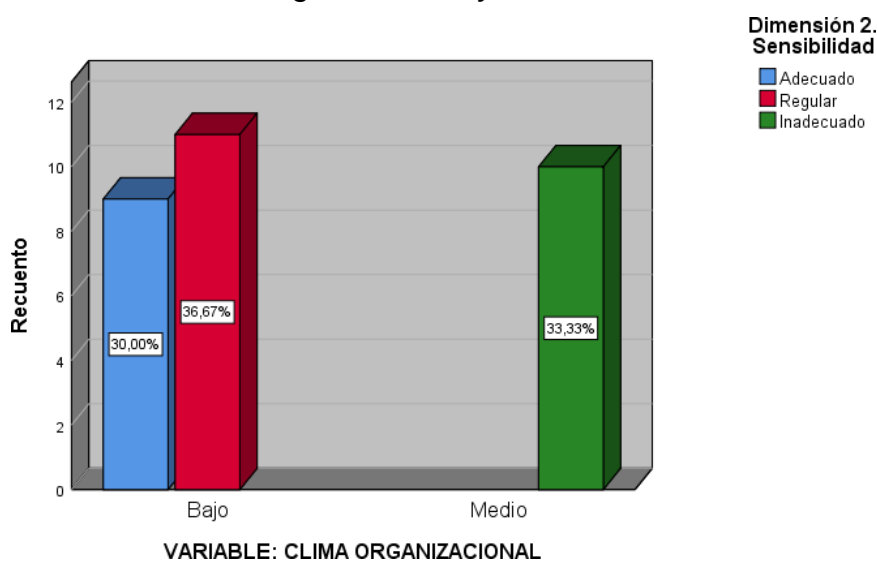
**Tabla 3**

*Cruce de clima organizacional y dimensión sensibilidad*

		Dimensión 2. Sensibilidad			Total	
		Adecuado	Regular	Inadecuado		
Variable: clima organizacional	Bajo	Recuentos	9	11	0	20
		% del totales	30,0%	36,7%	0,0%	<b>66,7%</b>
	Medio	Recuentos	0	0	10	10
		% del totales	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuentos	9	11	10	30
		% del totales	30,0%	<b>36,7%</b>	33,3%	100,0%

**Figura 3**

*Porcentual del Cruce clima organizacional y dimensión sensibilidad*



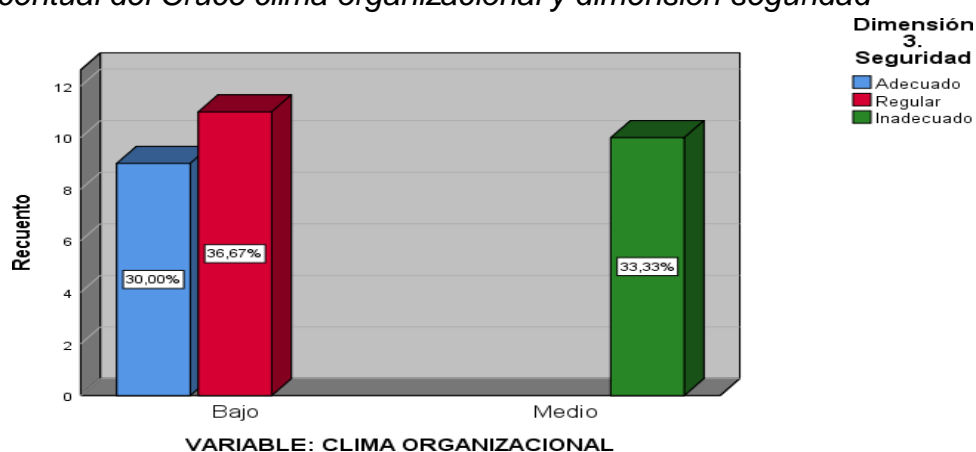
**Tabla 4**

*Cruce de clima organizacional y dimensión seguridad*

			Dimensión 3. Seguridad			Total
			Adecuado	Regular	Inadecuado	
Variable: clima organizacional	Bajo	Recuentos	9	11	0	20
		% del totales	30,0%	36,7%	0,0%	<b>66,7%</b>
	Medio	Recuentos	0	0	10	10
		% del totales	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuentos	9	11	10	30
		% del totales	30,0%	<b>36,7%</b>	33,3%	100,0%

**Figura 4**

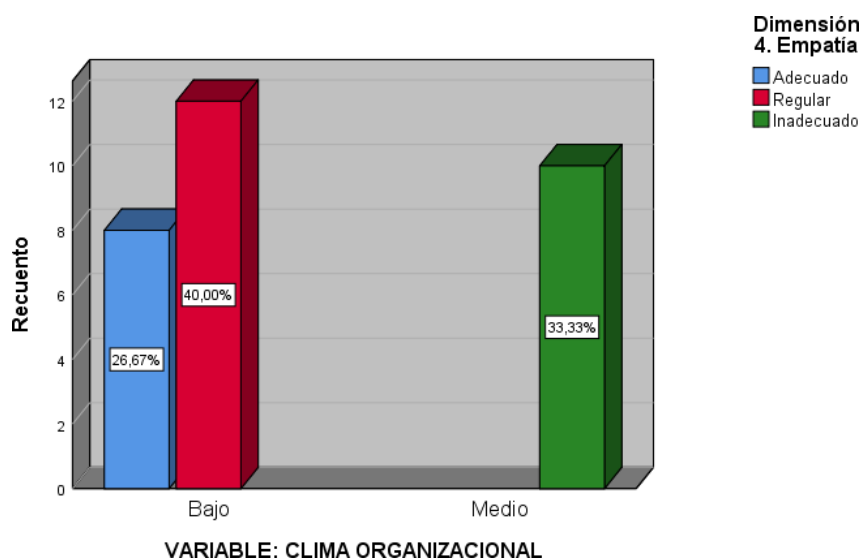
*Porcentual del Cruce clima organizacional y dimensión seguridad*





**Tabla 5**
*Cruce de clima organizacional y dimensión empatía*

		Dimensión 4. Empatía			Total	
		Adecuado	Regular	Inadecuado		
Variable: clima organizacional	Bajo	Recuento	8	12	0	20
		% del total	26,7%	40,0%	0,0%	<b>66,7%</b>
	Medio	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuento	8	12	10	30
		% del total	26,7%	<b>40,0%</b>	33,3%	100,0%

**Figura 5**
*Porcentual del Cruce clima organizacional y dimensión empatía*


**Tabla 6**

*Cruce de clima organizacional y dimensión elementos tangibles*

		Dimensión 5. Elementos tangibles			Total	
		Adecuado	Regular	Inadecuado		
Variable: clima organizacional	Bajo	Recuentos	10	10	0	20
		% del totales	33,3%	33,3%	0,0%	<b>66,7%</b>
	Medio	Recuentos	0	1	9	10
		% del totales	0,0%	3,3%	30,0%	33,3%
Total	Recuentos	10	11	9	30	
	% del totales	33,3%	<b>36,7%</b>	30,0%	100,0%	

**Figura 6**

*Porcentual del Cruce clima organizacional y dimensión elementos tangibles*

