



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y calidad del servicio en el
aula de innovación pedagógica en las instituciones
educativas de la Red 26 -
UGEL 04, Lima 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Tecnología Educativa

AUTOR:

Br. José Ricky Cruzalegui Arellano

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

SECCIÓN:

Educación e Idiomas,

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima – Perú

2018

Página del jurado

Dr. Joaquin Vertiz Osores

Presidente

Dr. José Víctor Quispe Atúncar

Secretario

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Vocal

Dedicatoria:

A mi familia a Dios y todos los que aportaron en la realización de este trabajo, por su apoyo.

Agradecimiento

A Dios por darme la salud y bienestar para lograr mis metas.

Agradezco a mis maestros por sus enseñanzas y consejos a lo largo de mi trayectoria como estudiante y por contribuir a mi superación profesional.

A todos cuanto me ayudaron a lograr mi meta: mi familia

Declaración de Autoría

Yo, José Ricky Cruzalegui Arellano, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría Tecnología Educativa, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Compromiso organizacional y calidad del Servicios en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26 – UGEL 04, Lima 2018”, presentada, en 108 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Tecnología Educativa, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de mayo del 2018

DNI: 09629036

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima, presentó la Tesis “Compromiso organizacional y calidad del servicio en el aula de Innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26 – UGEL 04, Lima 2018”, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Tecnología Educativa.

El contenido del presente estudio ha sido estructurado de la siguiente manera: Capítulo I: se presenta la introducción, en la cual se hacen referencias a: la realidad problemática, trabajos previos y teorías relacionadas al tema, fundamentación científica de las variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. Capítulo II: se presenta la operacionalización de las variables de estudio, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. Capítulo III: se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de las hipótesis, Capítulo IV: en este capítulo se realiza la discusión de los resultados. Capítulo V: se refrendan las conclusiones de la presente investigación. Capítulo VI: se fundamentan las conclusiones. Capítulo VII: se presentan las diferentes referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada, merezca su aprobación.

Índice general

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I Introducción	xviii
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Compromiso organizacional	24
1.3.1.1 Marco teórico	24
1.3.1.2 Dimensiones del compromiso organizacional	27
1.3.2 Calidad de servicio	28
1.3.2.1 Calidad	28
1.3.2.2 Fundamentos teóricos de la calidad de servicio	29
1.3.2.3 El modelo SERVQUAL	30
1.3.2.4 Dimensiones de calidad del servicio del aula de Innovación	31
1.3.2.5 Perspectivas teóricas de calidad de servicio y la innovación	32
1.3.3 El Aula de innovación pedagógica (AIP)	33
1.3.3.1 Definición de AIP	33
1.3.3.2 Características físicas del aula de innovación pedagógica	34
1.3.4 El docente del aula de innovación pedagógica (DAIP)	34
1.3.4.1 Definición de DAIP	35
1.3.4.2 Perfil del docente responsable del AIP	35
1.4. Formulación del problema	36

1.4.1	Problema general	36
1.4.2	Problemas específicos	36
1.5.	Justificación del estudio	37
1.5.1	Justificación teórica	37
1.5.2	Justificación práctica	37
1.5.3	Justificación metodológica	38
1.6.	Hipótesis	38
1.6.1	Hipótesis general	38
1.6.2	Hipótesis específicas	38
1.7.	Objetivos	39
1.7.1	Objetivo general	39
1.7.2	Objetivos específicos	39
II	Método	40
2.1.	Diseño de investigación	41
2.1.1	Investigación Correlacional	41
2.1.2	Investigación no Experimental	41
2.1.3	Investigación Transversal	42
2.2.	Operacionalización de las variables	42
2.2.1	Compromiso organizacional	42
2.2.2	Calidad de servicio del aula de innovación pedagógica	43
2.3.	Población y muestra	44
2.3.1	Población	44
2.3.2	Muestra	45
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.4.1	Instrumento de medición para la variable 1: medición del compromiso organizacional	46
2.4.2	Instrumento de medición para la variable 2: medición de la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica	47
2.5.	Métodos de análisis de datos	51
2.5.1	Estadística descriptiva	51
2.5.2	Estadística inferencial	51

2.6.	Aspectos éticos	52
III	Resultados	54
3.1	Descripción de resultados	55
3.1.1	Descripción de general de resultados de compromiso organizacional	55
3.1.2	Descripción de general de resultados de calidad del servicio	56
3.1.3	Descripción del resultado general de la investigación compromiso organizacional vs calidad del servicio en el AIP	57
3.2.1	Niveles comparativos entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	58
3.2.1.1	Resultado específico entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	58
3.2.1.2	Resultado específico entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de Innovación pedagógica	60
3.2.1.3	Resultado específico entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	61
3.2.1.4	Resultado específico entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	63
3.2.1.5	Resultado específico entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	64
3.3	Contrastación de hipótesis	65
3.3.1	Contrastación de la hipótesis general de la investigación	65
3.3.2	Contrastación de las hipótesis específicas	66
3.3.2.1	Contrastación de hipótesis específica 1	66
3.3.2.2	Contrastación de hipótesis específica 2	67
3.3.2.3	Contrastación de hipótesis específica 3	68

3.3.2.4	Contrastación de hipótesis específica 4	69
3.3.2.5	Contrastación de hipótesis específica 5	70
IV	Discusión	72
V	Conclusiones	77
VI	Recomendaciones	80
VII	Referencias	83
	Anexos	89
	Instrumentos	89
	Validez de instrumentos	94
	Matriz de consistencia	100
	Detalle de la población y muestra	103
	Base de datos	104

Índice de tabla

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	44
Tabla 3	Niveles y rangos de compromiso organizacional	47
Tabla 4	Niveles y rangos de la calidad de servicio en el aula de innovación pedagógica	48
Tabla 5	Rangos de confiabilidad del alfa de Cronbach	49
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de la variable compromiso organizacional y calidad de servicio en el AIP	50
Tabla 7	Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento compromiso organizacional y calidad de servicio	47
Tabla 8	Grados de correlación de Rho de Spearman	49
Tabla 9	Distribución de frecuencias de los rangos del compromiso organizacional del DAIP en las instituciones educativas de la Red 26 -UGEL 04, Lima 2018	52
Tabla 10	Distribución de frecuencias de los rangos de la calidad del servicio en las instituciones educativas de la Red 26 - UGEL 04, Lima 2018	53
Tabla 11	Distribución de frecuencias de los rangos del compromiso organizacional del DAIP en las instituciones educativas de la Red 26 -UGEL 04, Lima 2018	55
Tabla 12	Distribución de frecuencias de los rangos de la calidad del servicio en las instituciones educativas de la Red 26 - UGEL 04, Lima 2018	54
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el aula de	57

innovación pedagógica en las IIEE de la Red 26 – UGEL 04, Lima 2018

Tabla 14	Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en el servicio en el aula de innovación pedagógica	58
Tabla 15	Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	60
Tabla 16	Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el AIP	61
Tabla 17	Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el AIP	63
Tabla 18	Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el AIP	64
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018	66
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018	67
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018	68
Tabla 22	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018	69
Tabla 23	Grado de correlación y nivel de significación entre el	70

compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

Tabla 24	Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018	71
----------	--	----

Índice de figura

		Pág.
Figura 1	Diagrama modelo SERVQUAL	30
Figura 2	Diagrama del diseño correlacional	41
Figura 3	Niveles de rango del compromiso organizacional del DAIP en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.	55
Figura 4	Niveles de rangos de la calidad del servicio del AIP en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018	56
Figura 5	Comparación entre los niveles de compromiso organizacional y la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018	57
Figura 6	Niveles entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de Innovación pedagógica	59
Figura 7	Niveles entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	60
Figura 8	Niveles entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	62

Figura 9	Niveles entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	63
Figura 10	Niveles entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica	64

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26 – UGEL 04, Lima 2018.

La metodología empleada fue cuantitativa descriptiva, correlacional y explicativa, determinando el grado de relación entre las variables, empleando el coeficiente de correlación de Spearman; la población fue constituida por todos los docentes usuarios de las aulas de innovación pedagógica de las instituciones educativas de la Red 26 de la UGEL 04, la muestra estuvo integrada por 120 docentes seleccionados de manera no probabilística accidental, en el estudio se emplearon dos cuestionarios tipo Likert para el recojo de datos teniendo en cuenta las variables de estudio. Para el procesamiento de datos se aplicó el programa estadístico SPSS versión 23.

Los resultados obtenidos establecieron que existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26 de la UGEL 04, Lima 2018, el cual presenta nivel moderado con 0.589 por lo que se concluye que la hipótesis general planteada es válida y se demuestra que los objetivos de la investigación han sido corroborados.

Palabras claves: compromiso organizacional, calidad del servicio

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship that exists between the Organizational Commitment and Quality of Services within the teaching innovation classrooms of the Educational Institution (IIEE) of the Red 26-UGEL 04 Network, Lima 2018.

The methodology used was quantitatively descriptive, correlational and explanatory. To determine the degree of relationship between the variables, we used the Spearman Correlation Coefficient; the population consisted of all the teachers from the Red 26- UGEL 04- Lima, and the sample was composed of 120 teachers randomly selected. In this study, we used two different questionnaires of the Likert form to collect the data. For the analysis of data, we used the statistical program SPSS version 23.

The results show that there is a relationship between the Organizational Commitment and the quality of service in the classrooms of the IIEE of the 02-UGEL 04 Network, Lima 2018. The correlation factor has a moderate level of 0.589, so this supports our general hypothesis and it shows the objectives of this study were corroborated.

Keywords: Organizational Commitment and Quality of Services

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Las instituciones públicas o privadas presentan una organización asumida por el personal educativo en relación a su labor, que es un factor importante de las entidades públicas, debido a que esto se encuentra relacionado al compromiso organizacional y la calidad de servicio que brindan. Existen individuos dentro de la institución que no cumplen con las obligaciones que le son encomendadas, y es por ello que se acrecientan las dificultades en las instituciones educativas respecto a la falta de compromiso que conlleva a una escasa calidad de servicio en el aula de innovación pedagógica.

Con respecto al compromiso organizacional es un factor principal para la gestión de los recursos humanos (RR. HH), por cuanto posibilita el análisis de la lealtad y el vínculo de los empleados con su institución, de este modo se identifican y responsabilizan en la organización en que laboran (compromiso actitudinal).

Actualmente hay diferentes investigaciones acerca del compromiso laboral en el sistema educativo internacional como, por ejemplo, en los colegios secundarios comunes y técnicos del estado de Tabasco, en México, se percibe que los integrantes de las instituciones educativas no están plenamente comprometidos con sus actividades para lograr una calidad educativa. De ello es que se señala la carencia del compromiso organizacional.

Muchos empresarios, directivos y académicos se plantean con frecuencia cómo aumentar el nivel de compromiso de sus empleados. Esta investigación pretende sobre cuestiones básicas para entender mejor qué es compromiso organizacional, para lo cual se revisó literatura científica relevante que permitiera una comprensión del compromiso desde un sólido marco teórico conceptual para tratar de ofrecer propuestas que sirvieran para una aplicación práctica en las aulas de innovación pedagógica. (Cohen, 2009).

En cuanto a la calidad, cuando se habla de servicios, está relacionada con la demanda existente o posible de los usuarios. La calidad de servicio en el aula de innovación pedagógica (AIP) está referida a la adecuación entre las necesidades de los directivos, docentes y estudiantes, y las prestaciones técnicas pedagógicas, de soporte y mantenimiento que satisfacen esas necesidades tecnológicas. El

elemento clave para lograr un alto nivel de calidad del servicio es la capacidad para satisfacer o también para superar las expectativas de los usuarios del servicio.

Hay investigaciones de las instituciones educativas referidas al tema, donde se evidencia escaso compromiso de los docentes responsables del aula de innovación pedagógica (DAIP) con estas entidades, y por ende determinarían carencia de la calidad en el servicio prestado en el AIP, dificultando el logro y cumplimiento de la funcionalidad de los planes, específicamente dentro de las instituciones educativas de la Red 26 – UGEL 04 de Lima Metropolitana.

1.2. Trabajos previos

Cruz (2017), en su estudio “Compromiso organizacional docente de dos instituciones educativas públicas de primaria de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín”, recopiló, interpretó y realizó la discusión crítica, incrementando información sobre el compromiso organizacional del docente en las instituciones educativas. Estableció que el compromiso organizacional, se entiende como aquella actividad que permite asumir responsabilidades de forma organizada en el cumplimiento de metas establecidas y que es importante contar con maestros comprometidos, que den el máximo de su esfuerzo, sobreponiendo las dificultades y limitaciones del contexto, para cumplir con la formación de sus educandos. Consideró que el compromiso organizacional incide a que el maestro tenga afectividad, continuidad y normatividad con su institución educativa. Está investigación es de tipo cuantitativo descriptivo simple, básica; como objetivo incrementar el conocimiento *per se*, sobre el compromiso organizacional de los docentes de Juanjuí, la muestra es censal, conformada por 30 docentes del nivel primaria. Empleo la técnica de observación y encuesta, el instrumento fue un cuestionario de 18 ítems. Su variable de estudio fue compromiso organizacional. Aplicó el cuestionario de Allen y Meyer (1997), adaptada por Montoya (2014).

Yañez (2017) en la tesis “Clima institucional y compromiso organizacional en la institución educativa Tungasuca del distrito de Carabaylo”, planteó como objetivo principal de la investigación determinar la relación existente entre clima institucional y compromiso organizacional en la institución educativa mencionada. Para ello utilizó el método hipotético-deductivo. El tipo de investigación fue no experimental, diseño correlacional. Formuló hipótesis y realizó las pruebas respectivas para

determinar la relación entre variables. Conformada por una población de 51 miembros, que también fue la muestra de estudio. Empleó la técnica de la encuesta para la recopilación de la información y el instrumento fue el cuestionario. En la variable clima institucional utilizó el cuestionario de Palma (1999) con 50 ítems, y la variable compromiso organizacional, aplicó el cuestionario adaptado de Meyer y Allen (1997), con 22 ítems.

Las correlaciones se obtuvieron mediante la prueba de Rho de Spearman, con lo cual se comprobaron las hipótesis, verificando el cumplimiento de los objetivos. Se determinó que existe una correlación positiva alta de 0,732 puntos entre las variables clima institucional y compromiso organizacional (p.12).

Ruiz (2013) en su investigación el “Compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno” ha realizado un análisis de la literatura científica relevante para responder a la cuestión: ¿qué es el compromiso organizacional y qué tipos de compromiso existen? Como respuesta mostró el enfoque tridimensional del compromiso, así como un novedoso encuadre dentro de la tradición ética aristotélica de los bienes, analizando la teoría del valor. En este estudio realizó un análisis descriptivo del comportamiento de factores como: intercambio de valores entre la empresa y los empleados; comunicación interna; entrenamiento; interés de la dirección y conciliación entre la vida laboral y familiar. La muestra fue de 201 hoteles de España, el diseño fue descriptivo, correlacional. Concluyó que de los factores analizados los que tienen mayor correlación con el compromiso son: comunicación interna, interés de la dirección, entrenamiento y conciliación entre el trabajo y la familia.

García y Segura (2014), realizaron una investigación con el nombre de *clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay*, Perú. Su finalidad fue determinar si existía una relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en los centros educativos del distrito de Cajay. Tomando una muestra de 65 profesores de los niveles: inicial, primaria y secundaria de los centros educativos del mencionado distrito. Se estimó que el clima organizacional tenía alguna relación con el desempeño de los docentes y que ambos factores se combinan para asegurar un servicio de calidad. Los resultados permitieron comprobar que entre el clima organizacional y el desempeño docente de las instituciones educativas existe una

correlación moderada ($\rho = .528$), pero muy representativa ($p < .01$). Tanto el clima organizacional como el desempeño docente están entre los niveles alto y muy alto

Luengo (2013), realizó la investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial* en la universidad de Zulia, Venezuela. Su objetivo general fue analizar la dependencia existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los profesores en instituciones de educación inicial, Municipio de Mara. Para lo cual se utilizó una técnica básica de tipo descriptiva – correlacional no experimental. Trabajó con una muestra compuesta por 49 individuos, 5 directores y 44 profesores. Para poder establecer la correlación se decidió trabajar con el coeficiente de Spearman, obteniendo un valor de 0,726, lo cual es muy representativa. Los resultados expusieron la presencia de un clima organizacional mayor en los centros de educación inicial de dicho lugar, donde los docentes se percatan que sus decisiones no son tomadas en cuenta, obteniendo como conclusión general una dependencia alta y representativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de los centros de educación inicial.

Ramírez y Domínguez (2012), llevaron a cabo una investigación titulada *Clima organizacional y compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta*, México siendo su propósito general mostrar las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso institucional. Este análisis se llevó a cabo en las entidades de Educación Superior de Puerto Vallarta, la muestra estudiada fue de 384 personas a través de una encuesta usada como instrumento. Para determinar el grado de correlación entre ambas variables, se hizo uso del coeficiente de correlación r de Pearson. Con los resultados obtenidos llegaron a la conclusión de la presencia de una relación positiva entre las variables clima organizacional y compromiso institucional, sin embargo, se manifiesta una relación débil entre algunas dimensiones como liderazgo y compromiso.

Magallanes (2018) en su estudio que presentó como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello, es un estudio de enfoque cuantitativo desarrollado en una institución pública, el estudio es *una investigación sustantiva que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivo*, el diseño asumido es no experimental, transversal de alcance correlacional, se tomó una población finita

conformado por los 65 trabajadores de la institución, en consecuencia la muestra es censal, se aplicó dos instrumentos elaborados para el estudio en base a la teoría. Dentro de su conclusión, manifiesta que existe relación moderada y positiva de 0.532 determinada por el coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello.

Valera (2012) en su investigación titulada “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla”, que fue una investigación de tipo no experimental y de diseño descriptivo simple, tuvo como propósito describir la calidad del servicio en el nivel secundario de una institución educativa, desde la percepción de la comunidad educativa conformada por docentes, padres de familia y estudiantes. Aplicó una encuesta de calidad de servicio validada por juicio de expertos – V de Alken y con una confiabilidad de α de Cronbach = .951 para los padres de familia, α de Cronbach = .968 para los docentes y α de Cronbach = .936 para los alumnos. Las dimensiones analizadas fueron: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. La muestra estuvo constituida por 43 docentes, 293 alumnos de los cinco grados del nivel secundario y 165 padres de familia. Llegó a la conclusión que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia la calidad del servicio educativo fue de nivel medio.

Moreira (2013) presentó en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, la tesis titulada *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio, propuesta de un módulo práctico*, para optar el grado académico de magister en docencia y gerencia en educación superior, el estudio presenta como objetivo de la investigación diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad Cristiana Latinoamericana. La muestra de la población estuvo conformada por un total de 131 personas, el tipo de investigación fue descriptivo. Para la recolección de información el investigador utilizó la técnica de la encuesta y diseñó un cuestionario. Los resultados encontrados en la investigación fueron que un gran porcentaje es la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo, por lo que se consideró que hay falencia en el servicio en atención al cliente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Compromiso organizacional

1.3.1.1 Marco teórico

Meyer, Allen y Smith (1993), plantearon un concepto más reciente, el compromiso organizacional es: “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”. Estos autores propusieron una conceptualización del compromiso dividida en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo. Es importante para las organizaciones conocer no solo el tipo, sino también el grado de compromiso de sus miembros, así como elevarlo. Nos debe quedar claro que las medidas para lograrlo son diferentes, de acuerdo al tipo de compromiso que se desee alcanzar (Recio 2008).

Maldonado, Ramírez, García y Chairez (2014), en su investigación Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública, consideraron que el compromiso de los profesores es un concepto multidimensional, distinguiendo tres dimensiones, dependiendo del contexto analizado: compromiso con los estudiantes, compromiso con la profesión (docencia) y compromiso con la organización (lugar de trabajo). El compromiso con la organización es llamado organizacional y se refiere a la identificación que el profesor tiene con los valores de la escuela (universidad), sentido de comunidad, deseo de continuar o permanecer en el ámbito. Este compromiso está de acuerdo con los objetivos y valores de la organización, visto a través de la tendencia que tiene el profesor en invertir un tiempo adicional en ser partícipe del desarrollo de las actividades de la institución y con su deseo de permanecer en ella. La relevancia del compromiso radica en el hecho de que es un indicador de actitudes laborales y ha sido vinculado a ciertos resultados organizacionales tales como: el desempeño, el ausentismo, la rotación de personal, entre otros.

Para Monday (1979), citado por Ramos, Martínez y Maldonado (2009), el compromiso organizacional es:

Aquella fuerza relativa de identificación de uno o más individuos y cómo es que este o estos se involucran con su organización. Así, los colaboradores mediante el

compromiso organizacional se reflejan si existe un vínculo estrecho con la organización a la cual pertenecen. (p. 49).

El compromiso se refuerza con un sentimiento de pertenencia e identidad con la institución en donde se labora en un tiempo ya muy considerable.

Por su parte, Allen y Meyer (1990), citados por Ramos Martínez y Maldonado (2009), indican que:

La variable de estudio compromiso organizacional se fundamenta en tres elementos: primero el compromiso afectivo, con el cual se refiere al vínculo emocional que hay con la organización; segundo, el compromiso de continuación, con el que se refiere a la convivencia de continuar con el fin de no perder la inversión puesta en el trabajo y, por último; el compromiso normativo, el cual se basa en el sentido de la obligación. (p. 49).

Los compromisos se asumen con una mezcla de emociones, responsabilidades y criterios de la propia institución. Pintor, Robles y De la Gasca (2009) citado por Vásquez (2017), por su parte añaden algunas referencias respecto al Compromiso Organizacional, donde señalan que:

“éste ha sido tomado como un término que se ha utilizado con sentidos bastante diversos” (p. 73)

Los autores manifestaron que, en toda institución educativa, es importante el compromiso que adquieren los agentes educativos al desempeñarse en sus diversas labores que contribuyan en el buen desempeño de sus labores; además deben ser competitivos con muchas habilidades y destrezas en la labor a ejecutar, que contribuyan con resultados de una educación de calidad manifestada por sus egresados. (Pintor, Robles y De la Gasca, 2009)

En el caso de Allport (1943) citado por Rocha y Böhrst (2004), quienes definieron al compromiso organizacional como:

“El grado en que un trabajador participa en su organización teniendo en cuenta tanto sus necesidades, prestigio, auto respeto, autonomía y autoimagen” (p.45).

Se manifestó la importancia del compromiso organizacional en toda institución educativa, en la cual los agentes educativos al desempeñarse en sus diversas labores que contribuyan en el buen desempeño de sus labores; además deben ser competitivos con muchas habilidades y destrezas en la labor a ejecutar, que

contribuyan con resultados de una educación de calidad manifestada por sus egresados, además del buen prestigio que debe tener (Allport, 1943, p. 45).

Por otro lado, para Castañeda (2001), el compromiso organizacional mide el grado de identidad que una persona puede tener con su trabajo, además de considerar la importancia de su grado de desempeño para valorarse uno mismo.

Desde la óptica de Finegold (1991) citado por Robles y De la Gasca (2009), el compromiso organizacional es:

El nivel de identificación individual, e implicación en una institución particular que se caracteriza por tres factores: la fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, una voluntad de ejercer un considerable esfuerzo a favor de esta y, un deseo definido de mantener la membresía organizacional. (p.75).

Se prioriza la identificación de todos los actores con la institución sobre todo sus buenas enseñanzas determinarán su profesionalidad que contribuirá con su buen desempeño de sus labores; además deben ser competitivos con muchas habilidades y destrezas en la labor a ejecutar, que contribuyan con resultados de una educación de calidad que satisfagan a sus egresados, además del buen prestigio que debe tener (De la Gasca, 2009).

Para Castañeda (2001) es:

“la existencia de una voluntad de permanecer en la organización o de sentirse responsable con una persona con la cual siente que se ha comprometido” (p.156).

La voluntad tiene que está en constante relación con la responsabilidad del compromiso con la entidad.

Por último, Bishop (1999), citado por Aguirre (2014) se refirió al compromiso como:

“la fuerza relativa de identificación de un individuo e involucración en una organización particular, equipo o profesional”.

En suma, podemos entender el compromiso como la promesa de realizar algo, por ejemplo, la dedicación a un curso de acción a largo plazo. Un trabajador puede encontrarse comprometido a rendir un óptimo desempeño en sus actividades, sin recibir apoyo alguno. Igualmente, una persona leal puede defender a su líder o jefe, sin llevar a cabo un gran esfuerzo en el trabajo (Castañeda, 2001, citado por Blas y De la Gasca, 2009).

1.3.1.2 Dimensiones del compromiso organizacional

Basadas en la Teoría de las tres componentes de Allen y Meyer (1990), citado por Loli (2006), el compromiso organizacional se encuentra conformado por tres dimensiones, a saber: el afectivo, el de continuidad y el normativo.

Dimensión 1: Compromiso afectivo.

En este caso hablamos de un lazo emocional existente entre los empleados y la organización en donde se encuentran, y se refleja en el apego emocional cuando se percibe la satisfacción de necesidades (especialmente los psicológicos) y de sus expectativas, ya que es gracias a esto que disfrutan de su permanencia en su centro de labor.

Meyer y Allen (1991), citado por Loly (2006), sostienen que:

Los empleados comprometidos son los que se sienten orgullosos de pertenecer a la organización en la que se encuentran. Esto significa también que el trabajador se encuentra al mismo tiempo identificado con los valores que hay en la empresa, sintiendo no solo orgullo de pertenecer a ella sino también sintiéndose preocupado por la organización cuando esta presenta problemas. (p.153).

Cuando una institución valora al trabajador, este se encuentra comprometido y se identifica con la institución.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad

Este segundo componente refiere al reconocimiento del trabajador, en relación a los costos (financieros físicos, psicológicos) y a las bajas oportunidades de encontrar algún otro empleo, si en algún momento piensa en renunciar a la actual organización. El empleado debe tener en cuenta que ha invertido tanto tiempo, dinero y esfuerzo en dicha organización y dejarla solo así implicaría correr el riesgo de perderlo todo; es así que al percibir que no hay mayores oportunidades fuera de la empresa, el apego con ella se incrementa.

Por otra parte, al hacer referencia a los costos que existiría al abandonar la empresa, estamos tratando el tema de la inversión que hace el trabajador, así como la antigüedad, o el estatus que tiene dentro de dicha organización, ya que con ello es que el empleado espera que su inversión sea bien retribuida de alguna forma.

Al respecto, Meyer y Allen (1991), citado por Loly (2006), es:

La presencia de un alto grado de Compromiso de continuidad, se percibirá en contraposición un bajo nivel de desempeño laboral dentro de la empresa en donde

el personal se limitará solamente a hacer lo necesario en sus actividades para seguir dentro de ella. (p.186).

El compromiso de continuidad se refleja con el compromiso laboral o de contrato que tiene el trabajador con la empresa.

Dimensión 3: Compromiso normativo

Este es el último componente del compromiso organizacional. Aquí en cambio nos referimos a la lealtad que se tiene a la organización, como alguna especie de pago, quizá por recibir beneficios; por ejemplo, en los casos donde la institución o empresa cubre el costo de la capacitación del trabajador es donde se va creando un sentido de reciprocidad con ella.

Es en este tipo de situación donde se forma un sentimiento de permanencia en la empresa, debido a la sensación de obligación existente con la organización por habernos otorgado una oportunidad que ha sido tomada por el trabajador. Entonces se puede indicar que el compromiso normativo es emocional, puesto que es la obligación que siente algún empleado de no salir de la organización ya que se encuentra en “deuda” (Loly, 2006).

1.3.2 Calidad de servicio

1.3.2.1 Calidad

El término calidad posee una diversidad de definiciones, y va a depender el contexto en que se desea definir, el área, entre otros. Por ejemplo, hablar de calidad de un objeto es diferente de hablar de la calidad de un sujeto.

Bolívar (2001) señala lo siguiente: El término calidad puede esconder tras de sí las causas que hacen que algo tenga o no calidad, por lo que puede ser aplicado indiscriminadamente. Por lo mismo, señalar qué se entiende por educación de calidad es, básicamente, un ejercicio que debe llevar a explicitar qué tipo de escuela queremos, sobre qué valores la construiremos, qué procesos pedagógicos se privilegiarán (en el más amplio sentido) y qué vínculos estableceremos entre calidad educativa y proyecto de sociedad. (p. 45)

Para la UNESCO (2004):

La calidad se ha convertido en un concepto dinámico que tiene que adaptarse permanentemente a un mundo cuyas sociedades experimentan hondas transformaciones sociales y económicas. Es cada vez más importante estimular la

capacidad de previsión y anticipación. Ya no basta con los antiguos criterios de calidad. (p. 35)

La calidad de servicios para Parasuraman, lo conceptualizó como: “un juicio global o actitud, relacionada a la superioridad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.16). la calidad de los servicios es algo fugaz puede ser difícil de medir.

Lewis y Booms (1983) plantearon el concepto de calidad de servicios como el ajuste de servicios entregado a los consumidores con sus expectativas.

1.3.2.2 Fundamentos teóricos de la calidad de servicio

La calidad es satisfacer las necesidades de los usuarios, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

Soto (2009) plantea que la calidad es el mejor negocio. Invertir en la calidad es un excelente negocio, por los magníficos resultados que trae consigo, como son: ser competitivos, aumentar las ganancias, satisfacer al usuario, reducir los desechos, etc. (p. 76).

Si el servicio que presta la institución educativa se ajusta a los componentes antes descritos, entonces se tiene la garantía de que el usuario volverá y cuenta con su fidelidad, la cual compartirá, y este viene a ser un gran logro para la institución educativa.

Según, Albrech y Carson (2001) quienes popularizaron el término de usuario en sus libros “La excelencia de los servicios” y “La revolución de los servicios”, su uso no ha logrado generalizarse y es que no para todo el mundo resulta evidente que el que hasta hace poco y por siempre no fue más que el trabajador, asalariado, peón, obrero y a lo sumo, recurso humano, de momento resulte usuario. Los que así razonan afirman “usuario es quien paga” (p. 431).

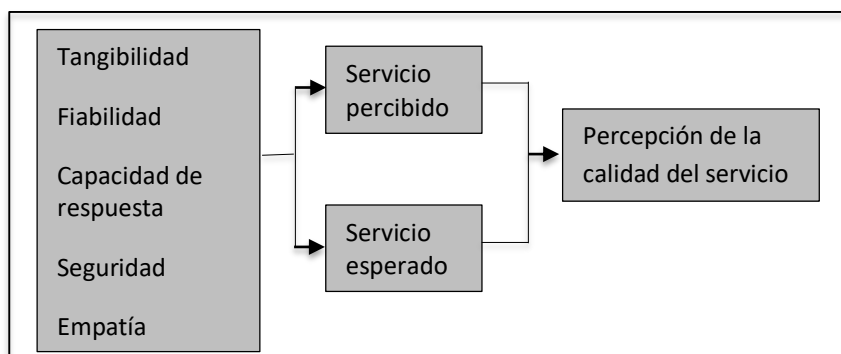
Para determinar la definición se parte de los siguientes conceptos: Un usuario es la persona que recibe un producto. El usuario es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una institución educativa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

Al referirnos a la calidad de servicio en el AIP, es interesante considerar, lo que Parasuraman et al. (1985) en su obra, notaron como el problema de la no existencia de medidas que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido y no siempre son objetivas.

El proceso de medición de la calidad de servicios de servicio implica que dadas sus características se establecen diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son los elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos.

1.3.2.3 El modelo SERVQUAL

La investigación realizada tiene como teóricos a Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) con la metodología SERVQUAL, método de evaluación de los factores claves para determinar la calidad de los servicios prestados.



*Figura 1: Modelo SERVQUAL
Adaptado de Zeithaml y Parasuraman (2004)*

El modelo SERVQUAL es una herramienta que permite medir la calidad en el servicio y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y/o clientes, quienes esperan un servicio (expectativa) que suponen recibirán, estos consciente o inconscientemente evalúan ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que les permite tener impresiones al respecto (percepción) y emitir un juicio de valor. SERVQUAL es una de las principales fuentes de información para que las instituciones o empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus usuarios y/o clientes, ubicando áreas de oportunidad y proponiendo y/o implementando planes de mejora para tener usuarios satisfechos.

1.3.2.4 Dimensiones de calidad del servicio del aula de Innovación pedagógica

La calidad en el servicio es la conformidad requerida por las especificaciones de los clientes. Esta adquiere realidad en la percepción, considerándolo como un deseo más que como una percepción. Estos deseos del desempeño del servicio están conformados en cinco dimensiones, siendo:

Dimensión 1: Tangibilidad o elementos tangibles:

Parte visible de la oferta de la prestación. Están inciden en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos formas: 1. Muestran señales sobre la naturaleza y calidad del servicio, 2. Influyen claramente en las percepciones sobre la calidad del servicio. Ejemplo: una institución educativa con los patios limpios, paredes, ventanas y mobiliario limpio dará mejor impresión que aquella institución que no muestre. (Berry, Bennet y Brown, 1989)

Dimensión 2: Confiabilidad o fiabilidad

Es la manera de mantener su palabra de servicio de una manera precisa y segura, ofrecida de forma adecuada y constante dentro una institución. En la confiabilidad se requiere proporcionar la información necesaria, transmitir confianza (seguridad) al usuario, contar con la preparación necesaria para realizar el trabajo y concluir el servicio en el tiempo prometido. (Barrios y Mejía, 2007).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Considerado como asertividad en el servicio, determinada por la prontitud para servir a los usuarios, quienes requieren ser atendidos de forma eficientemente. Para mantener la preferencia del cliente y conservarlo es necesario demostrarle al cliente el tiempo de respuesta y sobre todo prestar bien el servicio desde la primera vez. (Barrios y Mejía, 2007).

Dimensión 4: Seguridad (garantía)

Es la habilidad para inspirar confianza y credibilidad, actitud y aptitud del personal que inspiren confianza en los clientes o usuarios. Los clientes requieren contar con gente adecuada para el puesto. El trato agradable al cliente refuerza el vínculo entre el cliente y la entidad. Para ello es necesario tener el dominio técnico, credibilidad y confiabilidad.

Dimensión 5: Empatía

Es la atención individualizada que brinda la entidad al cliente atendiendo las necesidades e inquietudes, satisfaciéndolo en cada momento requerido, la dedicación al cliente determina el acercamiento, la confianza y seguridad, yendo más allá de la cortesía profesional.

1.3.2.5 Perspectivas teóricas de calidad de servicio y la innovación

Considerando la relevancia que posee el usuario para toda institución educativa, como punto focal de sus operaciones, es necesario identificar las perspectivas calidad de servicio.

Las instituciones públicas educativas que cuenten con Aula de Innovación pedagógica presentarán una ventaja competitiva, respecto a sus competidores, anticipándose a las necesidades de los usuarios, a la vez que aumentará el nivel del servicio y generará muchas más oportunidades de contacto entre usuario / proveedor.

Asimismo, proveería la innovación que es la acción de incorporar o implementar algo nuevo a una realidad existente, lo cual transforma su ser y su funcionamiento, de manera que los efectos resultantes sean mejores. La innovación implica la acción de transformación que apunta a la mejora de los resultados por los cuales se trabaja.

En el área específica de la educación, la innovación de acuerdo con Agüerrondo (2006) se entiende como:

La posibilidad de cambiar los ejes fundamentales de la escuela es romper con lo viejo, para buscar un nuevo equilibrio, destinado a alcanzar mayores logros, mayores niveles de calidad. Se trata de un proceso permanente, espiralado, complejo y contradictorio, nunca libre de conflictos. Innovar es así, romper con los aspectos estructurales de la escuela, es producir ideas nuevas y recrear las viejas, es un acto de creatividad permanente. (p. 46).

Por su parte, Jaime Carbonell (Cañal de León, 2002: 11-12), entiende la innovación educativa como:

“(un) conjunto de ideas, procesos y estrategias, más o menos sistematizados, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. La innovación no es una actividad puntual sino un proceso, un

largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado. Su propósito es alterar la realidad vigente, modificando concepciones y actitudes, alterando métodos e intervenciones y mejorando o transformando, según los casos, los procesos de enseñanza y aprendizaje. La innovación, por tanto, va asociada al cambio y tiene un componente – explícito u oculto- ideológico, cognitivo, ético y afectivo. Porque la innovación apela a la subjetividad del sujeto y al desarrollo de su individualidad, así como a las relaciones teoría práctica inherentes al acto educativo.”

Unesco, 2016: 14, señala que:

“la innovación no es una simple mejora sino una transformación; una ruptura con los esquemas y la cultura vigentes en las escuelas. Ampliar las horas de aprendizaje, o introducir computadoras o bibliotecas en la escuela, obviamente son mejoras importantes, pero no se pueden considerar innovaciones si no se producen transformaciones en el enfoque mismo de la educación, en el rol del docente, en las estrategias de enseñanza centradas en el aprendizaje, o en creación de relaciones no violentas y de cooperación en la convivencia de la institución educativa”.

Desde estas perspectivas, innovar comprende la transformación de toda la estructura organizativa, como proceso integral, que surge desde los fundamentos mismos que definen a la educación. Su objetivo se centra en la cantidad y la calidad de los logros que se persiguen, y se genera a partir de lo existente. En efecto, el sistema educativo peruano vincula la innovación con la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, en la primera década del presente siglo. Es por ello, la importancia que el servicio que se brinde en el AIP sea de calidad.

1.3.3 El Aula de innovación pedagógica (AIP)

1.3.3.1 Definición de AIP

Es un aula acondicionada con computadoras y acceso a Internet en las instituciones educativas que implementa la Dirección de Tecnologías Educativas del Ministerio de Educación, donde se realizan actividades educativas aprovechando pedagógicamente las tecnologías de la información y la

comunicación TIC, tanto por los profesores y los estudiantes. MINEDU, 2004 (como se citó en Sarmiento, 2013, p. 5).

El AIP es un espacio pedagógicamente adecuado donde se desarrollan las actividades de aprendizaje de los estudiantes, compuesto por un conjunto de recursos tecnológicos y donde se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje atendiendo a estudiantes nivel primario y secundario. En efecto el AIP es el ambiente en el cual tanto docentes como los estudiantes acceden, crean y producen aprendizajes significativos. En ese sentido las TIC deben ser utilizados como medios que permiten potenciar las habilidades y destrezas de los estudiantes partiendo de sus intereses y expectativas particulares.

En la Directiva N° 047-2013/DUGEL01/AGP-EBR, se señala que el Aula de Innovación Pedagógica (AIP) “es un escenario de integración de las TIC, donde se proporciona las condiciones para que los estudiantes y maestros apliquen las TIC en el mejoramiento del desempeño escolar y docente” (UGEL 01/AGP-EBR, 2013, p.3).

Para el funcionamiento adecuado del AIP el ministerio de educación proporciona recursos tecnológicos como: computadoras, proyector multimedia, equipo de sonido, servidores, acceso a internet, router, impresora multifuncional, laptop, entre otros, los cuales están orientados al desarrollo pedagógico y se encuentran a disposición de los docentes de todas las áreas que implementan sus sesiones de aprendizaje haciendo uso de las TIC. Es el espacio que brinda soporte a la labor pedagógica del docente, para ello cuenta con el apoyo técnico del Docente del Aula de Innovación Pedagógica (DAIP); quien asesora, facilita y empodera al docente en el uso pertinente de los recursos tecnológicos.

1.3.3.2 Características físicas del aula de innovación pedagógica

Para brindar un servicio de calidad a los usuarios, es necesario que el AIP posea lo siguiente:

- Ambiente donde se disponga de todos los recursos tecnológicos.
- Operatividad de los recursos tecnológicos.
- Contar con las medidas de seguridad para el cuidado y conservación de los equipos.

- Contar con un profesional responsable (DAIP) de liderar y acompañar a docentes y estudiantes para el uso adecuado de las TIC.

1.3.4 El docente del aula de innovación pedagógica (DAIP)

1.3.4.1 Definición de DAIP

Proveedor del servicio en el aula de innovación pedagógica.

1.3.4.2 Perfil del docente responsable del AIP

De acuerdo con la R.M N° 668-2010-ED, que aprueba la directiva N° 040-2010-ED/VMGP/DIGETE, el docente del AIP debe tener:

Requisitos

- Grado académico o título en educación
- Experiencia y conocimiento de informática y TIC
- Experiencia en aplicación de herramientas TIC en el proceso educativo.
- Conocimiento del DCN y programación curricular.

Competencias

- Habilidad para capacitar, asesorar y acompañar a sus pares en el desarrollo de clases.
- Docente innovador, creativo, motivador, comprometido y con actitudes positivas.
- Capacidad de gestión para planificar, organizar, liderar la administración de los Recursos del AIP.
- Administración de redes y configuración LAN, sistemas operativos y mantenimiento de computadoras

Funciones del docente responsable del AIP

- Difundir, promover y aplicar los planteamientos pedagógicos de la DIGETE en su IE.
- Organizar planificar las actividades del aula de innovación, promover la implementación de bibliotecas digitales y virtuales para la IE, el desarrollo de materiales educativos para docentes y estudiantes y el trabajo colaborativo en la IE y con sus pares de otras IE.
- Promover la participación de docentes y estudiantes en las comunidades virtuales del Portal Educativo del Perú.

- Incentivar el uso del aula de innovación por todos los docentes de todos los niveles y modalidades. El aprovechamiento pedagógico de las TIC es transversal a todas las áreas curriculares.
- Velar por la provisión y mantenimiento de los recursos educativos, equipamiento e infraestructura del aula de innovación.
- Mantener actualizado el registro de asistencia del aula de innovación.
- Asesorar a los docentes en el desarrollo de actividades educativas con TIC.
- Organizar actividades de capacitación para el aprovechamiento pedagógico de las TIC.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26 -UGEL 04, Lima 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la empatía en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

El desarrollo de este estudio posee y demuestra una pertinencia teórica, por cuanto se ha llevado a cabo, de manera exhaustiva, el empleo de una metodología científica vinculada con este campo. Esto estableció los principales lineamientos para conocer de una forma óptima el estado de los conocimientos del tema a investigar.

Asimismo, nos permitirá acercarnos a la comprensión objetiva de la relación que existe entre ambas variables de estudio en la muestra determinada. A causa de ello, se deben tener en consideración los aportes realizados y presentados por esta investigación. Este trabajo tiene como fundamento bases teóricas y la metodología de la investigación científica, con la finalidad de confirmar cómo se manifiestan las variables de estudio propuestas: compromiso organizacional y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26– UGEL 04 de Lima.

1.5.2 Justificación práctica

Esta investigación se basó en la idea de precisar la relación directa que existe entre las variables de estudio propuestas, implantando así la urgencia de un cambio en la conducta que manifiestan los DAIP, mediante un compromiso organizacional en la institución en la que se encuentran y desempeñan sus labores.

En esta línea de pensamiento, se alberga la posibilidad de implicar una mejora en el ámbito educativo. Este estudio es importante en la medida en que se establezca como el compromiso asumido por los docentes del aula de innovación de las instituciones educativas de la Red 26 – UGEL 04 influye en la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica para el beneficio de los estudiantes, docentes y directivos usuarios.

1.5.3 Justificación metodológica

Se prioriza obtener nueva información sobre las variables de estudio aquí incluidas, para confeccionar y poner en práctica determinados instrumentos, y con ellos, posteriormente, acceder al procesamiento de datos acopiados mediante cuestionarios, fichas de observación, entre otros. Con miras a conseguir un resultado bueno y real, se hace uso de métodos, técnicas, instrumentos y medios adecuados para abordar provechosamente los retos que se están planteando en el presente estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26 - UGEL 04, Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el compromiso organizacional y tangibilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26 - UGEL 04, Lima 2018

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26 - UGEL 04, Lima 2018

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el compromiso organizacional y capacidad de respuesta en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26- UGEL 04, Lima 2018

Hipótesis específica 4

Existe relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26- UGEL 04, Lima 2018.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre el compromiso organizacional y la empatía en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26- UGEL 04, Lima 2018

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional y la tangibilidad que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018

Objetivo específico 2.

Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018

Objetivo específico 3

Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018

Objetivo específico 4

Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional y la seguridad que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018

Objetivo específico 5

Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional y la empatía que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación tiene el diseño el correlacional, no experimental, y está sustentada teóricamente:

2.1.1 Investigación Correlacional

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de estudio tiene como fin conocer el nivel de relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un entorno particular. En algunas ocasiones solamente se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican relaciones entre tres o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de unión entre dos o más variables, miden a cada una, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

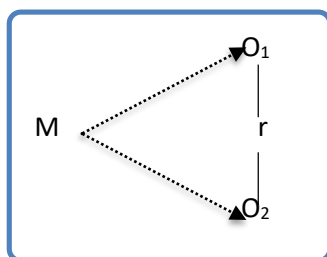


Figura 2: Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M: muestra de la población docente usuaria del AIP

O₁: Variable 1 Compromiso organizacional

O₂: Variable 2 calidad de servicio del AIP

r: Relación entre ambas variables

2.1.2 Investigación no Experimental

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), podría definirse como la investigación que no manipula adrede las variables. Es decir, se trata de estudios donde no se varían de forma premeditada las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar situaciones o fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente estudiarlos y/o analizarlos.

2.1.3 Investigación Transversal

Al respecto Palella y Martins (2012), manifiestan que se recogen datos en un solo tiempo o momento, teniendo como propósito explicar las variables y estudiar su incidencia e interrelación en ese momento. Es como realizar una instantánea de algo que sucede.

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1 Compromiso organizacional

Definición conceptual:

De acuerdo con Betanzos y Paz (2007), el compromiso organizacional se refiere al estado en el que las personas se sienten identificadas con la institución donde labora, las metas y desean seguir siendo miembros de esta, disponiendo para ello de todas las estrategias a su alcance para responder a estos estímulos de manera afectiva, cognitiva, y cognitivo-conductual para guiar su conducta y favorecer el compromiso organizacional. (p. 214)

Allen y Meyer (1990), citado por Ramos, Martínez y Maldonado (2009), recalcan que:

El compromiso organizacional puede agrupar tres componentes: el compromiso afectivo, el compromiso de continuación y el compromiso normativo. El primer componente mencionado señala un vínculo emotivo con la organización en cuestión. El segundo componente nombrado se basa en continuar la convivencia para evitar la pérdida de la inversión inmersa en el trabajo. Finalmente, el tercer componente, se refiere al deber u obligación que tiene cada uno con la organización (p.49).

Definición operacional:

Se ha medido el compromiso organizacional a través las dimensiones que posibilitan comprender la percepción que se tiene de la variable. De esta manera, se conseguirá identificar el perfil del DAIP para el beneficio de la calidad educativa. Está constituida por dieciocho (18) preguntas, y se medirá mediante una escala ordinal. Las dimensiones consideradas para esta variable son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Tabla 1

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala / valores	Nivel - rango
Compromiso afectivo	Apego emocional	1, 2		Desfavorable
	Identidad del individuo con la organización.	3, 4	Ordinal	18 - 41
	Percepción de satisfacción	5,6	Tipo Likert: Siempre (5)	
Compromiso de continuidad	Orgullo de la organización	7, 8	Casi Siempre (4)	Moderado
	Necesidad de trabajo	9, 10	A Veces (3)	42 - 65
	Opciones laborales	11, 12	Casi Nunca (2)	
Compromiso normativo	Evaluación de permanencia	13, 14	Nunca (1)	Favorable
	Reciprocidad con la institución	15,16		66 - 90
	Expectativas laborales	17, 18		

Fuente: adaptado de Meyer y Allen (1997)

2.2.2 Calidad de servicio del aula de innovación pedagógica

Definición conceptual:

Calidad de servicio es el nivel de atención técnico pedagógica haciendo uso de las Tic durante las sesiones planificadas de docentes usuarios del aula de innovación pedagógica. Esta calidad referida tanto al proveedor del servicio como al ambiente donde el proveedor brinda el servicio.

Para esta investigación está referida a la percepción de calidad en el uso adecuado, pertinente, oportuno de los recursos tecnológicos que expresan satisfacción de las necesidades del usuario que son brindados en el aula de innovación pedagógica.

Definición operacional:

Es el puntaje obtenido a partir de la encuesta que se realizó a los docentes usuarios de las aulas de innovación pedagógica de las instituciones educativas de la red 26 de la UGEL 04, considerándose que las dimensiones de la variable son: tangibilidad o elementos tangibles, confiabilidad o fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad o garantía y empatía.

Esta definición está constituida por treinta (30) ítems o preguntas, y se medirán mediante una escala ordinal.

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio del aula de innovación pedagógica

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala / valores	Nivel - rango
Elementos tangibles	Infraestructura	1, 2, 3,	Ordinal	Inadecuado 30 – 69
	Recursos	4, 5, 6		
Fiabilidad	Respuesta a las expectativas	7, 8, 9	Tipo Likert	Regular 70 – 109
	Puntualidad	10, 11, 12	Siempre (5) Casi Siempre (4)	
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	13, 14, 15,	A Veces (3)	Adecuado 110 – 150
	Comunicación oportuna	16, 17, 18,		
Seguridad	Dominio técnico	19, 20, 21	Casi Nunca (2)	
	Credibilidad y confianza	22, 23, 24	Nunca (1)	
Empatía	Atención personalizada	25, 26, 27		
	Compromiso con el usuario	28, 29, 30		

Fuente: Adaptado de Parasuraman, Zeitham y Berry (1988)

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Hernández et al. (2006), definieron a la población como “el conjunto de todos los casos que tienen en común determinadas características” (p.239). Del mismo modo Albert (2007), manifestó que la población es “la agrupación de todas las personas, objetos, individuos, entre otros en los cuales se va a estudiar el fenómeno” (p.60).

Asimismo, estos deben contar con características que estén relacionadas con el objeto de estudio. En tal sentido, Chávez (2007), definió a la población como el universo de la investigación en el cual se desea generalizar los resultados, y se encuentra constituido por características que permiten diferenciar a los sujetos unos de otros (p.162).

La población de estudio para la presente investigación comprende a todos los docentes (DAIP, docentes de grado o docentes de áreas) que laboran en las instituciones educativas de la red 26 de la UGEL 04 de Lima que son usuarias del AIP.

El grupo etario comprende individuos con edades que oscilan entre 25 y 65 años de edad, entre hombres y mujeres.

2.3.2 Muestra

La muestra está conformada por: 120 docentes que laboran en las instituciones educativas de la red 26 de la UGEL 04 de Lima.

El muestreo es de tipo no probabilístico ya que las unidades muestrales fueron elegidos de manera intencional.

La muestra considerada como un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos, debe ser representativa de esta” (Hernández *et al.*, 2010, p.173)

Criterios de inclusión:

- Docente del aula de innovación con RD vigente.
- Docente que cuenten con más de 1 año de antigüedad en la IE
- Docentes de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Docente del aula de innovación sin RD de designación.
- Docentes que cuenten con menos de 1 año de antigüedad.
- Docentes cuyas encuestas aplicadas que no estén completamente contestadas o estén llenas de manera incorrecta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el estudio se hizo uso de la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizará el instrumento cuestionario. En tal sentido, de acuerdo con Hernández (2006) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos de grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como se trabajó con un total de 120 docentes usuarios del AIP.

En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala de Likert con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones, dichos instrumentos se construyeron en relación con los procedimientos de operacionalización de las variables. El instrumento de medición del compromiso organizacional y el de la calidad de servicio del AIP fue aplicado a los docentes usuarios, ambos para medir el nivel de percepción de los sujetos ante las variables.

2.4.1 Instrumento de medición para la variable 1:

Instrumento de medición del compromiso organizacional

Se aplicó mediante la técnica de la encuesta, su objetivo fue medir la percepción del compromiso organizacional que se desarrolla en los ambientes de las instituciones educativas de la Red 26 - UGEL 04 Lima, respecto a sus dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo, el instrumento consta de ítems de tipo ordinal, que califica desde 1 a 5 como se presenta en la escala a continuación: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= Siempre. La escala permite establecer los niveles del compromiso organizacional en los rangos: desfavorable, moderado y favorable.

En este caso, el instrumento fue diseñado tomando como referencia las dimensiones e indicadores de la variable. Cada dimensión consta de sus respectivos ítems. El cuestionario está conformado de un total de 18 ítems.

La escala de medición utilizada es de tipo Likert, donde sus respuestas son polinómicas. Estos fueron aprobados por expertos quienes le dieron su respectiva validez.

Ficha técnica

Denominación:	Compromiso organizacional.
Origen:	Adaptación del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997)
Objetivo:	evaluar el compromiso organizacional
Administración:	individual
Tiempo:	20 minutos
Nivel de medición:	escala politómica
Descripción:	Consta de 18 ítems, y 3 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert.
Objeto:	Con la escala se califica y/o determina la percepción sobre el compromiso organizacional.
Calificación:	Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).
Niveles y rangos:	Desfavorable, moderado y favorable.

Tabla 3

Niveles y rangos de compromiso organizacional

Nivel	compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Desfavorable	18 - 41	8 – 19	6 – 13	4 – 8
Moderado	42 - 65	20 – 29	14 – 21	9 – 14
Favorable	66 - 90	30 - 40	22 – 30	15 – 20

Fuente: Propia

2.4.2 Instrumento de medición para la variable 2:**Instrumento de medición de la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica**

Es una encuesta que tiene como objetivo medir la percepción de los docentes usuario del AIP. El cuestionario sobre la calidad de servicio del AIP mide cinco (5) dimensiones que son: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El instrumento consta de 30 ítems, con escala ordinal tipo Likert compuesto por: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= Siempre, en cuanto a la escala permite establecer los niveles de la calidad de servicio como: adecuado, regular e inadecuado.

Ficha técnica

Denominación:	Calidad de servicio
Origen:	Adaptación del cuestionario de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeitham y Berry (1998)
Objetivo:	evaluar la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica
Administración:	individual
Tiempo:	30 minutos
Nivel de medición:	escala politómica
Descripción:	Consta de 30 ítems, y 5 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert.
Objeto:	Con la escala se obtienen información referido a determinar la percepción de la calidad de servicio del usuario del AIP.

Calificación: Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Niveles y rangos: Inadecuado, regular y adecuado.

Tabla 4

Niveles y rangos de la calidad de servicio del servicio en el aula de innovación pedagógica

Nivel	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Inadecuado	30 - 69	6 – 13	6 – 13	6 – 13	6 – 13	6 – 13
Regular	70 - 109	14 – 21	14 – 21	14 – 21	14 – 21	14 – 21
Adecuado	110 - 150	22 – 30	22 – 30	22 – 30	22 – 30	22 – 30

Fuente: Propia

Validez del instrumento

El instrumento como tal se sometió a una prueba de juicio de expertos, para ello se buscó la certificación de tres connotados en investigación, la intención fue la siguiente:

Análisis de Contenidos.

Corresponde a la adecuada formulación de los ítems en relación al objetivo del estudio. Análisis de ítems. Respecto a la coherencia, claridad y objetividad.

Análisis Factorial del total de ítems.

En relación con la determinación de suficiencia e intencionalidad del instrumento.

Los jueces dictaminaron en razón de:

Validez interna: Para verificar la lógica de la construcción del instrumento que responde al problema, objetivo e hipótesis de estudio. Se verificó que el instrumento mide lo que se pretende realmente medir en función al objetivo.

Validez de contenido: Se verificó que el instrumento debe contener el número suficiente de ítems, que permita profundizar el conocimiento, así como que mida las características observables de la variable.

Confiabilidad del instrumento

El instrumento se sometió a una prueba previa antes de ser aplicado a la muestra, los sujetos participantes fueron de similares características, es decir quienes no

podieron ser considerados en la muestra, sin embargo, accedieron a responder los cuestionarios.

Los datos alcanzados se sometieron al análisis estadístico para ello se empleó la fórmula de Alpha de Cronbach puesto que los índices de los instrumentos son polinómicas implicando generar varianza entre las puntuaciones de los ítems la misma que se cita a continuación.

Criterio de confiabilidad

Tabla 5

Rangos de confiabilidad del alfa de Cronbach

Valores de Alfa	Interpretación
0.90 – 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Nunnally (citado por Wang y Lestary, 2013)

Con estos criterios se calculó mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, la confiabilidad, para los instrumentos tanto para el instrumento del compromiso organizacional, como para el de la calidad de servicio.

Para comprobar la confiabilidad de este coeficiente implicó trabajar con los resultados de todas las pruebas incluyéndose en el análisis las respuestas individuales a cada ítem.

La fórmula estadística de confiabilidad es:

Coeficiente Alfa de Cronbach

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Prueba del análisis de confiabilidad.

Se empleó el programa estadístico SPSS versión 23 para el análisis de los ítems de los instrumentos, cuyos resultados citaremos a continuación:

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la variable compromiso organizacional y calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

compromiso organizacional del DAIP		calidad de servicio en el AIP	
Alfa de Cronbach	Nº	Alfa de Cronbach	Nº
,831	18	,968	30

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los ítems de los instrumentos en el programa estadístico SPSS, v 23

El coeficiente Alfa obtenido es de 0.831, lo cual permite decir que el instrumento compromiso organizacional es confiable, así mismo la escala de la calidad de servicio es altamente confiable con el coeficiente de 0.968, esto nos permitió la mejorar construcción de las preguntas u oraciones que se utilizó para recabar la opinión o posición que tiene cada individuo.

Validez del instrumento

Siguiendo el procedimiento de la validación de los instrumentos para las variables: compromiso organizacional y calidad del servicio del aula de innovación, se sometió a una prueba de juicio de expertos, para determinar la validez interna en las variables como en sus dimensiones, los jueces en su conjunto dictaminaron los siguientes resultados:

Tabla 7

Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento compromiso organizacional y calidad del servicio del aula de innovación pedagógica

Nº	Experto	Compromiso	Calidad de servicio en el
		organizacional del DAIP	AIP
		Decisión	
1	Rosa María Zapata Guizado	Existe suficiencia	Existe suficiencia
2	Miguel Ángel Arce Trujillo	Existe suficiencia	Existe suficiencia
3	Gerardo Ludeña González	Existe suficiencia	Existe suficiencia
Total		100%	100%

Como se aprecia en la tabla, los jueces en su conjunto otorgaron una puntuación de 100% que en la escala cualitativa responde al nivel de Aplicable, por lo tanto, se considera aplicable los instrumentos para la investigación.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el proceso del análisis de los datos se procederán en dos momentos como:

2.5.1 Estadística descriptiva

Los resultados que se obtuvieron por medio del instrumento de recolección de información serán tabulados en tablas de distribución de frecuencias tanto absolutas y relativas, y necesariamente serán calculados sus valores porcentuales correspondientes al número de respuestas absolutas obtenidas para su presentación por niveles. Posteriormente se procederá a la interpretación de todas las tablas relacionadas en función a las variables de estudio.

2.5.2 Estadística inferencial

Para la Prueba de Hipótesis se ha utilizado la Prueba de datos obtenidos de las dos variables puesto que se tomaron las puntuaciones acumuladas que se han categorizado, construyendo cuadros de doble entrada de cada hipótesis establecida.

Puesto que las variables representan valores cualitativos según su naturaleza se asumió la prueba estadística no paramétrica correlacional Rho de Spearman.

Nivel de significación

Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05. Asimismo, se realizó la prueba de correlación, en la medida que los objetivos e hipótesis de investigación así lo determinan, por ello se hace necesario el establecimiento del coeficiente de correlación, esto en razón a las variables cualitativas categóricas.

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$.
 N es el número de parejas.

Tabla 8
Grados de correlación de Rho de Spearman

Coefficiente r	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.39	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, et. al. (2014)

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se elabora en cumplimiento de los criterios establecidos por el diseño de investigación cualitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial, asumiendo la responsabilidad ética que éste conlleva sobre su uso.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona "autor" de un artículo científico.

Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de las variables de estudio de manera descriptiva. Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de las dimensiones de la variable calidad de servicio del AIP llevadas a los niveles y rangos mencionados, en cuanto al compromiso organizacional. Asimismo, para tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica, se establecerán las correlaciones entre la variable compromiso organizacional del DAIP con respecto a cada dimensión de la variable calidad del servicio que se brinda en las AIP de las instituciones educativas de la Red 26 de la UGEL 04 de Lima en el 2018.

3.1.1 Descripción de general de resultados de compromiso organizacional

Con respecto a los datos recolectados y procesados se obtuvieron los siguientes resultados que se presentan a continuación:

Tabla 11

Distribución de frecuencias de los rangos del compromiso organizacional del DAIP en las instituciones educativas de la Red 26 -UGEL 04, Lima 2018

Compromiso organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	0	0%	0%	0%
Moderado	50	41,7%	41,7%	41,7%
Favorable	70	58,3%	58,3%	100,0%
Total	120	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

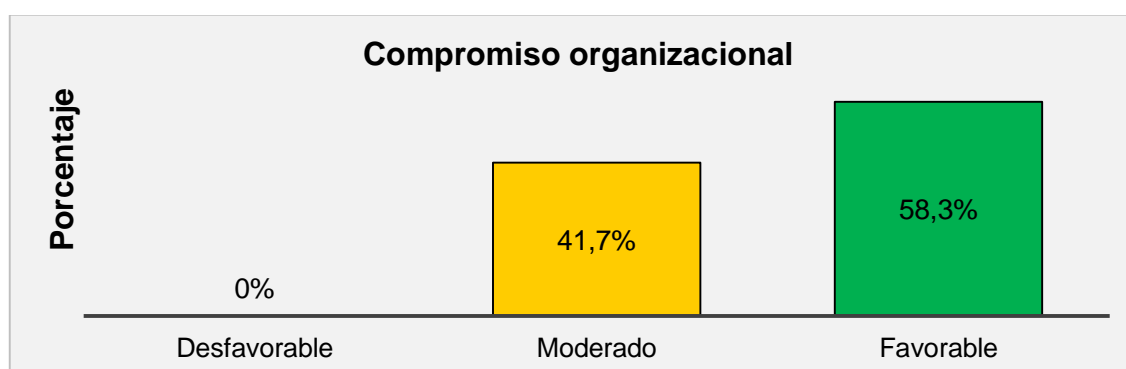


Figura 3. Niveles de rango del compromiso organizacional del DAIP en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

De la tabla y el gráfico obtenido se puede establecer que el mayor porcentaje de encuestados que corresponde al 58.3% (70 docentes usuarios) percibe que los DAIP muestran un compromiso organizacional favorable con su institución educativa.

3.1.2 Descripción de general de resultados de calidad del servicio

Con respecto a los datos recolectados y procesados se obtuvieron los siguientes resultados que se presentan a continuación:

Tabla 12

Distribución de frecuencias de los rangos de la calidad del servicio en las instituciones educativas de la Red 26 -UGEL 04, Lima 2018

Calidad del servicio del AIP	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	1,7	1,7	1,7
Regular	36	30,0	30,0	31,7
Adecuado	82	68,3	68,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

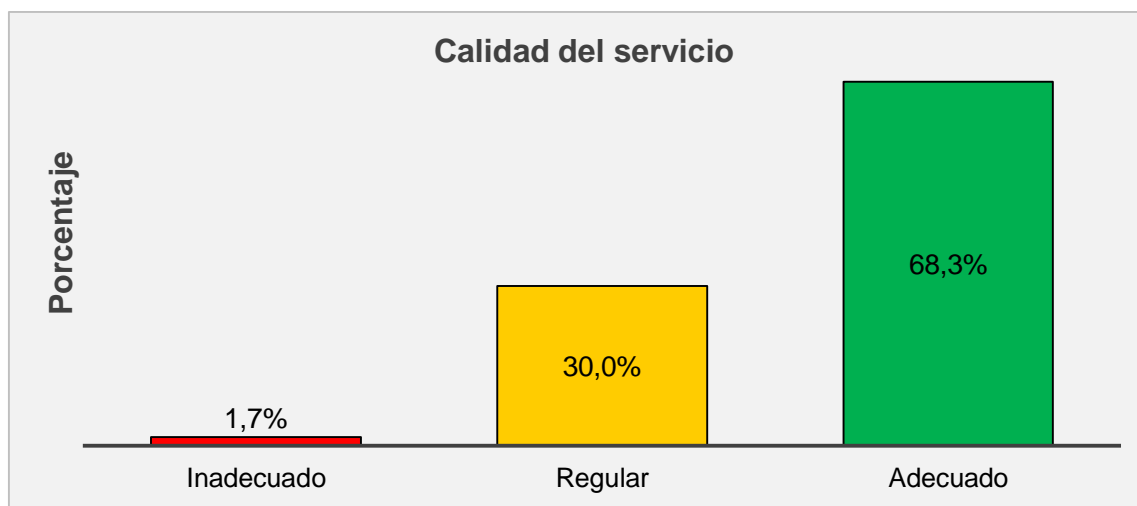


Figura 4. Niveles de rangos de la calidad del servicio del AIP en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

De la tabla y el gráfico obtenido se puede establecer que el mayor porcentaje de encuestados que corresponde al 68.3% (82 docentes usuarios) percibe que los

DAIP muestran un compromiso organizacional favorable con su institución educativa.

3.1.3 Descripción del resultado general de la investigación compromiso organizacional y calidad del servicio en el AIP

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el AIP en la Red 26 -UGEL 04, Lima 2018

calidad de servicio	compromiso organizacional						Total	
	desfavorable		moderado		favorable		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Adecuado	0	0%	18	15%	64	53%	82	68%
Regular	0	0%	30	25%	6	5%	36	30%
Inadecuado	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%
Total	0	0%	50	42%	70	58%	120	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

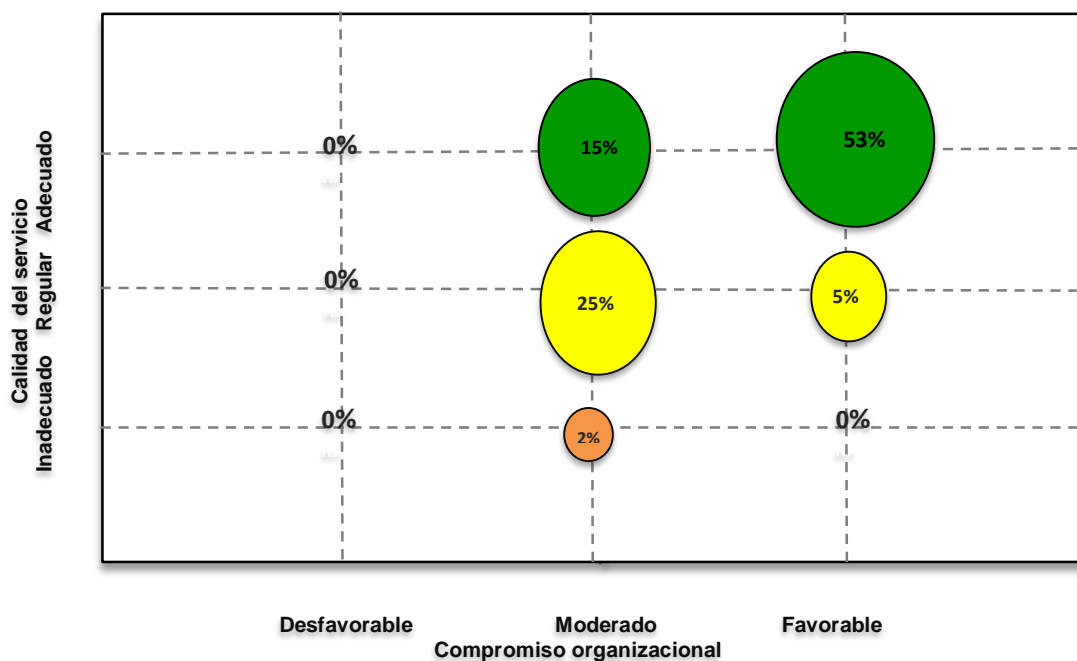


Figura 5. Comparación entre los niveles de compromiso organizacional y la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

De la tabla y figura, se observa como relevante que existe relación con respecto al nivel del compromiso organizacional y la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en la Red 26 - UGEL 04, Lima 2018, en cuanto al nivel del compromiso organizacional se observa que el 53% de los docentes encuestados perciben como favorable el compromiso organizacional del docente AIP; esto incide en la adecuada calidad del servicio que brinda en el AIP. Mientras que el 25% de los docentes perciben que el nivel de compromiso es moderado y, por lo tanto, perciben que la calidad de servicio en el AIP es regular.

3.2.1 Niveles comparativos entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Se procesaron los datos en tablas cruzadas, relacionándose la variable compromiso organizacional con cada dimensión de la variable calidad del servicio, a continuación, se detallan los resultados:

3.2.1.1 Resultado específico entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Tangibilidad en la calidad del servicio en el AIP	compromiso organizacional						Total	
	desfavorable		moderado		favorable		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Adecuado	0	0%	34	28%	60	50%	94	78%
Regular	0	0%	16	14%	10	8%	26	22%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	50	42%	70	%	120	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

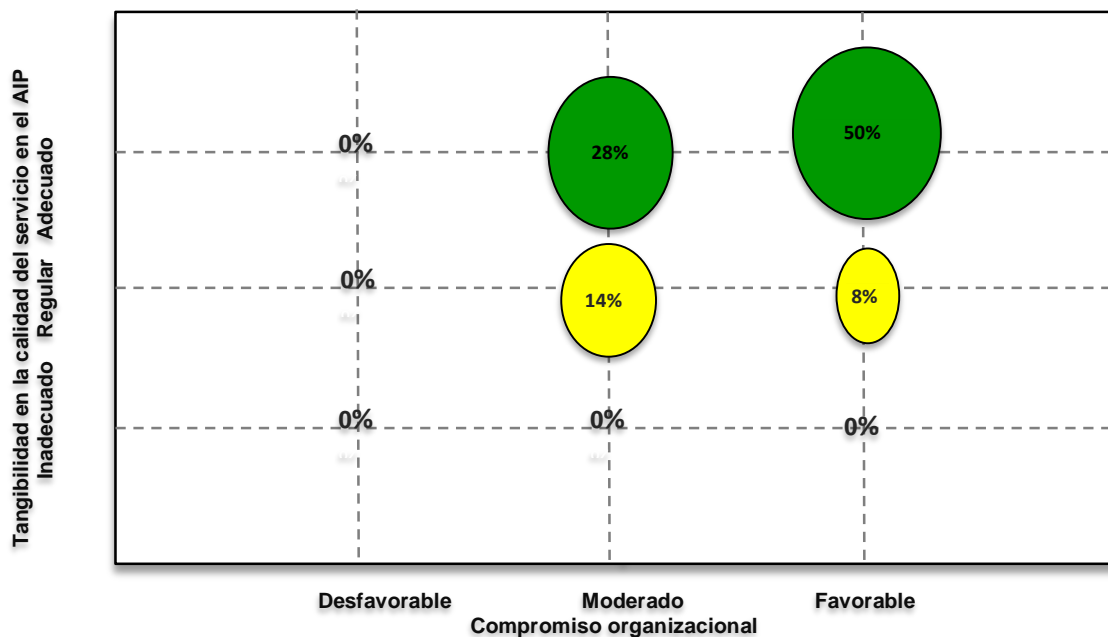


Figura 6. Niveles entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

De la tabla y figura, se observa la distribución del nivel del compromiso organizacional y la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad en el servicio de los docentes de la Red 26 -UGEL 04, Lima 2018, se estableció que el 50% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional era favorable puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad era considerada como adecuada, mientras que el 28% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional era moderado aunque el nivel de la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad era adecuada, el 8% percibió que el nivel del compromiso organizacional era favorable pero el nivel de la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad era regular, asimismo el 14% de los entrevistados considero que el nivel de compromiso era moderado y por lo tanto la calidad del servicio era regular. Se recalca que sobre la variable compromiso organizacional, los entrevistados no la han considerado en el rango de desfavorable.

3.2.1.2 Resultado específico entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de Innovación pedagógica

Tabla 15

Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Confiabilidad en la calidad del servicio en el AIP	compromiso organizacional						Total	
	desfavorable		moderado		favorable		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Adecuado	0	0%	22	18%	66	55%	88	73%
Regular	0	0%	26	22%	4	3%	30	25%
Inadecuado	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%
Total	0	0%	50	42%	70	%	120	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

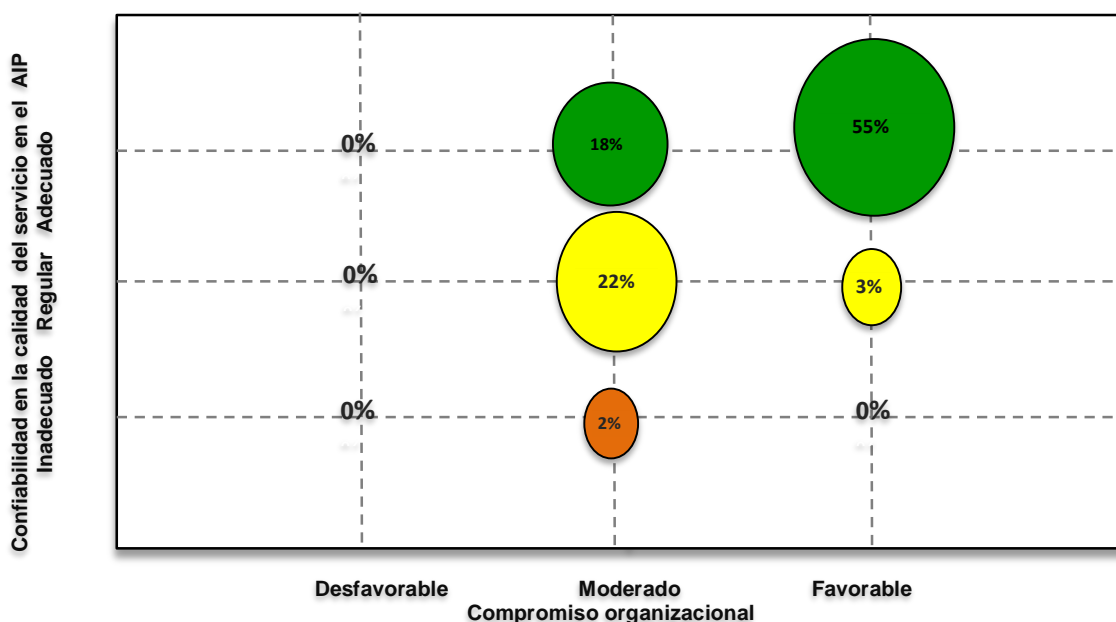


Figura 7. Niveles entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica

Asimismo, *confiabilidad en la calidad del servicio en el AIP*, en la tabla y figura, se observa la distribución del nivel del compromiso organizacional y la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en el aula de innovación pedagógica de la Red 26-UGEL 04 de Lima 2018.

Siendo los resultados más resaltantes, que el 55% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es favorable puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en el servicio es adecuado, mientras que el 22% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es moderado puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión confiabilidad en la calidad del servicio es regular para los docentes usuarios de las aulas de innovación pedagógicas de las instituciones educativas que conforman la Red 26 de la UGEL 04 de Lima 2018.

3.2.1.3 Resultado específico entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Tabla 16

Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el AIP	Compromiso organizacional							
	Desfavorable		Moderado		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Adecuado	0	0%	28	23%	64	53%	92	76%
Regular	0	0%	20	17%	6	5%	26	22%
Inadecuado	0	0%	2	2%	0	0%	2	2%
Total	0	0%	50	42%	70	58%	120	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

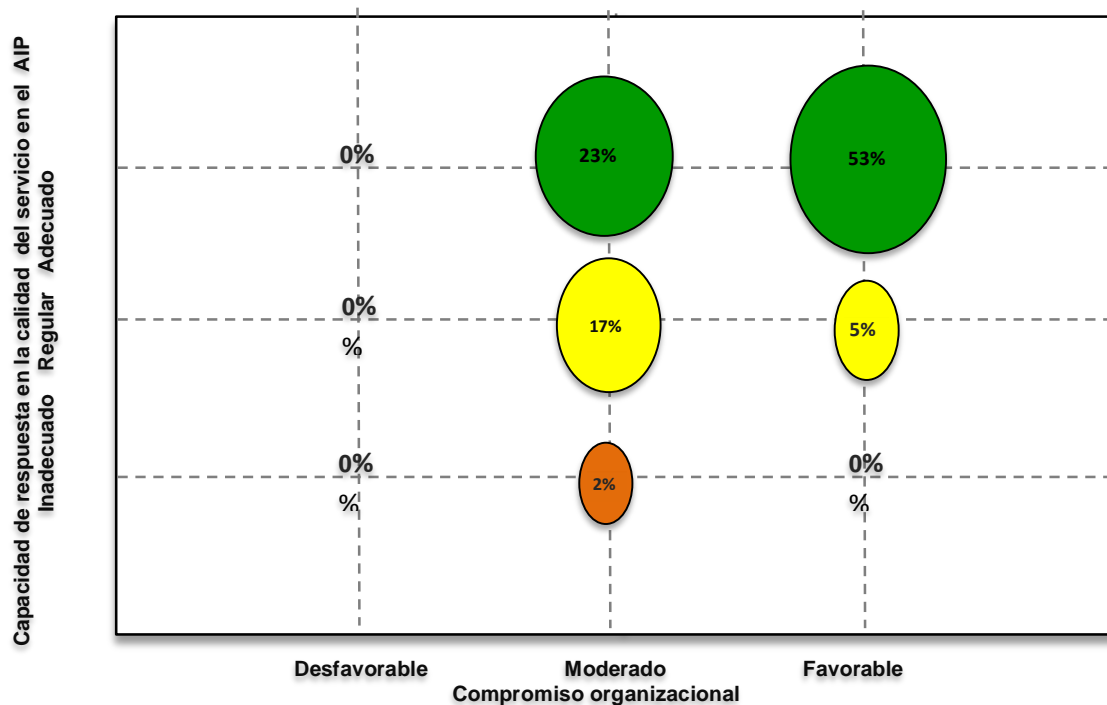


Figura 8. Niveles entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio del AIP

Asimismo, en la tabla y figura, se observa la distribución del nivel del compromiso organizacional y la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta en el AIP de la Red 26 - UGEL 04, Lima 2018.

De los cuales se tiene como resultados más relevantes que, el 53% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es favorable puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad en el servicio del aula de innovación pedagógica es adecuado, mientras que el 17% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es moderado puesto que el nivel de la calidad de servicio es regular en las aulas de innovación pedagógica de las instituciones educativas que conforman la Red 26 - UGEL 04, Lima 2018.

3.2.1.4 Resultado específico entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Tabla 17

Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Seguridad en la calidad del servicio del AIP	Compromiso organizacional							
	Desfavorable		Moderado		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Adecuado	0	0	24	20%	58	48%	82	68%
Regular	0	0	24	20%	12	10%	36	30%
Inadecuado	0	0	2	2%	0	0%	2	2%
Total	0	0	50	42%	70	58%	120	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

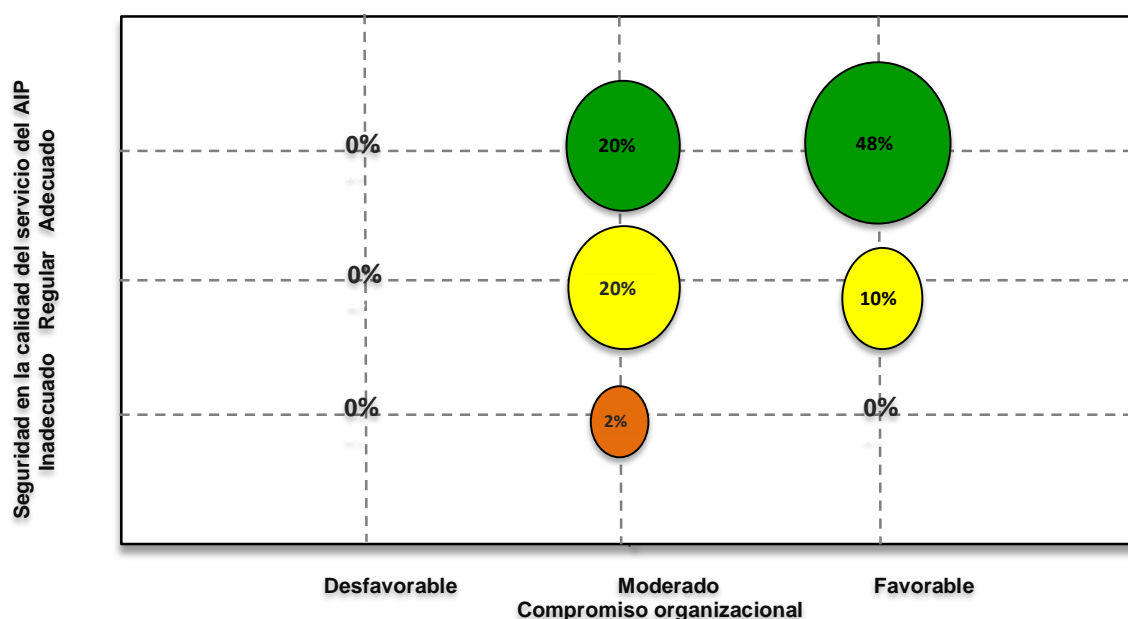


Figura 9. Niveles entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

En la tabla y figura, se observa la distribución del nivel del compromiso organizacional y la calidad de servicio en la dimensión seguridad en el AIP en la Red 26 de la UGEL 04 de Lima. De los cuales se tiene, el 48% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es favorable puesto que el

nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad en el AIP es adecuado, mientras que el 20% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es moderado puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión seguridad es regular en las AIP en la Red 26 de la UGEL 04 de Lima 2018.

3.2.1.5 Resultado específico entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Tabla 18

Distribución de frecuencias entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Empatía en la calidad del servicio en el AIP	Compromiso organizacional							
	Desfavorable		Moderado		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Adecuado	0	0%	22	19%	56	46%	78	65%
Regular	0	0%	28	23%	14	12%	42	35%
Inadecuado	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0%	50	42%	70	58%	120	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS, v 23

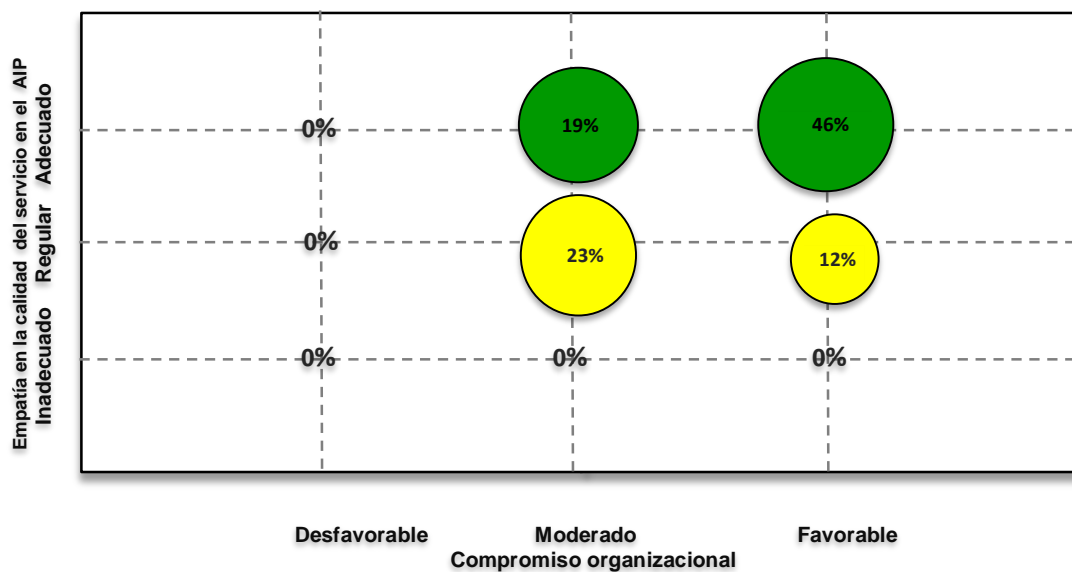


Figura 10. Niveles entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica

Finalmente, se observa en la tabla y la figura, la distribución del nivel del compromiso organizacional y la calidad de servicio en la dimensión empatía en la Red 26 de la UGEL 04 de Lima. De los cuales se tiene, el 46% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es favorable puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión empatía de los docentes es adecuado, mientras que el 23% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional es moderado puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión empatía es regular en las AIP en la Red 26 de la UGEL 04 de Lima 2018.

3.3 Contrastación de hipótesis

En cuanto al proceso de desarrollo del análisis inferencial del trabajo de investigación, se asumió el estadístico de correlación por rangos de Spearman; puesto que las variables de estudio, presentan variables cualitativas de escala ordinal.

Se asumirá:

$$\alpha = 0.05 \text{ como nivel de significación de prueba}$$

En comparación con el p_valor

Decisión:

$$\text{Rechazo de la hipótesis nula si: } p_valor < 0.05$$

3.3.1 Contrastación de la hipótesis general de la investigación

Se estableció como hipótesis para la presente investigación, las siguientes:

H₀: No existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

			compromiso organizacional	calidad de servicio
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,589 significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, estableciéndose que existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas que conforman la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

3.3.2 Contrastación de las hipótesis específicas

3.3.2.1 Contrastación de hipótesis específica 1

Establecidas:

H₀: No existe relación entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

			compromiso organizacional	tangibilidad
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,212*
		Sig. (bilateral)		,020
	N	120	120	
	tangibilidad	Coeficiente de correlación	,212*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	
	N	120	120	

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

En cuanto al resultado específico para la hipótesis 1 se observa en la tabla adjunta el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,212 significa que existe una correlación positiva baja entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se establece que existe relación entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

3.3.2.2 Contrastación de hipótesis específica 2

Planteadas:

H₀: No existe relación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

			compromiso organizacional	confiabilidad
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120	
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120	

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

En cuanto al resultado específico para la hipótesis 2 se aprecia en la tabla de resultados el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,562 significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, por tanto se establece que existe relación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

3.3.2.3 Contrastación de hipótesis específica 3

Dadas las siguientes:

H₀: No existe relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

Tabla 22

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

			compromiso organizacional	capacidad de respuesta
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

Asimismo, con respecto al resultado específico para la hipótesis 3, según se aprecia en la tabla de resultados, el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman fue de 0,416 lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables compromiso organizacional y la capacidad de respuesta; pero también frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo nos permite rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se establece que existe relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica de las instituciones educativas que conforman la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

3.3.2.4 Contrastación de hipótesis específica 4

Habiéndose planteado las siguientes:

H₀: No existe relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Tabla 23

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

			compromiso organizacional	seguridad
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,375**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	120	120
	seguridad	Coeficiente de correlación	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

Con respecto al resultado específico para la hipótesis 4, se aprecia en la tabla de resultados el grado de correlación entre las variables compromiso organizacional y seguridad que fueron determinada por el Rho de Spearman de 0,375 que significa que existe una correlación positiva baja entre las variables; mientras que frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, determinándose que existe relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas que conforman la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

3.3.2.5 Contrastación de hipótesis específica 5

De las siguientes:

H₀: No existe relación entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Tabla 24

Grado de correlación y nivel de significación entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018

			compromiso organizacional	empatía
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,372**
		Sig. (bilateral)		,000
	empatía	N	120	120
		Coeficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	120	120

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

Finalmente, con respecto al resultado específico para la hipótesis 5, se aprecia en la tabla de resultados que el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman es de 0,372 significa que existe una correlación positiva baja entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, existe relación entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

IV. Discusión

De acuerdo con la revisión literaria y la presentación de los resultados, considero que las variables de estudio asumidos son muy importantes dentro del entorno educativo más aún cuando se trata de la calidad del servicio de las Aulas de Innovación Pedagógica (AIP) que se constituyen en espacios favorecedores de logros de aprendizajes, así mismo, en cuanto al compromiso laboral, la revisión literaria presentaría evidencia empírica sobre la importancia del compromiso organizacional del Docente del Aula de Innovación Pedagógica (DAIP) en los resultados obtenidos en relación a los antecedentes de la investigación.

Yañez (2017) en “Clima institucional y compromiso organizacional en la institución educativa Tungasuca del distrito de Carabayllo, 2017”, determino que existente una correlación positiva alta de 0,732 puntos entre las variables clima institucional y compromiso organizacional en la institución educativa; se ha establecido al igual en la presente investigación que el compromiso organizacional presenta una correlación moderada con la calidad de servicio de 0,589 puntos.

Ruiz (2013) en su investigación el “Compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno” mostró el enfoque tridimensional del compromiso, analizando la teoría del valor. Concluyó que de los factores analizados los que tienen mayor correlación con el compromiso son: comunicación interna, interés de la dirección, entrenamiento y conciliación entre el trabajo y la familia; al relacionar el compromiso organizacional con las dimensiones de la variable calidad del servicio, se establece que la más correlacionada es la confiabilidad con 0,562; que integra indicadores relacionados con las respuestas a las expectativas y la puntualidad.

García y Segura (2014), en su investigación “*Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay, Perú*”, estimaron que el clima organizacional tenía alguna relación con el desempeño de los docentes y que ambos factores se combinan para asegurar un servicio de calidad, ellos comprobaron que entre el clima organizacional y el desempeño docente de las instituciones educativas existe una correlación moderada ($Rho = .528$), pero muy representativa ($p < .01$). Tanto el clima organizacional como el desempeño docente están entre los niveles alto y muy alto, al igual que Luengo (2013) en “*Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial en la universidad de Zulia, Venezuela*”,

estableció la correlación de 0,726, alta entre las variables, lo cual es muy representativo, ya que los resultados determinaron un clima organizacional mayor en los centros de educación inicial de dicho lugar, como conclusión general una dependencia alta y representativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de los centros de educación inicial. En la presente investigación se puede establecer que la calidad responde directamente con el mayor grado de compromiso según la percepción de los entrevistados, así se establece una percepción del 58,3% de entrevistados de un compromiso favorable de los DAIP y de un 68,3% que percibe la calidad del servicio en el AIP como adecuada. Al relacionar las dos variables se determina que en cuanto al nivel del compromiso organizacional el 53% de los docentes encuestados perciben como favorable el compromiso organizacional del DAIP; esto incide en la adecuada calidad del servicio que brinda en el AIP; mientras que el 25% de los docentes perciben que el nivel de compromiso es moderado y, por lo tanto, perciben que la calidad de servicio en el AIP es regular.

Ramírez y Domínguez (2012), en "*Clima organizacional y compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta, México*" estableció las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso institucional como una relación positiva entre las variables clima organizacional y compromiso institucional, sin embargo, se manifiesta una relación débil entre algunas dimensiones como liderazgo y compromiso. En el trabajo realizado también se estableció una correlación baja entre el compromiso organizacional con la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio; sin embargo en el estudio, se detectó la relación entre el compromiso organizacional y tangibilidad en el servicio donde se tiene que el 50% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional era favorable puesto que el nivel de la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad era considerada como adecuada, mientras que el 28% de los docentes perciben que el nivel del compromiso organizacional era moderado, aunque el nivel de la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad fue adecuada, el 8% percibió que el nivel del compromiso organizacional era favorable pero el nivel de la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad era regular, asimismo el 14% de los entrevistados consideró que el nivel de compromiso era moderado y por lo tanto, la calidad del

servicio era regular, lo que permite reflexionar que las expectativas y percepciones influyen en la emisión de juicio de valor con respecto a las variables.

Magallanes (2018) en su estudio presentó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del colegio nacional Julio C. Tello, manifestó que existe relación moderada y positiva de 0,532 determinada por el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del colegio nacional Julio C. Tello; en relación al coeficiente de correlación establecido entre la variable compromiso organizacional con el de la calidad del servicio en las aulas de innovación pedagógica el valor es ligeramente mayor 0,589, pero es necesario establecer que a nivel de las dimensiones de la variable de calidad de servicio hay fluctuaciones que podrían ser motivo de mayores estudios.

Valera (2012) en su investigación titulada “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla”, donde concluyó que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia que la calidad del servicio educativo fue de nivel medio, se podría comparar en el presente trabajo que en la percepción de la mayoría de los docentes, fue superior, el 68,3% de los docentes entrevistados consideran que la calidad del servicio en las aulas de innovación pedagógica es adecuada.

Moreira (2013) en “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio, propuesta de un módulo práctico”, encontró que hay falencia en el servicio en atención al cliente, se asume que es relevante tener un buen clima organizacional, en el cual los agentes educativos al desempeñarse en sus diversas labores puedan participar manteniendo buenas relaciones interpersonales que contribuyan en el desarrollo de sus labores; además deben ser competitivos, con muchas habilidades y destrezas en la labor a ejecutar, que contribuyan con resultados de una educación de calidad; sin embargo, en el estudio se busca la relación y concordancia que pudiera existir entre el compromiso organizacional y la pertinencia en el servicio de los docentes el cual se ha determinado que existe moderada relación positiva entre las variables. En la investigación se encontró que la dimensión de empatía el Rho de Spearman fue de 0,372 es decir, se establece una correlación positiva baja. Pero al establecer las

relaciones entre los rangos se estableció que cuando el compromiso organizacional era considerado como favorable, la calidad de servicio también era percibida como adecuada (valoraciones positivas).

Finalmente, después del análisis en concordancia con los antecedentes de la investigación y las revisiones literarias, se tienen que existe relación moderada entre el compromiso organizacional del DAIP y la calidad de servicio brindados en el AIP en las instituciones educativas de la Red 26 de Lima 2018, concordando con los resultados de los antecedentes antes mencionados.

V. Conclusiones

Primera.

De manera conjunta, se han apreciado que existe buen nivel entre el compromiso organizacional del DAIP y la calidad de servicio en el aula de innovación pedagógica percibido por los docentes, esto ha implicado que existe una relación moderada positiva de 0,589 y en cuanto al grado de significación estadística $p < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula; lo que permite establecer que, existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio en las aulas de innovación pedagógica en las instituciones educativas que conforman la Red 26-UGEL 04 de Lima en el 2018. Existe una dependencia positiva, generándose una relación directa, determinando, que cuando es más favorable el compromiso organizacional más adecuado será la calidad de servicio en el aula de innovación pedagógica.

Segunda

En cuanto al resultado específico del estudio del grado de correlación entre la variable compromiso organizacional y la dimensión tangibilidad, determinada por el Rho de Spearman 0,212, presenta una relación positiva baja y con respecto al valor de significación $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se establece que: existe relación entre el compromiso organizacional y la tangibilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Tercera

El resultado específico de los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre la variable compromiso organizacional y la dimensión fiabilidad, determinada por el Rho de Spearman 0,562 presenta una relación moderada positiva y presenta $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, terminándose que: existe relación entre el compromiso organizacional y la confiabilidad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Cuarta

En cuanto al resultado específico entre la variable compromiso organizacional y la dimensión capacidad de respuesta el grado de correlación determinada por el Rho de Spearman es de 0,416, lo que significa que existe moderada relación positiva entre las variables y frente al $p < 0,05$, implica que: existe relación entre el compromiso organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Quinta

Asimismo, cuanto al grado de correlación entre la variable compromiso organizacional y la dimensión seguridad por el Rho de Spearman 0,375, se determina que existe relación positiva baja entre las variable y frente al valor $p < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que: existe relación entre el compromiso organizacional y la seguridad en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

Sexto

Finalmente, en cuanto a los estadísticos sobre el grado de correlación entre la variable compromiso organizacional y la dimensión empatía determinada por el Rho de Spearman 0,372, se presenta una relación positiva baja entre las variables, y en cuanto al $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula, estableciéndose que: existe relación entre el compromiso organizacional y la empatía en la calidad del servicio en el aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26-UGEL 04, Lima 2018.

VI. Recomendaciones

Primera.

De los resultados que se muestran, se reconoce que la calidad de servicio se elevará a través de la mejora del compromiso organizacional, lo que amerita desarrollar actividades para una mayor identificación y desempeño del docente del aula de innovación pedagógica (DAIP) con su institución educativa.

Segunda

En cuanto al compromiso afectivo, se plantea desarrollar talleres de fortalecimiento de habilidades blandas dirigidos a los DAIP, permitiendo una atención con eficiencia en el servicio que brinde en el aula de innovación pedagógica (AIP) y así optimizar la calidad de atención de los docentes y comunidad educativa en general.

Tercera

Asimismo, en cuanto al compromiso de continuidad, se recomienda prestar atención especial a la expectativa de permanencia en el cargo, garantizando al DAIP mantenerse en su puesto de acuerdo a su perfil y formación continua, lo que garantizaría la calidad de atención oportuna y eficaz, además de favorecer la mejora de los aprendizajes con aplicación de las TIC, debido a la experiencia técnica pedagógica en el cargo.

Cuarta

En cuanto a la normatividad implementada en las instituciones, se recomienda desarrollar actividades de liderazgo escolar que permitan adquirir la reciprocidad tanto institucional y laboral del docente, implicando mantener el trato pertinente dentro de las instituciones, lo que promovería la lealtad y la satisfacción sobre las expectativas laborales del DAIP.

Quinta

En cuanto a la percepción de la calidad del servicio en el AIP por parte de los usuarios, el DAIP debe conocer los resultados de estos para que pueda plantear las mejoras, tanto de los procesos operativos como para corregir falencias a nivel tangibilidad y comportamientos en relación al componente empatía que se perciben como elementos claves de la calidad del servicio que brindan.

VIII. Referencias

- Aguerrondo, I., Lugo, M. T., Pogr , P., Rossi, M. y Xifra, S. (2006). *La escuela del futuro II. Cómo planifican las escuelas que innovan*. Argentina: Educación-Papers Editores.
- Aguirre, T. (2014). *Cultura y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa particular "Nuestra Señora de las Mercedes" - Rímac* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Albrech, M., y Carson, L. (2001). *Calidad Total*. Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill Editores
- Barrios & Mejías (2007) Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial - Venezuela.
- Betanzos Díaz, N., & Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23(2).
- Bolívar, A. (2001). *La calidad en educación:  Qu  alternativas tiene la izquierda?* España: Interamericana.
- Castañeda, R. (2001). *Las organizaciones de alto desempeño* (Universidad Juárez del Estado de Durango). México.
- Cohen, A. (2009): "A value based perspective on commitment in the workplace: An examination of Schwartz's basic human values theory among bank employees in Israel." *International Journal of Intercultural Relations*, vol.33, pp. 332-345
- Cruz, M (2017) *Compromiso organizacional docente de dos instituciones educativas públicas de primaria de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martin- 2017-* Tesis de grado, Universidad Marcelino Champagnat.

- García Herrera, G., & Segura Agüero, L. A. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay-2013*. Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae – Perú.
- George y Mallery (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update.
- González, D. (2013). *Índices institucionales con la mejor calidad educativa en los países México, Suecia, Finlandia, China, España, Alemania*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw Hill Interamericana
- Loli, A. (2006) Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista IIPSI*. Facultad de Psicología, Universidad San Marcos.
- Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. Tesis de maestría, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Magallanes, M (2018) *Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima
- Maldonado-Radillo, S. E., Ramírez Barón, M. C., García Rivera, B. R., & Chairez Venegas, A. (2014). Compromiso organizacional de los profesores de una universidad Pública. *Conciencia tecnológica*, (47). 12-18
- Martínez, S. (2010). *Gestión de directores y cultura organizacional en instituciones educativas de secundaria – RED N° 7 del Callao*. Tesis de Maestría. Universidad San Ignacio de Loyola.

- Mayurí Campos, B. F., Pinedo, G., Rosa, C., & Ramos Cruz, R. E. (2016). Competencias digitales y desempeño docente en el aula de innovación pedagógica de las redes educativas 03, 05 y 15-Ugel 01.
- Mejías, A., Reyes, Ó., & Maneiro, N. (2006). Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: aplicación del SERVQUALING en Baja California. *Investigación y ciencia*, 14(34).
- Meyer, JP, Allen, NJ, C. Smith (1993) Commitment to Organizations and Occupations: extension and test of three component conceptualization. Barcelona España. *Journal of Applied Psychology*, Vol 78: 538-551
- Ministerio de Educación del Perú, (2003). Guía del docente del aula de innovación pedagógica. Lima, Perú
- Moreira, R. A. (2013). Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio, propuesta de un módulo práctico. (Tesis magister, Universidad de Guayaquil, Guayaquil). Recuperado de repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1666
- Muñoz, R. E. (2015). *Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014*. (Tesis magister, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/981>
- Ramírez, Á y Domínguez, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación administrativa, Revista Redalyc* (109), 22-30.
- Ramos, B. (2009). *Comportamiento Organizacional en los hospitales*. México: Editorial Interamericana McGraw Hill

- Recio Reyes, R., & Torrez Solís, J. R. (2005). El compromiso organizacional y su relación con el esfuerzo realizado por los empleados en las organizaciones de servicio. IX Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas. Mérida, Yuc.
- Rocha, M. y Böhrtr. M. (2004) Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad, *revista de psicología social* Universidad Católica Boliviana.
- Rosario, M. A. (2014). *Evaluación del impacto de los mecanismos de control de error en la calidad de servicios de telefonía IP basado en Asterisk sobre una red inalámbrica de banda ancha en la provincia de Tayacaja – Huancavelica*. (Tesis magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Ruiz-Alba, J. (2013). *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. Revista de estudios empresariales. Segunda época, 1(2013), 67-86.
- Sarmiento, E. (2013). Desarrollo de capacidades TIC, en aulas de innovación pedagógica, el caso de los alumnos del 6to grado “B” de primaria de la institución educativa Artemio del Solar Icochea del distrito de Santa.
- Soto, T. (2009). *Cultura de la calidad de servicio*. México: Editorial Trillas
- UNESCO (2004). Informe. Mesa redonda de ministros sobre la calidad de la educación, 32ª reunión de la Conferencia General. París: UNESCO.
- Valera, M. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Tesis de Maestría. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Vásquez, J. (2017) *Compromiso Organizacional y Clima Laboral de los Docentes de los CEBAS Públicos de la Región Callao – 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.

Yañez, O (2017). Clima institucional y compromiso organizacional en la institución educativa “Tungasuca” del distrito de Carabayllo, 2017 – (Tesis magister Universidad César Vallejo – Perú).

Anexos

Anexo 01: Instrumentos

CUESTIONARIO 01:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Adaptado de Meyer y Allen (1997)

UGEL:Red:..... Condición: nombrado () contratado ()
 Sexo: masculino () femenino ()
 DAIP () docente de Aula () docente por horas ()

No escriba su nombre, sus respuestas son confidenciales y quedaran en el anonimato.

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación al trabajo del docente del Aula de Innovación Pedagógica de su IE (DAIP). Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su opinión.

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

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Compromiso afectivo						
1	El DAIP considera al equipo de trabajo de la IE como una familia.					
2	El DAIP siente aprecio por los docentes y estudiantes de la IE por cual brinda lo mejor de sí.					
3	El DAIP considera los problemas de la institución como si fueran propios.					
4	El DAIP considera que da más de su tiempo y se identifica con las necesidades de su institución.					
5	Creo que el DAIP está satisfecho con su trabajo en el aula de innovación pedagógica (AIP).					
6	El DAIP considera que puede crecer satisfactoriamente en su desempeño profesional al trabajar en el AIP.					
7	El DAIP se siente orgulloso porque piensa que su trabajo contribuye a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.					
8	El DAIP se siente orgulloso del trabajo que realiza en el AIP.					
Compromiso continuo						
9	Una de las razones principales por la que el DAIP sigue trabajando en el AIP es porque le resultaría difícil conseguir un trabajo mejor.					
10	El DAIP considera que trabajar en el AIP le da beneficios que no conseguiría en otro cargo o trabajo.					
11	Considera que la IE le ha dado muchas oportunidades para crecer profesionalmente al DAIP.					
12	Usted considera que el DAIP tiene la formación y experiencia necesaria para desempeñarme en el cargo.					

13	En caso de dejar el cargo el DAIP vería interrumpida muchas cosas en su vida personal.					
14	Considera que el DAIP no dejaría el AIP, incluso si obtendría un mayor beneficio trabajando en otro lugar o actividad.					
Compromiso normativo						
15	Considera que el DAIP cumple con la norma técnica del AIP sin la necesidad de que nadie se lo exija, demostrando lealtad con su institución.					
16	Considera que el DAIP fortalece sus capacidades en TIC respondiendo a sus expectativas.					
17	Considera que el DAIP está satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen como responsable de AIP.					
18	Considera que la labor como docente de AIP genera una buena imagen a la institución educativa.					

CUESTIONARIO 02:

CALIDAD DE SERVICIO DEL AULA DE INNOVACIÓN

Adaptado de Parasuraman, Zeitham y Berry (1998)

UGEL:Red:..... Condición: nombrado () contratado ()
 Sexo: masculino () femenino ()
 DAIP () docente de Aula () docente por horas ()

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de diagnosticar la calidad del servicio del aula de innovación pedagógica, prestada por el DAIP en su institución educativa. Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en aras de proporcionar información confiable. Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa. Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta, seleccione únicamente una sola respuesta. Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante. Dicho instrumento estará estructurado por 30 ítems con una escala cualitativa, la cual es la siguiente:

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión tangible						
1	La distribución espacial del AIP cumple con la norma técnica (disposición de mesas de trabajo en forma de U).					
2	El aula de innovación pedagógica (AIP) cumple con las normas de gestión de riesgo, constituyéndose un ambiente seguro.					
3	La seguridad del ambiente brinda la garantía el resguardo de los equipos tecnológicos y materiales.					
4	El AIP cuenta con mobiliario y equipamiento técnico necesario para su atención oportuna.					
5	El AIP cuenta equipamiento tecnológico funcional (servidor, computadoras, proyector multimedia, acceso a internet) que garanticen el buen servicio.					
6	El DAIP presenta apariencia limpia y ordenada.					
Dimensión confiabilidad						
7	La atención oportuna general del aula de innovación cumple con sus expectativas.					
8	Los problemas técnicos son resueltos por el DAIP, de acuerdo a lo esperado.					
9	Las orientaciones brindadas por el DAIP son constantes y adecuadas y permiten que sea adecuado desde el principio.					
10	El DAIP se compromete a apoyarlo en alguna actividad que usted requiere y lo cumple					
11	El DAIP lo apoya en la solución de los problemas técnicos presentados en el AIP.					
12	El DAIP brinda con puntualidad el servicio ofrecido.					
Dimensión capacidad de respuesta						
13	El tiempo de respuesta de la información solicitada al docente AIP le permite aprovechar el uso de las TIC para la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.					
14	La asesoría del DAIP en el uso de los recursos tecnológicos en el AIP ha permitido optimizar tiempo.					

15	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes y necesidades en relación al servicio que le brinda el DAIP.					
16	El DAIP comunica los servicios e información disponible en el AIP.					
17	El DAIP muestra disponible para atender sus necesidades y requerimientos.					
18	El DAIP comunica información educativa que usted puede aplicar en su práctica pedagógica.					
Dimensión seguridad						
19	El DAIP por el perfil profesional que tiene es considerado como líder tecnológico que moviliza los recursos educativos a favor de los aprendizajes.					
20	El dominio técnico pedagógico del DAIP mejoran su desempeño docente durante el uso del AIP					
21	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al docente.					
22	La confianza que inspira el DAIP que le atiende en el AIP, le hace sentir tranquilo, confiado y satisfecho con la atención que le brinda.					
23	Considera que el DAIP está lo suficientemente preparado para atenderlo.					
24	Usted da credibilidad a la formación continua que promueve el DAIP en el uso de las TIC.					
Dimensión empatía						
25	Considera usted que el DAIP le brinda atención individualizada.					
26	El DAIP se esfuerzan y esmeran en atender sus requerimiento e inquietudes.					
27	El DAIP muestra disposición y cuidado al seleccionar recursos y medios solicitados.					
28	Considera usted que el DAIP comprende sus dificultades técnicas y lo apoya para superarlas adecuándose a sus tiempos.					
29	El DAIP muestra amabilidad y cortesía en el trato con los demás.					
30	El DAIP da muestra de empatía frente dificultades que evidencian los docentes durante el uso de las TIC.					

Anexo 2: Validez de los instrumentos



Anexo 2: Validez de los instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: **Compromiso organizacional**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Compromiso afectivo								
1	El DAIP considera al equipo de trabajo de la IE como una familia.	✓		✓		✓		
2	El DAIP siente aprecio por los docentes y estudiantes de la IE por cual brinda lo mejor de si.	✓		✓		✓		
3	El DAIP considera los problemas de la institución como si fueran propios.	✓		✓		✓		
4	El DAIP considera que da más de su tiempo y se identifica con las necesidades de su institución.	✓		✓		✓		
5	Creo que el DAIP está satisfecho con su trabajo en el aula de innovación pedagógica (AIP).	✓		✓		✓		
6	El DAIP considera que puede crecer satisfactoriamente en su desempeño profesional al trabajar en el AIP.	✓		✓		✓		
7	El DAIP se siente orgulloso porque piensa que su trabajo contribuye a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El DAIP se siente orgulloso del trabajo que realiza en el AIP.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Compromiso de continuación								
7	Una de las razones principales por la que el DAIP sigue trabajando en el AIP es porque le resultaría difícil conseguir un trabajo mejor.	✓		✓		✓		
8	El DAIP considera que trabajar en el AIP le da beneficios que no conseguiría en otro cargo o trabajo.	✓		✓		✓		
9	Considera que la IE le ha dado muchas oportunidades para crecer profesionalmente al DAIP.	✓		✓		✓		
10	Usted considera que el DAIP tiene la formación y experiencia necesaria para desempeñarse en el cargo.	✓		✓		✓		
11	En caso de dejar el cargo el DAIP vería interrumpida muchas cosas en su vida personal.	✓		✓		✓		
12	Considera que el DAIP no dejaría el AIP, incluso si obtendría un mayor beneficio trabajando en otro lugar o actividad.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Compromiso normativo								
13	Considera que el DAIP cumple con la norma técnica del AIP sin la necesidad de que nadie se lo exija, demostrando lealtad con su institución.	✓		✓		✓		
14	Considera que el DAIP fortalece sus capacidades en TIC respondiendo a sus expectativas.	✓		✓		✓		
15	Considera que el DAIP está satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen como responsable de AIP.	✓		✓		✓		
17	Considera que la labor como docente de AIP genera una buena imagen a la institución educativa.	✓		✓		✓		
18	Considera que la labor como docente de AIP genera una buena imagen a la institución educativa.	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Arce Taurillo, Miguel Angel DNI: 10530519

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

...03 de 05... del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable: Calidad del servicio del aula de innovación pedagógica

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: Tangibilidad La distribución espacial del AIP cumple con la norma técnica (disposición de mesas de trabajo en forma de U).	✓		✓		✓		
2	El aula de innovación pedagógica (AIP) cumple con las normas de gestión de riesgo, constituyéndose un ambiente seguro.	✓		✓		✓		
3	La seguridad del ambiente brinda la garantía el resguardo de los equipos tecnológicos y materiales.	✓		✓		✓		
4	El AIP cuenta con mobiliario y equipamiento técnico necesario para su atención oportuna.	✓		✓		✓		
5	El AIP cuenta equipamiento tecnológico funcional (servidor, computadoras, proyector multimedia, acceso a internet) que garanticen el buen servicio.	✓		✓		✓		
6	El DAIP presenta apariencia limpia y ordenada.	✓		✓		✓		
7	DIMENSION 2: Fiabilidad La atención oportuna del aula de innovación en general cumple con sus expectativas.	✓		✓		✓		
8	Los problemas técnicos son resueltos por el DAIP, de acuerdo a lo esperado.	✓		✓		✓		
9	Las orientaciones brindadas por el DAIP son constantes y adecuadas y permiten que sea adecuado desde el principio.	✓		✓		✓		
10	El DAIP se compromete a apoyarlo en alguna actividad que usted requiere y lo cumple.	✓		✓		✓		
11	El DAIP lo apoya en la solución de los problemas técnicos presentados en el AIP.	✓		✓		✓		
12	El DAIP brinda con puntualidad el servicio ofrecido.	✓		✓		✓		
13	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta El tiempo de respuesta de la información solicitada al docente AIP le permite aprovechar el uso de las TIC para la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
14	La asesoría del DAIP en el uso de los recursos tecnológicos en el AIP ha permitido optimizar tiempo.	✓		✓		✓		
15	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes y necesidades en relación al servicio que le brinda el DAIP.	✓		✓		✓		
16	El DAIP comunica los servicios e información disponible en el AIP.	✓		✓		✓		
17	El DAIP muestra disponible para atender sus necesidades y requerimientos.	✓		✓		✓		
18	El DAIP comunica información educativa que usted puede aplicar en su práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
19	DIMENSION 4: Seguridad El DAIP por el perfil profesional que tiene es considerado como líder tecnológico que moviliza los recursos educativos a favor de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
20	El dominio técnico pedagógico del DAIP mejoran su desempeño docente durante el uso del AIP.	✓		✓		✓		
21	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al docente.	✓		✓		✓		
22	La confianza que inspira el DAIP que le atiende en el AIP, le hace sentir tranquilo, confiado y satisfecho con la atención que le brinda.	✓		✓		✓		
23	Considera que el DAIP está lo suficientemente preparado para atenderlo.	✓		✓		✓		
24	Usted da credibilidad a la formación continua que promueve el DAIP en el uso de las TIC.	✓		✓		✓		
25	DIMENSION 5: Empatía Considera usted que el DAIP le brinda atención individualizada.	✓		✓		✓		
26	El DAIP se esfuerza y esmeran en atender sus requerimientos e inquietudes.	✓		✓		✓		
27	El DAIP muestra disposición y cuidado al seleccionar recursos y medios solicitados.	✓		✓		✓		
28	Considera usted que el DAIP comprende sus dificultades técnicas y lo apoya para superarlas adecuándose a sus tiempos.	✓		✓		✓		
29	El DAIP muestra amabilidad y cortesía en el trato con los demás.	✓		✓		✓		
30	El DAIP al brindarle su atención da muestra de empatía frente dificultades que evidencian los docentes durante el uso de las TIC.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Arce Tejillo, Marcel Arce DNI: 1.0530519

Especialidad del validador: Docente en Gestión Pública y Gobernabilidad

03 de 05 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ESCUELA DE POSTGRADO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: **Compromiso organizacional**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Compromiso afectivo								
1	El DAIP considera al equipo de trabajo de la IE como una familia.	✓		✓		✓		
2	El DAIP siente aprecio por los docentes y estudiantes de la IE por cual brinda lo mejor de si.	✓		✓		✓		
3	El DAIP considera los problemas de la institución como si fueran propios.	✓		✓		✓		
4	El DAIP considera que da más de su tiempo y se identifica con las necesidades de su institución.	✓		✓		✓		
5	Creo que el DAIP está satisfecho con su trabajo en el aula de innovación pedagógica (AIP).	✓		✓		✓		
6	El DAIP considera que puede crecer satisfactoriamente en su desempeño profesional al trabajar en el AIP.	✓		✓		✓		
7	El DAIP se siente orgulloso porque piensa que su trabajo contribuye a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El DAIP se siente orgulloso del trabajo que realiza en el AIP.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Compromiso de continuación								
7	Una de las razones principales por la que el DAIP sigue trabajando en el AIP es porque le resultaría difícil conseguir un trabajo mejor.	✓		✓		✓		
8	El DAIP considera que trabajar en el AIP le da beneficios que no conseguiría en otro cargo o trabajo.	✓		✓		✓		
9	Considera que la IE le ha dado muchas oportunidades para crecer profesionalmente al DAIP.	✓		✓		✓		
10	Usted considera que el DAIP tiene la formación y experiencia necesaria para desempeñarse en el cargo.	✓		✓		✓		
11	En caso de dejar el cargo el DAIP vería interrumpida muchas cosas en su vida personal.	✓		✓		✓		
12	Considera que el DAIP no dejaría el AIP, incluso si obtendría un mayor beneficio trabajando en otro lugar o actividad.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Compromiso normativo								
13	Considera que el DAIP cumple con la norma técnica del AIP sin la necesidad de que nadie se lo exija, demostrando lealtad con su institución.	✓		✓		✓		
14	Considera que el DAIP fortalece sus capacidades en TIC respondiendo a sus expectativas.	✓		✓		✓		
15	Considera que el DAIP está satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen como responsable de AIP.	✓		✓		✓		
17	Considera que la labor como docente de AIP genera una buena imagen a la institución educativa.	✓		✓		✓		
18	Considera que la labor como docente de AIP genera una buena imagen a la institución educativa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

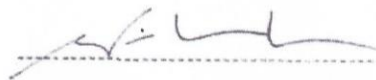
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Gerardo F. Luena González DNI: 78223439

Especialidad del validador: Derecho Corporativo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Si entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de 05 del 2018



Firma del Experto Informante.

98

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad del aula de innovación pedagógica

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El DAIP considera al equipo de trabajo de la IE como una familia.	✓		✓		✓		
2	El DAIP siente aprecio por los docentes y estudiantes de la IE por cual brinda lo mejor de sí.	✓		✓		✓		
3	El DAIP considera los problemas de la institución como si fueran propios.	✓		✓		✓		
4	El DAIP considera que da más de su tiempo y se identifica con las necesidades de su institución.	✓		✓		✓		
5	Creo que el DAIP está satisfecho con su trabajo en el aula de innovación pedagógica (AIP).	✓		✓		✓		
6	El DAIP considera que puede crecer satisfactoriamente en su desempeño profesional al trabajar en el AIP.	✓		✓		✓		
7	El DAIP se siente orgulloso por que piensa que su trabajo contribuye a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El DAIP se siente orgulloso del trabajo que realiza en el AIP.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Compromiso de continuación								
7	Una de las razones principales por la que el DAIP sigue trabajando en el AIP es porque le resultaría difícil conseguir un trabajo mejor.	✓		✓		✓		
8	El DAIP considera que trabajar en el AIP le da beneficios que no conseguiría en otro cargo o trabajo.	✓		✓		✓		
9	Considera que la IE le ha dado muchas oportunidades para crecer profesionalmente al DAIP.	✓		✓		✓		
10	Usted considera que el DAIP tiene la formación y experiencia necesaria para desempeñarse en el cargo.	✓		✓		✓		
11	En caso de dejar el cargo el DAIP vería interrumpida muchas cosas en su vida personal.	✓		✓		✓		
12	Considera que el DAIP no dejaría el AIP, incluso si obtendría un mayor beneficio trabajando en otro lugar o actividad.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Compromiso normativo								
13	Considera que el DAIP cumple con la normativa del AIP sin la necesidad de que nadie se lo exija, demostrando lealtad con su institución.	✓		✓		✓		
14	Considera que el DAIP fortalece sus capacidades en TIC respondiendo a sus expectativas.	✓		✓		✓		
15	Considera que el DAIP está satisfecho con la cantidad de trabajo que le exigen como responsable de AIP.	✓		✓		✓		
17	Considera que la labor como docente de AIP genera una buena imagen a la institución educativa.	✓		✓		✓		
18	Considera que la labor como docente de AIP genera una buena imagen a la institución educativa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr(a) Mg: ROSA MARÍA ZAPATA GUIZADO DNI: 09015097

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

03 de 05 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable: **Calidad del servicio del aula de innovación pedagógica**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Tangibilidad								
1	La distribución espacial del AIP cumple con la norma técnica (disposición de mesas de trabajo en forma de U).	✓		✓		✓		
2	El aula de innovación pedagógica (AIP) cumple con las normas de gestión de riesgo, constituyendo un ambiente seguro.	✓		✓		✓		
3	La seguridad del ambiente brinda la garantía el resguardo de los equipos tecnológicos y materiales.	✓		✓		✓		
4	El AIP cuenta con mobiliario y equipamiento técnico necesario para su atención oportuna.	✓		✓		✓		
5	El AIP cuenta equipamiento tecnológico funcional (servidor, computadoras, proyector multimedia, acceso a internet) que garanticen el buen servicio.	✓		✓		✓		
6	El DAIP presenta apariencia limpia y ordenada.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Fiabilidad								
7	La atención oportuna del aula de innovación en general cumple con sus expectativas.	✓		✓		✓		
8	Los problemas técnicos son resueltos por el DAIP, de acuerdo a lo esperado.	✓		✓		✓		
9	Las orientaciones brindadas por el DAIP son constantes y adecuadas y permiten que sea adecuado desde el principio.	✓		✓		✓		
10	El DAIP se compromete a apoyarlo en alguna actividad que usted requiere y lo cumple.	✓		✓		✓		
11	El DAIP lo apoya en la solución de los problemas técnicos presentados en el AIP.	✓		✓		✓		
12	El DAIP brinda con puntualidad el servicio ofrecido.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta								
13	El tiempo de respuesta de la información solicitada al docente AIP le permite aprovechar el uso de las TIC para la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
14	La asesoría del DAIP en el uso de los recursos tecnológicos en el AIP ha permitido optimizar tiempo.	✓		✓		✓		
15	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes y necesidades en relación al servicio que le brinda el DAIP.	✓		✓		✓		
16	El DAIP comunica los servicios e información disponible en el AIP.	✓		✓		✓		
17	El DAIP muestra disponible para atender sus necesidades y requerimientos.	✓		✓		✓		
18	El DAIP comunica información educativa que usted puede aplicar en su práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: Seguridad								
19	El DAIP por el perfil profesional que tiene es considerado como líder tecnológico que moviliza los recursos educativos a favor de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
20	El dominio técnico pedagógico del DAIP mejoran su desempeño docente durante el uso del AIP.	✓		✓		✓		
21	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al docente.	✓		✓		✓		
22	La confianza que inspira el DAIP que le atiende en el AIP, le hace sentir tranquilo, confiado y satisfecho con la atención que le brinda.	✓		✓		✓		
23	Considera que el DAIP está lo suficientemente preparado para atenderlo.	✓		✓		✓		
24	Usted da credibilidad a la formación continua que promueve el DAIP en el uso de las TIC.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: Empatía								
25	Considera usted que el DAIP le brinda atención individualizada.	✓		✓		✓		
26	El DAIP se esfuerza y esmeran en atender sus requerimiento e inquietudes.	✓		✓		✓		
27	El DAIP muestra disposición y cuidado al seleccionar recursos y medios solicitados.	✓		✓		✓		
28	Considera usted que el DAIP comprende sus dificultades técnicas y lo apoya para superarlas adecuándose a sus tiempos.	✓		✓		✓		
29	El DAIP muestra amabilidad y cortesía en el trato con los demás.	✓		✓		✓		
30	El DAIP al brindarle su atención da muestra de empatía frente dificultades que evidencian los docentes durante el uso de las TIC.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ROSA MARIA ZAPATA GUIZADO DNI: 09015097

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

... 03 de 05 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Si se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable: Calidad del servicio del aula de innovación pedagógica

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Tangibilidad								
1	La distribución espacial del AIP cumple con la norma técnica (disposición de mesas de trabajo en forma de U).	✓		✓		✓		
2	El aula de innovación pedagógica (AIP) cumple con las normas de gestión de riesgo, constituyéndose un ambiente seguro.	✓		✓		✓		
3	La seguridad del ambiente brinda la garantía el resguardo de los equipos tecnológicos y materiales.	✓		✓		✓		
4	El AIP cuenta con mobiliario y equipamiento técnico necesario para su atención oportuna.	✓		✓		✓		
5	El AIP cuenta equipamiento tecnológico funcional (servidor, computadoras, proyector multimedia, acceso a internet) que garanticen el buen servicio.	✓		✓		✓		
6	El DAIP presenta apariencia limpia y ordenada.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Fiabilidad								
7	La atención oportuna del aula de innovación en general cumple con sus expectativas.	✓		✓		✓		
8	Los problemas técnicos son resueltos por el DAIP, de acuerdo a lo esperado.	✓		✓		✓		
9	Las orientaciones brindadas por el DAIP son constantes y adecuadas y permiten que sea adecuado desde el principio.	✓		✓		✓		
10	El DAIP se compromete a apoyarlo en alguna actividad que usted requiere y lo cumple.	✓		✓		✓		
11	El DAIP lo apoya en la solución de los problemas técnicos presentados en el AIP.	✓		✓		✓		
12	El DAIP brinda con puntualidad el servicio ofrecido.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta								
13	El tiempo de respuesta de la información solicitada al docente AIP le permite aprovechar el uso de las TIC para la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
14	La asesoría del DAIP en el uso de los recursos tecnológicos en el AIP ha permitido optimizar tiempo.	✓		✓		✓		
15	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes y necesidades en relación al servicio que le brinda el DAIP.	✓		✓		✓		
16	El DAIP comunica los servicios e información disponible en el AIP.	✓		✓		✓		
17	El DAIP muestra disponible para atender sus necesidades y requerimientos.	✓		✓		✓		
18	El DAIP comunica información educativa que usted puede aplicar en su práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: Seguridad								
19	El DAIP por el perfil profesional que tiene es considerado como líder tecnológico que moviliza los recursos educativos a favor de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
20	El dominio técnico pedagógico del DAIP mejoran su desempeño docente durante el uso del AIP.	✓		✓		✓		
21	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al docente.	✓		✓		✓		
22	La confianza que inspira el DAIP que le atiende en el AIP, le hace sentir tranquilo, confiado y satisfecho con la atención que le brinda.	✓		✓		✓		
23	Considera que el DAIP está lo suficientemente preparado para atenderlo.	✓		✓		✓		
24	Usted da credibilidad a la formación continua que promueve el DAIP en el uso de las TIC.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: Empatía								
25	Considera usted que el DAIP le brinda atención individualizada.	✓		✓		✓		
26	El DAIP se esfuerza y esmeran en atender sus requerimiento e inquietudes.	✓		✓		✓		
27	El DAIP muestra disposición y cuidado al seleccionar recursos y medios solicitados.	✓		✓		✓		
28	Considera usted que el DAIP comprende sus dificultades técnicas y lo apoya para superarlas adecuándose a sus tiempos.	✓		✓		✓		
29	El DAIP muestra amabilidad y cortesía en el trato con los demás.	✓		✓		✓		
30	El DAIP al brindarle su atención da muestra de empatía frente dificultades que evidencian los docentes durante el uso de las TIC.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gerardo F. Ludexa González DNI: 28223439

Especialidad del validador: Derecho Corporativo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03 de 05 del 2018


Firma del Experto Informante.

Anexos 03: Matriz de consistencia
TÍTULO: Compromiso Organizacional y Calidad de Servicios del aula de innovación pedagógica en las IE de la Red 26 – UGEL 04, Lima 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la tangibilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26 - UGEL 04, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la confiabilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo General: Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la tangibilidad que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018.</p> <p>Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la confiabilidad que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la calidad de servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la Red 26 - UGEL 04, Lima 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre el compromiso organizacional del DAIP y tangibilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26 - UGEL 04, Lima 2018.</p> <p>Existe relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la confiabilidad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26 - UGEL 04, Lima 2018.</p>	<p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p>	<p>Apego emocional Identidad del individuo con la organización. Percepción de satisfacción Orgullo de la organización</p> <p>Necesidad de trabajo Opciones laborales Evaluación de permanencia</p> <p>Reciprocidad con la institución Expectativas laborales</p>	<p>1 al 8 ítem</p> <p>9 al 14 ítem</p> <p>15 al 18 ítem</p>	<p>Ordinal Tipo Likert: Siempre</p> <p>Casi siempre A Veces</p> <p>Casi nunca Nunca</p>	<p>Desfavorable 18 – 41</p> <p>Moderado 42 – 65</p> <p>Favorable 66 - 90</p>

			Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO DEL AULA DE INNOVACIÓN				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la capacidad de respuesta en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?	Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la capacidad de respuesta en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018	Existe relación entre el compromiso organizacional del DAIP y capacidad de respuesta en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26- UGEL 04, Lima 2018.					
¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la seguridad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?	Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la seguridad que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018	Existe relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la seguridad en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018.	Elementos tangibles o tangibilidad	Infraestructura Recursos	1 al 6 ítems	Ordinal Tipo Likert	Inadecuado 30 – 69
¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la empatía en el servicio del aula de innovación pedagógica en las Instituciones Educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018?	Identificar el nivel relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la empatía que brinda en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018	Existe relación entre el compromiso organizacional del DAIP y la empatía en el servicio del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26-UGEL 04, Lima 2018	Confiabilidad	Respuesta a las expectativas Puntualidad	7 al 12 ítems	Siempre	Regular 70 – 109
			Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención Comunicación oportuna	13 al 18 ítems	Casi siempre	Adecuado 110 – 150
			Seguridad	Dominio técnico Credibilidad y confianza	19 al 24 ítems	A Veces	
			Empatía	Atención personalizada Compromiso con el usuario	25 al 30 ítems	Casi nunca Nunca	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Método: Correlacional, no experimental</p>	<p>Población: Docentes usuarios del AIP que laboran en las instituciones educativas de la red 26 de la UGEL 04 de Lima (359)</p> <p>Tipo de muestra: No probabilístico, intencional</p> <p>Tamaño de muestra: 120 docentes</p>	<p>Variable 1: Compromiso organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Adaptado de Meyer y Allen Año: 1997</p> <p>Ámbito de Aplicación: instituciones educativas de la red 26 de la UGEL 04 de Lima.</p> <p>Forma de Administración: Colectivo</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad del servicio en el AIP.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario. Autor: Adaptado de Parasuraman, Zeitham y Berry Año: 1998 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: instituciones educativas de la red 26 de la UGEL 04 de Lima.</p> <p>Forma de Administración: Colectivo</p>	<p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tablas de frecuencia ▪ Tablas de correlaciones: Rho de Spearman. ▪ Gráficos estadísticos <p>Inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrastación de hipótesis

Anexo 4: Detalle de la población y muestra

Población de estudio

Instituciones educativas	Niveles	N° docentes usuarios del AIP	N° de DAIP
2042	Primaria	13	1
3062 Santa Rosa	Inicial - Primaria	23	1
2047	Primaria	24	1
3059 República de Israel	Inicial - Primaria	26	1
3061 Jorge Chávez Dartnell	Primaria - Secundaria	30	2
3047 República de Canadá	Primaria - Secundaria	59	2
Esther Festini de Ramos Ocampo	Secundaria	66	1
Carlos Wiese	Secundaria	92	2
3068 San Judas Tadeo	Primaria	14	1
Sub total		347	12
Total		359	

Fuente: adaptado de Escale – MINEDU 2017

Muestra de estudio

Instituciones educativas	Niveles	N° docentes usuarios del AIP	N° de DAIP
3059 República de Israel	Primaria	20	1
3061 Jorge Chávez Dartnell	Primaria - Secundaria	30	2
Carlos Wiese	Secundaria	65	2
Sub total		115	5
Total			120

Fuente: propia.

Anexo 5: Base de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ENCUES	DIMENSIÓN_1: Compromiso afectivo								DIMENSIÓN_2: Compromiso continuo						DIMENSIÓN_3: Compromiso normativo			
	Indicador 1		Indicador 2		Indicador 3		Indicador 4		Indicador 5		Indicador 6		Indicador 7		Indicador 8		Indicador 9	
	itm_1	itm_2	itm_3	itm_4	itm_5	itm_6	itm_7	itm_8	itm_9	itm_10	itm_11	itm_12	itm_13	itm_14	itm_15	itm_16	itm_17	itm_18
1	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	4	4	2	3	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	6	6	6	4	4	5	4	4	5	3	4	1	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	1	1	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	1	2	4	4	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
8	5	2	5	2	3	2	2	5	5	2	5	2	3	2	5	5	5	5
9	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
10	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4
11	2	2	2	2	2	4	3	4	5	5	5	2	1	1	2	1	3	1
12	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	4
13	4	4	3	4	4	4	3	8	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
14	4	5	4	5	3	4	4	3	1	3	5	4	1	4	4	3	4	5
15	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4
16	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5
18	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	2	2	2	3	2	2	3	3
19	5	5	5	4	5	5	5	4	2	2	4	5	1	3	5	5	5	5
20	4	5	4	3	4	5	5	4	2	3	3	5	3	3	5	4	4	2
21	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3
23	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5
24	5	5	4	4	5	4	5	5	1	1	4	5	3	3	5	5	4	5
25	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3
27	4	5	3	3	5	4	4	5	1	1	3	4	2	2	5	4	3	5
28	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2
29	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	4	4	3	5

71	2	2	2	2	2	4	3	4	5	5	5	2	1	1	2	1	3	1
72	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	1	4	4	4	5	4
73	4	4	3	4	4	4	3	8	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
74	4	5	4	5	3	4	4	3	1	3	5	4	1	4	4	3	4	5
75	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4
76	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5
78	4	4	2	3	3	2	3	3	5	5	2	2	2	3	2	2	3	3
79	5	5	5	4	5	5	5	4	2	2	4	5	1	3	5	5	5	5
80	4	5	4	3	4	5	5	4	2	3	3	5	3	3	5	4	4	2
81	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
82	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3
83	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5
84	5	5	4	4	5	4	5	5	1	1	4	5	3	3	5	5	4	5
85	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	3	1	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3
87	4	5	3	3	5	4	4	5	1	1	3	4	2	2	5	4	3	5
88	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2
89	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	4	4	3	5
91	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	4	3	3	3
92	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	3	5	4	4	4
93	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3
94	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	4	1	2	4	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	1	1	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	3	4	1	2	5	5	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1	1	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	1	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	4	5	5	4	5	5
103	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	1	1	4	3	3	4
104	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	1	3	5	4	4	4
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
106	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
107	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4
108	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4
109	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
110	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
111	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
113	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
114	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4
116	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4
117	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3
118	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
119	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
120	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO																														
ENC	Dimensión 1: Tangible						Dimensión 2: Confiabilidad						Dimensión 3: Capacidad de respuesta						Dimensión 4: Seguridad						Dimensión 5: Empatía					
	Indicador 1			Indicador 2			Indicador 3			Indicador 4			Indicador 5			Indicador 6			Indicador 7			Indicador 8			Indicador 9			Indicador 10		
	itm_1	itm_2	itm_3	itm_4	itm_5	itm_6	itm_7	itm_8	itm_9	itm_10	itm_11	itm_12	itm_13	itm_14	itm_15	itm_16	itm_17	itm_18	itm_19	itm_20	itm_21	itm_22	itm_23	itm_24	itm_25	itm_26	itm_27	itm_28	itm_29	itm_30
1	4	5	5	4	5	4	2	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	4	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	
2	2	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5	5	
3	2	1	1	1	1	5	3	3	4	3	1	4	3	1	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
7	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
10	5	2	5	2	2	5	2	3	2	2	4	4	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
11	1	5	5	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	5	2
12	1	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	
13	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	5	3
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
17	1	3	5	1	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
18	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	
19	2	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	3	5	3	2	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
21	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4
25	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
26	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	
27	2	2	3	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	1	5	4	2	4	5	5	4	5	5	
28	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	5	3	2	3	4	3	
29	2	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
30	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	3	5	5
31	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	
33	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
34	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	1	4	4	3	4	2
44	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	1	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
47	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
CRUZALEGUI ARELLANO JOSE RICKY
D.N.I. : 09629036
Domicilio : A.H.S de Agosto MZ C LT 9 - Los Olivos
Teléfono : Fijo : 5567042 Móvil : 9.523.52273
E-mail : josea2ul72@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[] Tesis de Posgrado
[x] Maestría [] Doctorado
Grado : Maestro
Mención : Tecnología Educativa

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Cruzalegui Arellano José Ricky
Título de la tesis:
Compromiso organizacional y calidad de servicio en el
Aula de Innovación Pedagógica en las instituciones educativas
de la Red 26-UGEL 04 Lima 2018
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [x]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Signature] Fecha: 11-08-18

Angel Sallatista
1215-18



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno
para la tesis

ESCUELA DE PÓSGRADO

José Ricky Cruzalegui Arellano con DNI N° 09629036
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en A.H. 5 de Agosto M2 C LT 9 - Los Olivos
(Calle / Pzta / Mc / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2011 del programa: Tecnológico Educativo
(Promoción) (Nombre del programa)
Identificado con el código de matrícula N° 19010118
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno para la tesis

ESCUELA DE PÓSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA-NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
09 AGO. 2018
RECIBIDO
Hora: 9:00

[Handwritten signature and date]
10/08/18



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 07 de Agosto de 2018

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. (01) tesis anillada
- b. P.D. de sustentación de tesis
- c. Dictamen de sustentación de tesis
- d. Acta de aprobación de originalidad de tesis y pantallazo turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 952352277
Email: josecruzalegui@puvce.com

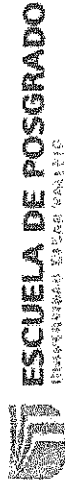
24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
2	bibadm.ucla.edu.pe	4 %
3	cybertesis.unmsm.edu...	3 %
4	www.revistas.ucr.ac.cr	3 %
5	Entregado a Universida...	2 %
6	shebfr.com	1 %
7	www.ugel09.edu.pe	1 %
8	Entregado a Colegio Ch...	1 %



Compromiso organizacional y calidad de servicios del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26 – UGEL 04, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Tecnología Educativa

AUTOR:

Dr. José Ricky Cruzalegui Arellano

ASESOR:

Dr. Angel Salvatierra Melgar

SECCIÓN:

Educación e Idiomas,

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima – Perú

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Angel Salvatierra Melgar**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Compromiso organizacional y calidad de servicios del aula de innovación pedagógica en las instituciones educativas de la red 26 – UGEL 04, Lima 2018**" del (de la) estudiante **José Ricky Cruzalegui Arellano**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de junio del 2018

Angel Salvatierra Melgar

DNI: 19873533