



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima organizacional y calidad del servicio de trabajadores de
una unidad de gestión educativa local de una provincia de
Amazonas**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Racho González, María Marleny (orcid.org/0000-0002-3619-1676)

ASESORA:

Dra. De Los Santos Exebio, María Isabel (orcid.org/0000-0003-2096-7369)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi querido padre, quien ha sido mi motivación para alcanzar este logro personal y profesional, y persuadiéndome en todo momento y en todos los contextos pudo aliviar las dificultades de mi arduo camino de aprendizaje.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios nuestro divino creador, quien es el ser supremo que guía mi vida en todo momento. Asimismo, mi mayor agradecimiento a quienes me brindaron todo su apoyo incondicional para culminar esta tesis, los mismos que me influenciaron fortaleza y ahínco.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MARCO TEÓRICO.....	04
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de expertos.....	17
Tabla 2. Confiabilidad de instrumento.....	17
Tabla 3. Nivel de la variable clima organizacional.....	19
Tabla 4. Niveles de dimensiones de la primera variable.....	20
Tabla 5. Nivel de la variable calidad del servicio.....	22
Tabla 6. Niveles de dimensiones de la segunda variable.....	23
Tabla 7. Pruebas de normalidad.....	25
Tabla 8. Correlación entre el clima organizacional y calidad del servicio.....	26

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación correlacional.....	14
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. La metodología fue del tipo básica con diseño no experimental, descriptiva correlacional, de corte transversal, la población estuvo conformada por 115 trabajadores y la muestra lo constituyeron 115 unidades muestrales seleccionados de forma no probabilística, no se usó criterios de exclusión. La técnica para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario constó de 36 ítems entre las dos variables de investigación. Los resultados indican que el clima organizacional tuvo una relación positiva muy fuerte con la calidad del servicio, siendo la rho de spearman, 992, y el p. valor de ,000 < ,05 margen de error permitido, en ese contexto se evidencia que, a mejor clima organizacional, mayor será la calidad del servicio de los trabajadores

Palabras clave: Clima organizacional, calidad del servicio, condiciones laborales.

Abstract

The general objective of this research was to analyze the relationship between the organizational climate and the quality of service in the workers of a Local Educational Management Unit in a province of Amazonas. The methodology was of the basic type with a non-experimental, descriptive correlational, cross-sectional design, the population was made up of 115 workers and the sample was made up of 115 sampling units selected in a non-probabilistic way, exclusion criteria were not used. The technique to collect the data was the survey and the instrument was the questionnaire, which consisted of 36 items between the two research variables. The results indicate that the organizational climate had a very strong positive relationship with the quality of the service, with spearman's rho, 992, and p. value of $.000 < .05$ margin of error allowed, in this context it is evident that, the better the organizational climate, the higher the quality of the service of the workers

Keywords: Organizational climate, service quality, working conditions.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones vienen sufriendo cambios acelerados y esto se debe en gran medida a los avances en cuanto a desarrollo tecnológico, a la evolución del conocimiento, a la generación de nuevas formas de administración, a los cambios en lo social, económico y político (Enciso y Mamani, 2020). Es por esto, que las organizaciones deben adaptarse al entorno cambiante, encontrar estrategias que les permitan enfrentar nuevos desafíos e implementar tecnología, recursos humanos y procesos para lograr sus objetivos.

Uno de los aspectos que está tomando vital importancia, sobre todo en el sector público, es el clima organizacional, que se entiende como el entorno creado por la conducta de los trabajadores en las entidades y que se refleja en las interacciones que realizan dentro de la entidad (Sotelo y Figueroa, 2017). Es así, que actualmente las entidades están dirigiendo gran parte de sus esfuerzos por mejorar ese ambiente interno donde interaccionan los trabajadores, el cual está conformado por varios factores como lo es, el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales, por nombrar algunos de ellos.

Las organizaciones públicas, debido a que poseen una filosofía de servicio al usuario son las que con mayor razón deben evaluar la calidad de las prestaciones. Esto es de mucha relevancia en las entidades públicas, ya que su razón de ser como organización es justamente servir a la comunidad y efectivamente con calidad (Núñez, 2019).

Desde un enfoque internacional, se puede vislumbrar que las organizaciones le dan mucha importancia al tratamiento del recurso más sensible, el humano y la generación de un clima organizacional en las mejores condiciones. Esto es porque los países desarrollados han comprendido que gran parte del éxito o fracaso que consiguen, depende, en gran medida, a las condiciones favorables que los trabajadores perciben dentro de la entidad, claro está, considerando al capital humano como el elemento de mayor importancia en el progreso de las organizaciones (Bustamante et al. 2020)

En el Perú la administración pública manifiesta diferentes problemáticas que es producto de una herencia histórica que se ha repetido año tras año, pues sus procesos gubernamentales se han ido generando producto de la improvisación de los gobiernos transitorios, ya que sus planes de gobierno son cortoplacistas (Vallejos, 2017). Es un hecho que la administración estatal en este país no se ha desarrollado como se esperaba, y sus deficiencias son muy notorias, incluso la burocracia en el papel sigue siendo muy generalizada, lo que ralentiza significativamente la gestión, y esto plantea una serie de problemas y obstáculos, que perjudican el desarrollo del país.

La Unidad de Gestión Educativa Local, como órgano descentralizado, perteneciente a la Dirección Regional de Amazonas (DREA), tiene a su cargo la dirección de la educación en una provincia del departamento de Amazonas. Actualmente se perciben ciertas deficiencias que se evidencian en pobres relaciones interpersonales, falta de comunicación interna, poca coordinación para el logro de los objetivos de la entidad. Sumando a esto, la escasa comunicación que tienen los directivos con sus trabajadores, generando desconocimiento en los acuerdos que se toman.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, nace el siguiente **problema general**: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, 2022? Asimismo, los **problemas específicos** son: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas? y ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas?

Como **justificación**, en primer lugar, incluye enriquecer el acervo de nuevos conocimientos útiles y constituye un marco teórico que permite profundizar la investigación en el futuro. En segundo lugar, partiendo de la cuestión general y

teniendo en cuenta que la Unidad de Gestión Educativa Local, es una institución pública dentro de un conjunto de unidades que comparten una práctica común, sería un ejemplo y un gran beneficio práctico en diferentes contextos. En tercer lugar, finalmente, el desarrollo y metodología de este estudio servirá de guía para otras investigaciones de la misma línea, convirtiéndose en el referente científico.

Partiendo del problema general, el estudio de la presente investigación, presenta como **objetivo general**: Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, 2022. Asimismo, los **objetivos específicos** son: Identificar el nivel de clima organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, establecer el nivel de la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas y determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas.

El presente estudio formula como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los dominios internacionales, tenemos:

Vera y Suárez (2018), tuvieron como propósito determinar la incidencia en el clima organizacional y la calidad del servicio, dado por los burócratas de la entidad el Cantón perteneciente a la Libertad, Ecuador, dedicado al rubro de telecomunicaciones. La metodología utilizada para la investigación se dio con el modelo cuantitativo, correlacional, transaccional, donde se aplicó una encuesta a 60 funcionarios de la entidad. De los resultados, se obtuvo que más del 80% de trabajadores no se encontraban motivados, esto porque no se le valoraban sus esfuerzos, lo cual perjudicaba las prestaciones que realizaban a los usuarios. De las conclusiones, se determinó que uno de los factores que motivan a los trabajadores para realizar un trabajo eficiente, son las condiciones laborales que la entidad proporciona a los mismos; entre ellas tenemos, por ejemplo, el ambiente laboral, el cual debería ser óptimo y favorable para los trabajadores. Del mismo modo un 88 %, afirmó que un buen clima institucional, mejoraría la satisfacción del cliente y por ende su calidad en el servicio que prestan.

Meza (2018), el objetivo de esta investigación es conocer la relación del entorno institucional y el desempeño laboral. La metodología utilizada persigue un enfoque cuantitativo, del tipo de investigación es básica de diseño correlacional. El investigador aplicó una encuesta a cientos de trabajadores del Colegio Universidad de Chiapas, institución pública de la capital del estado mexicano de Chiapas. Los resultados muestran que hay una cercana relación entre el ambiente institucional y el desempeño laboral de los empleados. Asimismo, se ha determinado que los aspectos de antigüedad y cuestiones demográficas no afectan el ambiente institucional de la universidad. Las conclusiones del estudio hacen referencia a una relación directa, donde se resalta las condiciones en el trabajo, como factor identificado de gran importancia, por ejemplo: Los recursos con los que cuenta la entidad, entre ellos destacan los muebles y enseres, los equipos tecnológicos y otros que permiten optimizar las labores de las personas. También se suma a esto, la limpieza y orden que se muestra de manera palpable en su entorno, y debido a una mala gestión en el personal administrativo, se refleja en la institución deficiente administración de la limpieza y su correcto orden, desde un enfoque estructural.

Bernal et al. (2017), el objetivo del estudio fue examinar la relación entre factores relacionados con el salario, la carga de trabajo y el ambiente de trabajo, en un conjunto de médicos sobresalientes en el país. La metodología persigue un enfoque cuantitativo, del tipo de investigación correlacional de corte transversal no experimental, aplicando una encuesta a 120 trabajadores. De los resultados, se considera que el clima organizacional tiene características muy importantes que pueden afectar positiva o negativamente los servicios que brindan las organizaciones a los grupos de interés, ya que un ambiente agradable facilita la evolución de las tareas así como el compromiso y la calidad de los servicios, considerando que el clima organizacional es un ecosistema, un elemento central de la calidad de la funcionalidad de la empresa, que es imprescindible para la prestación de servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad. De las conclusiones, se determinó que sí existe una relación directa entre los factores relacionado con el salario, la carga de trabajo y el ambiente de trabajo con el clima institucional.

Cruz y Macías (2016), llevaron a cabo el trabajo de determinar el cuáles son los factores de crecimiento y su relación con el clima organizacional, el mismo que se realizó en la Unidad UPN-097. Hace uso de una metodología mixta, del tipo de investigación correlacional de corte transversal, ha realizado encuesta del tipo descriptiva y correlativa, tipo Likert fue la herramienta utilizada para recolectar datos y emplear a 80 individuos. De los resultados, se evidenció que gran parte de los individuos relacionan el crecimiento organizacional e individual están relacionados con el clima organizacional. La investigación concluyó que efectivamente esta variable contiene dimensiones que son de mucha relevancia, como lo es la cultura institucional para el progreso de las condiciones laborales dentro de una entidad y si no se toma en cuenta mencionadas dimensiones puede perjudicar el bienestar social en los trabajadores, consecuentemente podría afectar la prestación de sus servicios, llegando incluso a ofertar una mala calidad de los mismos.

En lo que respecta al plano nacional, tenemos a:

Molina (2019), este estudio tiene como objetivo determinar la relación entre

clima organizacional y la calidad del servicio, en diferentes usuarios de una organización de Lima. La metodología persigue un enfoque cuantitativo del tipo correlacional, estudio para lo cual realizó una encuesta a 58 trabajadores, además se utilizó una encuesta y se desarrollaron 29 preguntas como parte del cuestionario (de las cuales 18 preguntas provienen de la primera variable y 11 corresponden a la variable dependiente). De los resultados se pudo constatar que el servicio de calidad es evaluado directamente por las percepciones de los trabajadores y usuarios de una entidad y cómo estos califican a un producto o servicio de acuerdo a criterios de: seguridad en el trabajo, empatía, confianza, buena atención al usuario y relaciones humanas. De la conclusión, se determinó que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los diferentes usuarios de una organización.

Charry (2018), el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre los medios de comunicación y el entorno institucional. La metodología siguió un enfoque cuantitativo, del tipo correlacional no experimental, se hizo uso de una encuesta. De los resultados, evidenció que el ambiente institucional es una de las variables más relevantes e influyentes para las unidades. Su buena o mala gestión del clima, puede acarrear beneficios o dificultades que afecten en gran medida los resultados y metas institucionales. De la conclusión, se ha percibido que un 80 por ciento de los trabajadores se sienten más cómodos laborando en una entidad donde se perciba una armonía en cuanto a clima institucional se refiere. Esta armonía es propiciada principalmente por una correcta comunicación entre trabajadores, cuyo resultado final es reflejado en una mejor calidad del servicio.

Alberca y Valentín (2017), el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios prestados en el MINEDU. La metodología utilizada persigue un enfoque cuantitativo del tipo correlacional no experimental de corte transversal; se hizo uso de una encuesta de 18 preguntas, la cual se realizó a 184 empleados de la oficina central, ubicada en Lima. De los resultados se halló que efectivamente concurre una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y la calidad del servicio que el 40.65% lo calificó como “malo” y el 59.35% lo calificó como “regular”, donde

a mejor clima organizacional, mejora calidad del servicio. Siendo las dimensiones de relaciones humanas, la comunicación efectiva y el liderazgo del directivo los aspectos más trascendentales dentro de la organización. Además, debido a los constantes cambios por la injerencia de factores políticos, los buenos valores y costumbres se pierden con el tiempo. Sin embargo, el 95% está de acuerdo en que si se mejora el clima en la unidad se promoverá un mejor ambiente para el trabajo diario.

En cuanto a las teorías que respaldan la investigación tenemos:

Likert, quien asume la teoría del comportamiento de los trabajadores en términos de clima organizacional, es determinada por las actitudes administrativas y por los ambientes institucionales que estos valoran según sus preferencias, aspiraciones, por sus competencias y por la praxis de valores dentro de una organización (Likert, 1968). Por ende, se puede notar una estrecha relación entre el concepto del ambiente laboral, con la ubicación que ocupa un trabajador dentro de la organización, así como también la remuneración que recibe por el trabajo brindado, el grado de satisfacción que distingue por las actividades que ejecuta el personal y las actitudes que muestra en el desempeño de sus labores (Rodríguez, 2016), se pueden identificar 04 clases de diseños organizacionales, entre ellos tenemos: El diseño exploratorio, el autoritario, el benévolo, el consultivo y finalmente el participativo (Iglesias et al., 2019), este último, en los últimos años ha cobrado mucha jerarquía en las organizaciones, otorgando mayor valor a la opinión de los empleados y como ellos generan valor de compromiso y pertenencia por medio de su participación en las decisiones organizacionales y así alcanzar los resultados propuestos por las unidades.

Partiendo de un escenario, donde el diseño organizacional es una concepción de autoridad y exploración, es aquí donde las organizaciones producto del autoritarismo influyen escasamente en los trabajadores y el incentivo que logra este diseño, es meramente solo un compromiso basado en el miedo o castigo que podrían recibir los trabajadores por el incumplimiento de las órdenes del más alto nivel gerencial. En el cual, prima las órdenes y no la motivación de los empleados en realizar sus funciones (Purizaca y Sánchez, 2018).

Sin embargo, si se parte desde un enfoque de un diseño organizacional

desde el tipo benévolo, genera cierto grado de confianza, pero mínimamente, pues el más alto nivel presume una actitud de permitir la participación de los trabajadores, sin embargo, esa participación no es tomada en cuenta y solo es un mero trámite con la finalidad de captar el compromiso de los trabajadores, esto puede repercutir negativamente, pues en vez de generar confianza se podría tornar en decepción de parte de los trabajadores, los cuales estarían desmotivados para la ejecución de sus funciones, afectando directamente en la efectividad del empuje en ejecución de los servicios que los mismos ofertan (Santamaría, 2018).

En otro aspecto, un diseño organizacional basado en una idea consultiva, puede generar un mayor compromiso de los trabajadores, pues la gerencia en esta oportunidad delega funciones y hace copartícipes a los trabajadores en las decisiones que se tomen. Sin embargo, estos siempre estarán monitoreados y no tendrán la autonomía de sus acciones, ya que la decisión final siempre estará determinada por el más alto nivel gerencial (Bennaseer, 2015).

Por el contrario, y siendo uno de los diseños organizacionales de mayor importancia en la última década y esto porque el recurso humano ha pasado de ser un simple recurso a ser el elemento más importante en las entidades, tanto así que las metas organizacionales no se lograrían sin el aporte y trabajo dedicado de los trabajadores. Es así, que hoy en día, las decisiones colectivas, previamente consensuadas están repercutiendo positivamente en las entidades, sobre todo en las públicas, ya que, por medio de la participación constante y oportuna del recurso humano, se logra tomar decisiones, donde se garantiza el compromiso integral de las organizaciones (Vásquez, 2018).

Tomando como ejemplo, la unidad de gestión educativa local de la provincia de Amazonas, se ha podido identificar dentro de la entidad, un diseño organización del tipo exploratorio y autoritario, pues aún no están bien definidas sus bases y esto se demuestra debido a que sus procesos parten de la praxis y no de un proceso bien definido. Es exploratorio, pues su diseño data de los años 80, actualmente ya es otra la realidad, y esto se evidencia pues aún, no incluyen la tecnología como una variable muy importante en el progreso de las organizaciones.

Citando a Max-neef (1998), con su teoría del desarrollo a escala humana, en donde las personas se interrelacionan de forma variada y recíproca, que buscan incesantemente la satisfacción de sus necesidades, por medio de una asociación

mutua de relaciones humanas. Esta teoría apunta básicamente a satisfacer las necesidades humanas, es así que demanda de un examen del medio donde se despliega el individuo, con el objeto de identificar esas necesidades y a partir de ello trabajar en acciones que permitan disminuir o erradicar totalmente mencionadas insuficiencias humanas, a fin de buscar acciones o aspiraciones que permitan comprender el comportamiento de las personas (Max-neef, 1998).

Es indudable que las personas experimentan un sin número de necesidades, para lo cual, se debe de analizar el entorno donde se desenvuelven, identificar aquellas peculiaridades que repercuten en las personas. Asimismo, sopesando en una balanza las insatisfacciones y las necesidades elementales, se puede inferir aquellas situaciones que vienen generando esa falta de cobertura de índole humano. Para lo cual se requiere interacción entre los individuos para identificar posibles soluciones (Max-neef, 1998).

Es necesario clasificar las insuficiencias que vivencias las personas y esto va a depender primero del entorno donde se encuentren, porque pueden estar inmersos dentro de una organización, que esta, a su vez puede ser con fines y sin fines de lucro, o pueden ser públicas o privadas. En donde, el contexto es totalmente diferente, por lo cual es primordial conocer el entorno donde se desenvuelve el individuo. Luego de ello es importante contrastar el entorno con variables como la identidad, la libertad en todos los términos, la creación, la participación de las personas, el afecto que muestran y la protección que perciben de su entorno. Este análisis permitirá dar un enfoque holístico a la situación problemática, sopesando diferentes posturas, que a la larga propiciarán alternativas de solución.

Variables como la protección y la comida, no necesariamente deben ser entendidas como insuficiencias, sino paliativos que satisfacen las carencias elementales humanas, que por el solo hecho de no cubririrlas, se correría el riesgo de perjudicar la salud del personal (Max- neef, 1998). Asimismo, la alimentación y el abrigo, proporcionan la satisfacción de otras necesidades derivadas. Como, por ejemplo, la lactancia que otorga una madre a su bebé, aparte de satisfacer su alimentación, también proporciona otros conceptos como: la protección, la identidad del niño y el aprecio de la madre.

En este sentido, la teoría QoS de Parasuraman et al. (1998), está referida a la calidad evaluada, desde un enfoque totalmente subjetivo, proveniente de la percepción de las personas, lo que otorga un mayor conocimiento dentro de la línea de investigación. Según investigadores que han sopesado esta teoría, han podido determinar la existencia de una discrepancia entre dos factores, el uso del servicio y la percepción del mismo. Ambos factores son examinados desde la opinión de las personas, donde se afirma que, a mayor similitud entre esos factores, mayor será la probabilidad de que ocurra.

Asimismo, Parasuraman et al. (1998), producto de innumerables estudios en la búsqueda de la maximización de la variable calidad del servicio, en las organizaciones, identificó diez caracteres que definían la calidad del servicio como uno de los temas de mayor importancia dentro de las entidades.

Tras el proceso de optimización y mejora, se redujo a cinco, entre las que destacan: fiabilidad, seguridad o garantía, cosas tangibles, empatía y capacidad de respuesta o sensibilidad (Vizcardo, 2017), Mencionadas características permitirán materializar las dimensiones que serán incorporados en el instrumento de la presente investigación, considerando su importancia dentro de la operacionalización de las variables.

Es necesario, tener cuidado con las falsas expectativas creadas por falacias innecesarias, pues estas, una vez descubiertas por los individuos, pueden ocasionar un desprestigio a las organizaciones, afectando enormemente en los niveles de ventas y por ende su rentabilidad (Martínez, 2012).

Albrecht (2001), estudioso que se dedicó a realizar una serie de investigaciones y quién defendió la Teoría de la Calidad del Servicio. Este enfoque considera al consumidor como el individuo más importante en las organizaciones, con una característica extrínseca, pues es aquel que no se encuentra subordinado ni a una persona o entidad, es así que su criterio es independiente y no se encuentra influenciado o coaccionado por alguien.

Además, la Teoría de la Calidad del Servicio considera a los usuarios como parte importante en las organizaciones, pues su vínculo no es meramente una relación con las ventas, sino se convierte en un elemento, que, por medio de su

juzgamiento, permiten a la organización evaluar la condición de sus servicios y a partir de la identificación de situaciones que perjudiquen a las entidades, desarrollar estrategias para minimizar o extinguir dichas problemáticas.

Es importante tener en cuenta que debe existir una correspondencia entre lo que se pide y lo que se otorga, pues si existiese discrepancia entre estos factores, se configuraría un margen de insatisfacción en los usuarios, lo que perjudicaría la reputación de las organizaciones (Albrecht, 2001).

Alcanzar altos niveles de competitividad, es la razón de ser de las organizaciones, ya que, durante tránsito de su existencia, se desarrollan una serie de dificultades, que deberán afrontar, si es que desean persistir en este mundo competitivo (Mariño et al., 2016).

El clima organizacional lo constituye esa apreciación que nace en las percepciones de los individuos en relación con el ecosistema donde se desenvuelven (Iglesias et al. Torres, 2018), indicado en la telaraña de conductas que representan dentro de la organización (Santamaría, 2020), que se materializa en esa convivencia e interacción entre el personal con su entorno.

Los investigadores Ployhart et al. (2014); Schneider y Barberá (2014); Sherry y Muhammed (2012), coinciden ampliamente aceptando que el ambiente es el resultado de estas relaciones entre los empleados de la organización según el diseño organizacional que mantienen, así como el examen de la entidad sobre la salud de la organización, políticas, prácticas, prácticas y unidades. Las recompensas (Postamante et al., 2019), son una expresión del entorno regulatorio (Chiavenato, 2000).

El clima organizacional también es examinado por los diversos elementos resultado de las interpretaciones y percepciones que nacen de la opinión del servidores y trabajadores en correspondencia a las actividades que realizan dentro de un ambiente geográfico y estructuralmente definido (Pacheco & Rodríguez, 2019). Al trasladar esta concepción a la entidad focalizada en la presente investigación, será de vital importancia que la administración, acondicione previa evaluación los espacios donde conviven los trabajadores, laboralmente hablando.

Son las características del contexto de trabajo, la diversidad y la escasez de tiempo, muy valoradas por los empleados directos, las que influyen en la responsabilidad. (Viloria et al., 2016).

El liderazgo se genera en la esfera más alta de la gerencia y sus decisiones que provengan de ella afectarán para bien o para perjudicar el bienestar de las entidades. Es así, que el liderazgo es un factor de mucha injerencia en el comportamiento de los individuos y si se despliega las estrategias correctas, los trabajadores demostrarán un mayor esfuerzo en el quehacer diario dentro de las organizaciones (Carhuavilca, 2017).

Las crónicas entre personas constituyen otro aspecto de la variable de investigación, presentada como un lienzo de interacciones manejadas por los agentes de la entidad que conducen a elecciones e interdependencias individuales Funciones, relativas a desarrollos requeridos por la organización, relativas a la capacidad de comunicación de esa persona, comprensión de cómo escuchar, resolución de conflictos y expresión inicial (Fagundo, 2018) es apoyar el ambiente institucional y el eje y sustentar el sistema normativo.

La cultura corporativa permea el conjunto central de creencias, ideas, fortalezas y valores que conforman la base de la entidad, así como la red de acciones y comportamientos que sirven como arquetipo y refuerzan estas orientaciones centrales (Vargas y Flores, 2020).

El ser humano por su naturaleza de creación lo ha demostrado a través de la historia y evolución del hombre que es meramente social, tanto así que las personas no pueden vivir aisladas del contacto con otras personas, ya que carecerían de emociones y sentimientos (Fonseca, 2000, citado por Thompson, 2019), ya que forman parte de la vida organizacional. Otro de los aspectos importantes a considerar en la calidad del servicio, es la seguridad con que se presta el mismo, esto entendiendo que el término seguridad gira entorno a que el servicio se prestará de manera integrar, oportuno y pertinentemente, logrando afianzar mayores lazos entre la organización y los usuarios (Roque et al., 2019).

Del mismo modo, la seguridad va más allá del mero hecho que sus demandas serán atendidas en el tiempo oportuno, pues seguridad también es interpretada a la hora de poder intervenir en dificultades que entorpezcan el

servicio, es allí donde se muestra la astucia de la organización y qué estrategias aplicaría para resolver dichas problemáticas, que le permitan recobrar la seguridad que los clientes han puesto en la organización. Destacando no el error que se comete en el proceso, sino la forma como esta ha sido resuelto, garantizando un mejor servicio que el ofertado primigeniamente (Buenaño, 2019).

La confiabilidad se relaciona con la capacidad de realizar la prestación de manera honesta y concienzuda; Por lo cual, la organización está obligada a prestar la asistencia (Yovera y Rodríguez, 2018), el beneficiario debe inquirir sobre la idoneidad técnica de la organización para brindar las mejores condiciones, incluyendo la provisión de garantía, plazos específicos para el cumplimiento, así como claridad y exactitud de la información (Ganga et al., 2019). Se entiende como una dirección segura de atención al cliente y reducción de préstamos. La responsabilidad como un aspecto dentro de la variable de estudio denota apego a la condescendencia a los clientes, reducir la entrega restringida, así como el cumplimiento oportuno de las responsabilidades programadas (Rogel, 2018), lo cual es el desafío de desarrollar una capacidad receptiva para responder a los cambios. y contextos desafiantes, donde los impulsores utilizados pueden guiar la implementación hacia los resultados deseados (Demuner et al. events, 2018).

Los comportamientos entre personas y sus relaciones que establecen dentro de una coyuntura preestablecida, es otro aspecto de la efectividad en las prestaciones que brindan las organizaciones de acuerdo a lo que se dedican, pues para brindarlo está íntimamente relacionado con potenciar la interacción entre el prestador del servicio y el que hace uso de dicho servicio, reconociendo que la tendencia de los demás no es integral, por lo que debe ser una relación colaborativa y coordinada. (Gutiérrez, 2018), presentando atmósferas para entender lo que las personas valoran del contexto, y ser consecuentes para comprender la percepción del resto de personas (Ministerio de Educación, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

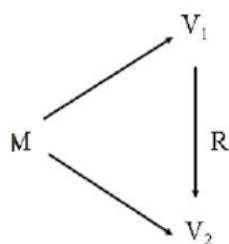
El estudio ostenta una investigación básica porque busca incrementar los conocimientos con respecto al tema de investigación (Hernández & Mendoza, 2018)

Persigue un enfoque cuantitativo porque se basa en el uso de técnicas estadísticas para comunicar los hallazgos de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018)

El diseño investigación es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Es no experimental, pues el investigador no interviene de manera directa en la manipulación de las variables de investigación. Es transversal porque la investigación se desarrolla en el año 2022. Es correlacional porque describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Huairé Inacio, 2019)

Figura 1.

Diseño de la investigación correlacional



M: Trabajadores

V1: Clima organizacional

V2: Calidad del servicio

R: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Clima organizacional

Definición conceptual: La variable clima organizacional incluye todas las percepciones que los empleados comparten sobre su clima laboral interno (Pedraza, 2018)

Definición operacional: La variable clima organizacional estuvo evaluada por un cuestionario de 8 ítems estructurado en función de sus dimensiones liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales y comunicación.

Calidad del servicio

Definición conceptual: La calidad del servicio es el grado en que los atributos y características de un servicio corresponden a las expectativas de los clientes. (Morillo y Morillo, 2016)

Definición operacional: La variable calidad del servicio estuvo evaluada por un cuestionario de 10 ítems estructurado en función de sus dimensiones empatía, seguridad, confiabilidad, atención al usuario e interacción humana.

3.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población está formada por las personas, individuos u organismos que integran el fenómeno objeto de estudio, cuyas unidades tienen características comunes que han sido estudiadas para producir datos de investigación, por lo que deben identificarse en cuanto a unidades y naturaleza (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)

115 trabajadores conforman la población, los mismos que se encuentran registrados en el aplicativo informático que el Ministerio de Educación ha designado a la organización y lleva por nombre NEXUS, que contiene la información laboral de todos los trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Se ha tomado un criterio holístico.
- **Criterios de exclusión:** No se especificaron los criterios de exclusión.

2.3.2. Muestra

Una muestra no probabilística proviene de una selección intencional de individuos de una población, de esta manera los miembros no tienen las mismas posibilidades de pertenecer a la muestra. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)

Una muestra no probabilística intencional es una muestra elegida por el investigador según su propio criterio, sin reglas matemáticas o estadísticas (Carrasco, 2009)

Por ser de vital importancia contar con la opinión de todos los trabajadores y obtener una información integral, la muestra está constituida por la totalidad de los trabajadores, en total 115.

2.3.2. Muestreo

En el muestreo intencional el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige del investigador un conocimiento previo de la población (Cortés & Iglesias, 2004)

No se ha hecho uso de ningún tipo de muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Como técnica se usó la encuesta, para extraer información de una población objetivo, que cumplen con criterios atribuibles a un problema de investigación (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)

Instrumento

Como instrumento se utilizó el cuestionario, está conformado por una serie de enunciados, que permiten almacenar información, para que posteriormente sean procesados y analizados en proceso de investigación (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). El cuestionario consta de 36 enunciados, tomando en cuenta los indicadores y dimensiones que solicita la presente investigación.

Validez

Para la validez estuvieron como responsables 3 expertos en el área administrativa contable, quienes evaluaron y emitieron sus opiniones respecto a la coherencia interna entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.

Tabla 1.
Validez de expertos

Especialista	Especialidad
Mag. Hernández Terán Saul	Contador público colegiado
Mag. Hernández Monteza A. Saúl	Contador público colegiado
Mag. Tepe Sánchez Max Alejandro	Contador público colegiado

Nota, Elaboración propia

Confiabilidad

Se usó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la consistencia intrínseca y poder calibrar los instrumentos y no haya variabilidad de datos y obtener datos homogéneos, se obtuvieron los siguientes coeficientes:

Tabla 2.
Confiabilidad de instrumento

Instrumento	Coeficiente	Valoración
Cuestionario del clima Organizacional	,974	excelente
Cuestionario de la calidad del servicio	,981	excelente

Nota, Elaboración propia

El coeficiente del Alfa de Cronbach hallado es ,974 precisando que el cuestionario de la variable clima organizacional en su adaptación de 16 ítems, tiene una excelente confiabilidad. Para el concepto de calidad del servicio en versión de 20 ítems se logró un coeficiente del Alfa de Cronbach de ,981 por lo que, el cuestionario tiene una excelente confiabilidad.

.2.5. Procedimientos

En lo que respecta a la encuesta, como actividad primigenia el documento de presentación de la Universidad César Vallejo, para luego coordinar con el director de una unidad de gestión educativa local de una provincia de amazonas para dar el permiso y la viabilidad de la aplicación de la encuesta, con lo cual se obtuvo el permiso correspondiente y se procedió a su aplicación. Seguidamente,

debido a factores de restricciones de la pandemia mundial, la encuesta fue diseñado utilizando el formulario de Google Forms, y fue compartido a los 115 trabajadores para su posterior llenado. El link de la encuesta fue compartido por medio del WhatsApp institucional de la entidad, esto con la finalidad de no perjudicar las labores cotidianas que realiza cada trabajador. El llenado de la encuesta se realizó en tres días.

2.6. Método de análisis de datos

Se hará uso del software estadístico denominado SPSS (del inglés Statistical Package for Social Sciences), que define un instrumento de análisis estadístico para las Ciencias Sociales en versión actual, el mismo que permitirá procesar los datos usando los indicadores estadísticos y hacer los análisis respectivos. Luego de ello, se hará uso del excel versión actual, el mismo que permitirá mejorar la presentación de los datos estadísticos que arroja el SPSS.

Asimismo, se utilizará el criterio del investigador para determinar el análisis y la descripción de las conclusiones.

2.7. Aspectos Éticos

Primero, para la elaboración del informe de investigación se ha hecho según las disposiciones vertidas en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-VI-CV, con la finalidad de adecuar la parte formal del documento que contiene la investigación a los estándares de investigación que propicia la Universidad César Vallejo.

Segundo, se ha tomado el principio de Autenticidad en la información que se redacta en el presente documento, para lo cual se ha utilizado lo dispuesto por el formato APA, el mismo que garantiza la credibilidad del contenido en el presente.

Tercero, la información recolectada es totalmente veraz, mi persona en calidad de investigador garantiza que dicha información es auténtica y proviene de la muestra seleccionada para la obtención de los resultados.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Se muestran los siguientes resultados:

Tabla 3. Nivel de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	34	29,6
Nivel bajo	41	35,7
Nivel medio	40	34,8
Total	115	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

De la tabla 3, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la variable clima organizacional, el 29.57% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 35.65% lo calificó como “nivel bajo” y el 34.78% lo calificó como “nivel medio”. Esta realidad, muestra que existe una falencia administrativa por parte de los superiores, descuidando la buena gestión de un clima organizacional favorable a los trabajadores, por lo que es necesario tomar las medidas necesarias para mejorar la problemática.

Tabla 4.*Niveles de dimensiones de la primera variable.*

	Nivel D. Liderazgo.		Nivel D. Cultura Institucional.		Nivel D. Relaciones Interpersonales		Nivel D. Comunicación	
	F	% f	f	%	f	%	f	%
Nivel alto	40	34,8	11	9,6	28	24,3	34	29,6
Nivel bajo	41	35,7	46	40,0	28	24,3	24	20,9
Nivel medio	34	29,6	58	50,4	59	51,3	57	49,6
Total	115	100	115	100	115	100	115	100

Nota, datos extraídos del cuestionario

De la tabla 4, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión liderazgo, el 34.78% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 35.65% lo calificó como “nivel bajo” y el 29.57% lo calificó como “nivel medio”. De acuerdo, con el gráfico, el liderazgo no ha sido operado correctamente, producto de improvisaciones en la conducción de la entidad. Es urgente, que los jefes, busquen adiestramiento en el tema y así mejorar su influencia en los trabajadores.

De la tabla 4, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión de cultura institucional, el 9.57% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 40.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 50.43% lo calificó como “nivel medio”. De los datos, es notorio que la entidad no ha construido una apropiada personalidad institucional, basado en la práctica de principios y valores, reflejando ciertas conductas negativas en los trabajadores. Es urgente, que las jefaturas se preocupen en construir una buena cultura institucional y así mejorar la situación problemática que gira en torno a ella.

De la tabla 4, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión de relaciones interpersonales, el 24.35% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 24.35% lo calificó como “nivel bajo” y el 51.30% lo calificó como “nivel medio”. Producto de los resultados, se infiere que las relaciones entre trabajadores no están del todo bien, es más, se ha percibido discordias y pleitos entre los mismos, lo que ha generado un ambiente inadecuado. Las jefaturas tienen la responsabilidad de recuperar esas buenas relaciones y así mejorar la calidad de los servicios.

De la tabla 4, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión comunicación, el 20.57% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 20.87% lo calificó como “nivel bajo” y el 49.57% lo calificó como “nivel medio”. Los resultados muestran, que la comunicación dentro de la organización se ha convertido en una mala práctica, que ha originado tergiversaciones en la información que se trasmite, generando confusiones y malos entendidos. Se sugiere a las jefaturas mejorar los canales de comunicación y restringir la circulación de todo tipo de información inverosímil

Tabla 5. Nivel de la variable calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel alto	28	24,3
Nivel bajo	36	31,3
Nivel medio	51	44,3
Total	115	100,0

Nota, datos extraídos del cuestionario

De la tabla 5, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la variable de calidad del servicio, el 24.35% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 31.30% lo calificó como “nivel bajo” y el 44.35% lo calificó como “nivel medio”. Esta situación, revela ciertas deficiencias en la prestación de los servicios, en gran medida se debe a la estructura organizacional, debido a que se percibe un desorden en el manejo de los puestos y funciones de los trabajadores. Es necesario que las jefaturas, evalúen las falencias en la calidad del servicio y así mejorar productividad laboral.

Tabla 6. Niveles de dimensiones de la segunda variable.

	Nivel D. Empatía.		Nivel D. Seguridad.		Nivel D. Confiabilidad		Nivel D. Atención al usuario		Nivel D. Interacción Humana	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel alto	58	50,4	75	65,2	42	36,5	24	20,9	24	20,9
Nivel bajo					12	10,4	23	20,0	58	50,4
Nivel medio	57	49,6	40	34,8	61	53	68	59,1	33	28,9
Total	115	100	115	100	115	100	115	100	115	100

Nota, datos extraídos del cuestionario

De la tabla 6, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión empatía, el 50.43% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 49.57% lo calificó como “medio”. Esta realidad, demuestra que la empatía no ha sido trabajada a conciencia, por lo cual, las jefaturas no comprenden los sentimientos y emociones de los trabajadores. Es urgente, que las jefaturas diseñen estrategias para mejorar esta dimensión y así poder solucionar las dificultades en torno a esta.

De la tabla 6, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión seguridad, el 65.22% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 34.78% lo calificó como “medio”. Esta situación, demuestra que los trabajadores no se sienten seguros en su entorno laboral en dos aspectos. La infraestructura de la entidad no está en buenas condiciones y existe desconfianza entre trabajadores, lo que ha generado un inadecuado clima organizacional, perjudicando negativamente la calidad del servicio. Es urgente y necesario que las jefaturas, implementen las condiciones laborales y propicien reuniones de trabajo, con la finalidad de mejorar esta situación problemática.

De la tabla 6, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión confiabilidad, el 36.52% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 10.43% lo

calificó como “nivel bajo” y el 53.04% lo calificó como “nivel medio”. De los resultados, se percibe que la confiabilidad en la prestación de los servicios, se ha realizado con normalidad y esto es debido a que los trabajadores tienen experiencia en la realización de sus funciones. Es necesario que las jefaturas implementen mejores procesos, haciendo uso de la tecnología y así mejorar la calidad de los servicios en la organización.

De la tabla 6, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la dimensión atención al usuario, el 20.87% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 20.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 59.13% lo calificó como “nivel medio”. Los resultados muestran que la administración no le ha dado la importancia debida, en entender las necesidades de los usuarios, generando insatisfacción en los mismos y una mala imagen de la entidad. Se sugiere, a las jefaturas implementar nuevos mecanismos en la atención al usuario, en donde se tome en cuenta sus necesidades. De esta manera se mejorará la calidad de los servicios.

De la tabla 6, 115 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas, encuestados en cuanto a la interacción humana, el 24.00% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 58.00% lo calificó como “nivel bajo” y el 33.00% lo calificó como “nivel medio”. Según el gráfico, se percibe relaciones agrietadas entre trabajadores, producto de la pérdida de valores y principios, así mismo, la entidad no ha generado espacios para socializar e integrar al personal de la organización. Se sugiere a las jefaturas, rescatar la buena interacción humana en el trabajo, diseñando momentos, en donde se concatene las relaciones entre los trabajadores y jefaturas de la organización.

Tabla 7. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,127	115	,000	,919	115	,000
Calidad del servicio	,157	115	,000	,901	115	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que la muestra es mayor a 50 unidades muestrales (115), la prueba de normalidad fue realizada por Kolmogorov-Smirnov, y la significación asintótica (0,000) fue menor al margen de error (0,05). Por tanto, tiene una distribución normal. Con base en los resultados de la prueba de normalidad, se dirige una prueba estadística no paramétrica, la rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas.

Tabla 8. Correlación entre el clima organizacional y calidad del servicio

			Clima organizacional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

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

Nota, datos extraídos del cuestionario

Esto se evidencia mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, en la que se encontró un nivel de significancia bilateral, menor a 0.05 y p. un valor de 000, rechazando la hipótesis nula y enfatizando que existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio; Además, los conceptos están correlacionados de forma positiva media, con un coeficiente de correlación de 0,992, lo que indica que cuanto mejor sea el clima organizacional, mejor será la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Amazonas.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general que es, analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. En cuanto al clima organizacional los resultados muestran que el 35.70% de encuestados lo calificó como “nivel bajo” Asimismo, en lo que respecta a la calidad del servicio los resultados muestran que el 44.35% de encuestados lo calificó como “nivel medio”

Estos resultados concuerdan, con los de Alberca y Valentín (2017), en donde se halló que efectivamente concurre una relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y la calidad del servicio, en dicha investigación, el 40.65% lo calificó como “malo” y el 59.35% lo calificó como “regular”. Siendo las dimensiones de relaciones humanas, la comunicación efectiva, y el liderazgo del directivo los aspectos más trascendentales dentro de la organización.

Asimismo, Cruz y Macías (2016) aportan, que efectivamente el clima organizacional contiene dimensiones que son de mucha relevancia, como lo es, la cultura institucional y si no se toma en cuenta mencionada dimensión puede perjudicar el bienestar social en los trabajadores, consecuentemente podría afectar la prestación de sus servicios, llegando incluso a ofertar una mala calidad de los mismos.

Del mismo modo, Molina (2019), contribuye que, el servicio de calidad es evaluado directamente por los trabajadores y usuarios de una entidad y cómo estos califican a un producto o servicio de acuerdo a criterios de: seguridad en el trabajo, empatía, confianza, buena atención al usuario y relaciones humanas, estas dimensiones alcanzan reconocimiento dentro de un clima organizacional favorable, relacionándose significativamente con la calidad del servicio.

De lo expuesto, se sugiere que la dirección y jefaturas de la entidad, tienen que articular el clima organizacional con la calidad del servicio, trabajando coordinadamente en miras de mejorar y fortalecer las dimensiones, de liderazgo,

cultura institucional, relaciones interpersonales, comunicación, empatía, seguridad, confiabilidad, atención al usuario e interacción humana, dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local.

En cuanto, al primer objetivo específico: Identificar el nivel de clima organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. De acuerdo con lo que refleja la tabla 3, el 29.57% lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 35.65% lo calificó como “nivel bajo” y el 34.78% lo calificó como “nivel medio”. Estos resultados, evidencian una falta de liderazgo de las jefaturas, los mismos que no realizan de manera integral la evaluación de las actividades laborales, incluso, se puede percibir cierta despreocupación por conseguir las metas institucionales en la UGEL. Estos resultados confirman la teoría de Carhuavilca, (2017), en cuando, el liderazgo es otra de las dimensiones a tomar en cuenta a la hora de evaluar el clima organizacional, pues es una variable de investigación que se genera en la esfera más alta de la gerencia y sus decisiones que provengan de ella afectarán para bien o para perjudicar el bienestar de las entidades.

Considerando, que el liderazgo, fue calificado como “nivel bajo”, con un 35.7% (datos extraídos de la tabla 4), es un factor de mucha injerencia en el comportamiento de los individuos, se sugiere a la Unidad de Gestión Educativa Local, despliegue las estrategias correctas y así lograr que los trabajadores demuestren un mayor esfuerzo en el quehacer diario dentro de la organización.

Del mismo modo, se percibe una cultura institucional precaria, el cual fue calificado como “nivel medio”, con un 50.00% (datos extraídos de la tabla 4), donde se ha perdido los valores institucionales y ha primado los intereses personales de cada trabajador. Tanto así, que se visualizan acciones aspectos de impuntualidad, falta de responsabilidad y desidia en la ejecución de las labores por parte de los trabajadores, haciendo referencia en términos generales. En lo referente a esta dimensión la teoría de Méndez, (2019), aporta, la cultura corporativa se ocupa del sistema de significados comunes a los integrantes de una empresa y diferentes a otras entidades. Del mismo modo, Vargas y Flores, (2020), lo entienden como el sistema de significados, como un conjunto de formas frecuentes de pensar y actuar

de los integrantes de la institución que tienen las características de participación y la percepción de la especificidad de la entidad.

Teniendo en cuenta que la cultura institucional siempre estará presente en las organizaciones, se sugiere a Unidad de Gestión Educativa Local, realice las acciones pertinentes para mejorar dicha problemática y así se genere un ambiente con valores institucionales bien cimentados.

Además, las relaciones interpersonales, el cual fue calificado como “nivel medio”, con un 51.30% (datos extraídos de la tabla 4), se han resquebrajados entre trabajadores y se evidencia falta de comunicación interna, el cual fue calificado como “nivel medio”, con un 49.60% (datos extraídos de la tabla 4), propiciado por la falta de trabajo en equipo y poca coordinación en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es más, hasta se ha llegado a percibir conflictos entre los mismos trabajadores producto de discrepancias en las labores encomendadas. Sumando a esto la escasa comunicación que tienen las jefaturas con sus trabajadores generando desconocimiento en los acuerdos que se toman.

En este análisis de aquellas deficiencias evidenciadas en las dimensiones del clima organizacional, se sugiere tomar en cuenta el estudio realizado por Bernal et al. (2017), quienes consideran que el clima organizacional tiene características muy importantes que pueden afectar positiva o negativamente los servicios que brinda la organización a los grupos de interés, ya que un clima agradable facilitará el desarrollo de la misión así como el compromiso y la calidad del servicio, dado que el clima organizacional es un ecosistema, y elemento central de la calidad de las operaciones de la empresa, y necesario para brindar servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad.

Por lo cual, es importante que las jefaturas de la Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, propicien un clima agradable en la organización y así los trabajadores realicen sus actividades laborales con ahínco,

El segundo objetivo específico: Establecer el nivel de la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. De acuerdo con lo que refleja la figura 7, de los datos extraídos de la tabla 8, el 24.35%

lo calificó como “nivel alto”, mientras que el 31.30% lo calificó como “nivel bajo” y el 44.35% lo calificó como “nivel medio”.

Estos resultados evidencian una empatía debilitada, el cual fue calificado como “nivel bajo”, con un 50.40% (datos extraídos de la tabla 6), reflejado en la falta de compromiso de los trabajadores por dar una buena atención al usuario, incluso se percibe cierta pérdida de la amabilidad, lo que ha originado la insatisfacción de los usuarios que visitan a la entidad. En lo que respecta a esta dimensión, Vizcardo, (2017), afirma que, para obtener un producto de un proceso de mejora y optimización, se necesita contar con los siguientes criterios: confiabilidad, seguridad o aseguramiento, objetos tangibles, empatía y capacidad de respuesta o sensibilidad; dentro de esos criterios resalta la empatía.

Es por ello, importante que la Unidad de Gestión Educativa Local, genere adiestramiento y capacitación a los trabajadores, con la finalidad de desarrollar hábitos de solidaridad y buena conducta. Para que así, se brinde una eficiente prestación de los servicios.

Además, se evidencia factores de falta de seguridad (el cual fue calificado como “nivel bajo”, con un 65.2% según datos extraídos de la tabla 6), y de confiabilidad (el cual fue calificado como “nivel medio”, con un 53.00% según datos extraídos de la tabla 6), que influyen negativamente en la calidad del servicio, como lo son, las condiciones laborales, que la entidad no ha entregado en su totalidad a los trabajadores. Es más, la infraestructura no se encuentra en óptimas condiciones, lo que genera un entorno inadecuado para el desarrollo de las labores. A esto se suma, que se percibe una falta de confidencialidad, lo que incrementa la inseguridad en la Unidad de Gestión Educativa Local. En lo que respecta a la confiabilidad Yovera y Rodríguez, (2018), lo relacionan con la capacidad de realizar la prestación de manera honesta y concienzuda; Por lo cual, la organización está obligada a prestar el servicio sobre la idoneidad técnica de la entidad, para brindar las mejores condiciones, incluyendo la provisión de garantía, plazos específicos para el cumplimiento, así como claridad y exactitud de la información.

En lo que concierne a la seguridad, tal como lo señala Charry (2018), para

brindar un servicio de alta calidad a los usuarios, debe existir un entorno corporativo propicio que cumpla con las disposiciones de los propios servidores. Por lo tanto, para el sector público, crear un espacio de trabajo adecuado, es necesario, para lograr los objetivos organizacionales, lo cual es un gran desafío, y todo ello contribuye a la prestación de servicios de calidad. En esa línea Likert, con su teoría del comportamiento de los trabajadores en términos de clima organizacional, aporta que el comportamiento es determinado por las actitudes administrativas y por los ambientes institucionales que estos valoran según sus preferencias, aspiraciones, por sus competencias y por la praxis de valores dentro de una organización. Del mismo modo, (Likert, 1968), aportan que se puede notar una estrecha relación entre el concepto del ambiente laboral, con la ubicación que ocupa un trabajador dentro de la organización

Es importante que la Unidad de Gestión Educativa Local, cree un ambiente seguro y proporcionar las condiciones mínimas para el desempeño del trabajo. De igual forma, se recomienda implementar un plan de acción para recuperar la confianza de los trabajadores y hacerlos sentir protegidos por la organización, lo que se reflejará en una mejor calidad del servicio.

La atención al usuario (el cual fue calificado como “nivel medio”, con un 59.10% según datos extraídos de la tabla 6), evidencia cierto resquebrajamiento entre el trabajador y el usuario, que incluso ha llegado a altercados dentro de la entidad. En esta línea y siguiendo el enfoque de Molina (2019) con respecto a esta dimensión, la Unidad de Gestión Educativa Local, debe desarrollar actividades valiosas que le permitan mantenerse al día con la buena atención de los usuarios, para convertirse en un valor agregado y de gran importancia, como la calidad del servicio, minimizando los inconvenientes en los trabajadores, generando un entorno agradable creado por los miembros de la organización, con respeto y tolerancia, para que el desarrollo de las capacidades humanas sean eficientes y eficaces, mejorando el desempeño y prestación de servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios.

De igual forma, se evidencia una escasa interacción humana dentro de la entidad (el cual fue calificado como “nivel bajo”, con un 50.40% según datos extraídos de la tabla 6), producto de un descuido en la administración de los jefes,

ya que no han propiciados la generación de buenas relaciones entre trabajadores y trabajadores con jefaturas. Tal como lo menciona en su teoría Maslow (1954), es indudable que las personas experimentan un sin número de necesidades, para lo cual, se debe de analizar el entorno donde se desenvuelven, identificar aquellas peculiaridades que repercuten en las personas. Asimismo, sopesando en una balanza las insatisfacciones y las necesidades elementales, se puede inferir aquellas situaciones que vienen generando esa falta de cobertura de índole humano. Para lo cual se requiere interacción entre los individuos para identificar posibles soluciones

Es muy importante que la organización incentive estrategias de interacción humana entre sus trabajadores, como actividades deportivas ya que estos logran una mayor identificación con la entidad y por ende reflejan una mejor calidad del servicio.

Finalmente, como tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. El presente trabajo, demostró un coeficiente de correlación de la rho de Spearman de ,992 y un p valor de ,000 < ,05 considerando el margen de error permitido, describiendo explícitamente que la variable de clima organizacional y calidad del servicio se relacionan de forma positiva muy fuerte, evidenciado la correlación que a mejor clima organizacional mejor será la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. Vega y Suárez, (2018) y Meza, (2018), que producto de sus investigaciones confirmaron, que, sí existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio.

Como resultado de la discusión y con base en el análisis estadístico, se confirmó que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de Amazonas.

VI. CONCLUSIONES

1. En la Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, se evidencia un clima organizacional de nivel bajo y la calidad del servicio también del nivel medio, esto da a entender que la dirección y las jefaturas de administración, gestión institucional, gestión pedagógica, asesoría legal y personal, no están otorgando la correspondiente importancia al clima organizacional y la calidad y sus respectivas dimensiones.
2. En la Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, se pudo identificar que el nivel que predomina en la variable clima organizacional, es el “nivel bajo”, con el 35.65% de aceptación. Estos resultados, evidencian una falencia en la administración de las jefaturas, los mismos que no realizan de manera integral el seguimiento de las actividades laborales que se realizan dentro de la entidad, incluso, se puede percibir cierta despreocupación por conseguir las metas organizacionales en la UGEL.
3. En la Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, se pudo establecer que el nivel que predomina en la variable calidad del servicio, es el “nivel medio”, con el 44.30% de aceptación. Estos resultados, evidencian una falencia en la administración de las jefaturas, descuidando la idónea gestión de las dimensiones de: empatía, seguridad, confiabilidad, atención al usuario e interacción humana.
4. En la Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, se pudo corroborar que el clima organizacional tuvo una relación positiva muy fuerte con la calidad del servicio, siendo la rho despearman, 992, y el p. valor de ,000 < ,05 margen de error permitido, en ese contexto se evidencia que, a mejor clima organizacional, mayor será la calidad del servicio de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Al titular y jefaturas de Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, deben vincular el clima organizacional con la calidad del servicio y trabajar en colaboración para mejorar los aspectos de liderazgo y cultura organizacional, relaciones interpersonales, comunicación, empatía, seguridad, confiabilidad, servicio al cliente e interacción humana.
- 2.** Al jefe de Recursos Humanos, debe implementar las capacitaciones en clima organizacional, como parte del plan de desarrollo del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local, permitiendo crear un espacio de trabajo agradable, donde los mismos realicen su trabajo de la mejor manera posible.
- 3.** Al titular y jefaturas, deben tomar las medidas pertinentes para mejorar las condiciones de trabajo en la organización, en cuanto a: infraestructura, mobiliario, equipamiento tecnológico y vestuario. Esto creará un ambiente favorable para el desempeño de las actividades laborales y, en consecuencia, redundará en una excelente calidad de servicio.
- 4.** Al titular y jefaturas, deben propiciar espacios de socialización y esparcimiento, con la finalidad de integrar y mejorar las relaciones entre trabajadores.

REFERENCIAS

- Ah-Teck, J.C. (2014). Standing on the shoulders of giants: an ethical leadership agenda for educational reform in mauritius. *International Journal of Arts y Sciences*. 7(3), 35-375. <http://www.questconference.ca/wp-content/uploads/2019/01/2015AhTeckHungArticle.pdf>
- Al Mehrzi, N., S. K. (2016). Singh, Competing through employee engagement: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 831- 843. https://www.academia.edu/29661123/International_Journal_of_Productivity
- Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2012). Calidad en el Servicio. *Revista Panorama Administrativo*. 4(9), 35-40. <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/43>
- Alya, E. (2017). Adverse events associated with chemotherapy in a cancer centre in a developing country. https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/files/103647261/2017_EI_Mahdi_Alya_91674751_ethesis.pdf
- Barrero, B., Segovia, J.D., y Fernández, J de D. (2020). Middle leadership and communities' practice: Emerging lessons from a case study. *Psicoperspectivas*. 19(1). <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1751/1143>
- Bennasser, C. (2015) "la contribución del liderazgo en las empresas" Madrid: Universidad Pontifica Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4143/1/TFG001130.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N.A. y Sánchez, M.L. (2017). The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Universidad ICESI Cali, Colombia. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-
- Bolívar, A. (2019). Una dirección escolar con capacidad de liderazgo pedagógico. La Muralla.

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000300897&lng=es&nrm=iso
- Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Inf. tecnol.*31(1).
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso
- Bustamante, M.A., Tello, M., Lapo, M del C., y Núñez, M de A. (2019). Origin, development and evolution of the constructo organizational climate. *Revista empresarial* (46), 12-23. DOI:
https://www.researchgate.net/publication/333986704_Origen_Desarrollo_y_Evolucion_del_Constructo_Clima_Organizacional
- Bustamante, M.A., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Inf. tecnol.* 31(1).
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100161
- Carhuavilca, D.C. (2017). Liderazgo de los directivos y el clima institucional de los docentes del nivel secundario en la Institución Educativa “República de Colombia. Tesis de maestría. Universidad Nacional Enrique Guzman yValle. Lima-Perú. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1574>
- Castillo, E.F., Medina, M.A., Bernardo, J.V., Reyes, C.E., y Ayala, C.I. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Rev Cubana Salud Pública* 45 (2). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=89478>

- Charry, H.O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public.9(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Cheri, A., y Muhammad, R.S. (2012). Organizational Culture and Climate.<https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/>
- Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Cubas, M.V. (2017). Modelo de liderazgo directivo para el buen clima organizacional en las instituciones educativas públicas del distrito de Chiclayo. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31702>
- Del Carmen, J.C., (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. Rev. Perú. med. exp. salud pública. 36(2)
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es.%2010.17843/rpmesp.2019.362.4449
- Delahoz, E.J., Fontalvo, T.J., y Fontalvo, O.M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigmas in a center of documentary attention in a university. Form. Univ. 13(2). <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/9366>
- Enciso, J., y Mamani, O. (2020). Institutional climate and performance of teachers in educational institutions of the Adventist Educational Association of Puno. Ñawparisun - Revista de Investigación Científica, 2(2)., 69-74.
<http://www.unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94>
- Escobar, M., Mosquera, A. (2013) El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Cuadernos de Administración, 29 (50) 207-216.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/cuadernos-de-administracion->

- Fagundo, I. M. (2018). Buenas relaciones interpersonales: clave importante para el bienestar y el éxito. <http://www.radioangulo.cu/el-psiquiatra-y-tu/234824-buenas-relaciones-interpersonales-clave-importante-para-el-bienestar-y-el-exito>
- García, A, Moro, M. N., y Medina, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería Revista de Calidad Asistencial, 25 (4), pp. 207-214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3321517>
- García, J., y Díaz, R. (2008). A comparative analysis of the different measurement scales of service quality. Esic Market. 130, 27-55. https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_1.pdf
- Gile, P. P., Buljac, M., De Klundert, J. V. (2018). The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literature review. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6090989/>
- Greenslade J, Jimmieson N. (2016). Organizational factors impacting on patient satisfaction: A cross sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance. Int J Nurs Stud.; 48 (10): 1188-9. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21592476/>
- Huaripoma, M., y Rosado, P.P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del mercado de Lima. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf
- Iglesias, A.L., Torres, J.M., y Mora, Y. (2019), Theoretical references that sustain the organizational climate: integrative review. 17(4)

- Iglesias, A.L., y Torres, J, M. (2018). Approaching the organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*. 34(1).
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Lapo, M. D. C., Bustamante, M. A. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador, *Información tecnológica*, 29(5), 245-258 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00245.pdf>
- Larios, D.R. (2019). Habilidades interpersonales y clima organizacional en el Colegio Nacional de "San José", Chiclayo. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39453/Larios_GDR.pdf.txt?sequence=3
- Martínez, E. (2012). Modelo de las cuatro brechas en el servicio. Universidad virtual del estado de Guanajuato.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1503/2018_ADYDE_18-2_12_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marulanda, C., L. López., y G. Cruz. (2018). La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia, *Información tecnológica*, 29(6),245-252
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000600245&lng=es&nrm=iso
- Méndez, C.E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad y Empresa*. 21(37). 136-169.
<https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187260206007/index.html>

- Molina, A. (2019). Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio jardines de la católica, Lima. Tesis de maestría. Universidad Peruana de las Américas. Lima-Perú.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/591>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. Lima-Perú.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041>
- Monteón, M. M., Limón, J., Gastelum, C., Báez, Y., Tlapa, D., Rodríguez, M. I. (2020). Improvement project in higher education institutions: A BPEP-based model. *Plos One*. <https://storage.googleapis.com/plos-corpus-prod/10.1371/journal.pone.0227353/1/pone.0227353.pdf>
- Montoya, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492017000100007&lng=es&nrm=iso
- Morillo, M., Morillo, M., d C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*. 17(2), 111-131.A.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Pacheco, S. L., y Rodríguez, D. A. C. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional, *Encuentros*, 17(1), 145-161 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6860603.pdf>
- Pedraza, M.A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*. 15(1), 101.
<http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/1738>

- Ployhart, R. E., Hale Jr, D., y Campion, M. C. (2014). Staffing within the social context. *The Handbook of Organizational Climate and Culture: Antecedents, Consequences, and Practice*, 23-43.
<https://psycnet.apa.org/record/2014-22320-002>
- Purizaca, D.C., y Sánchez, A.E. (2018). Liderazgo directivo y desempeño laboral de los docentes en las instituciones adventistas de la Asociación Peruana Central Sur. Universidad Peruana La Unión. Lima.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1272>
- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Universidad Nacional José María Arguedas, Ciencias de la empresa, Andahuaylas.
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234?show=full>
- Rojas, O.A., Vivas, A.D., Mota, K.T., y Quiñonez, J.Z. (2020). Transformational leadership from the perspective of humanist pedagogy. *Sophia* no.28
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86262020000100237&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Saldaña, F.A. (2019). Gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/38711>
- Sánchez, H.H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Santamaría, J. G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

- Santamaría, J.A. (2018). Liderazgo desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19378>
- Schneider, B., Barbera, K. M. (2014). The Oxford Handbook of Organizational and culture. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199860715.001.0001/oxfordhb-9780199860715-e-001>
- Sfranoff, A. (2017). Psychological violence against women: What factors increase the risk of this kind of intimate partner abuse?. *Salud Colect* 13 (4) <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29340442/>
- Sierra, G.M. (2016). Educational leadership in the 21st century from the perspective of sustainable entrepreneurship. *Rev. esc.adm.neg.* No. 81. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602016000200007
- Sotelo, J.G., y Figueroa, E.G. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.* 8(15). <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312>
- Thompson.I. (2019). Definición de comunicación. <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Torres, M., Vásquez, C., y Luna, M. (2013). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público *Compendium*, 14 (27), pp. 39-59. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4031653>
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 18 (2), pp. 65-69. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012

- Vallejos, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porras 2017. Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8731>
- Vargas, H., y Guevara, H.L. (2018). Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27967>
- Vargas, Sh, L., y Flores, M. M. (2020). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigación bibliotecológica*. 33(79). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-358X2019000200149&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Vásquez, W.E. (2018). Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16636>
- Vera, N., y Suárez, A.M. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad. 10(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180
- Villalba, C. (2013). The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. *Punto de Vista*. 4(7), 51-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>
- Viloria J, Pertúz S, Daza A, Pedraza L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Rev Cub Sal Públ*. 2016;42(1):80-91. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000100009

- Visbal, E. (2014). Clima Organizacional para una cultura de calidad. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10 (29).
<http://ojs.revistaorbis.org.ve/index.php/orbis/article/view/77>
- Vizcardo, F.S. (2017). Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7469>
- Voorhees, C. M., Fombelle, P. W., Gregoire, Y., Bone, S., Gustafsson, A., Sousa, R., y Walkowiak, T. (2017). *Journal of Business Research*. (79), 269-280.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296317301364>
- Woit, C., Yuksel, N., Charrois, T. L. (2019). Competence and confidence with prescribing in pharmacy and medicine: a scoping review.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ijpp.12595>
- Zeithalm, V.; Berry, L., y Parasuraman, A. (1998). The nature and determinants of costumer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
<https://link.springer.com/article/10.1177/0092070393211001>

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	La variable clima organizacional incluye todas las percepciones que los empleados comparten sobre su clima laboral interno (Pedraza, 2018)	La variable clima organizacional estuvo evaluada por un cuestionario de 8 ítems estructurado en función de sus dimensiones liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales y comunicación.	Liderazgo	Fomento de lealtad	Ordinal Nunca (1), Casi siempre (2), Siempre (3)
				Confianza y seguridad	
			Cultura institucional	Sentido de pertenencia	
				Unidad	
			Relaciones interpersonales	Actitudes personales	
				Capacidad de comunicación	
			Comunicación	Asertividad	
Capacidad de comunicación					
Calidad del Servicio	La calidad del servicio es el grado en que los atributos y características de un servicio corresponden a las expectativas de los clientes (Morillo y Morillo, 2016)	La variable calidad del servicio estuvo evaluada por un cuestionario de 10 ítems estructurado en función de sus dimensiones empatía, seguridad, confiabilidad, atención al usuario e interacción humana.	Empatía	Compromiso con el usuario	Ordinal Nunca (1), Casi siempre (2), Siempre (3)
				Cortesía	
			Seguridad	Condiciones apropiadas	
				Confidencialidad	
			Confiabilidad	Servicio oportuno	
				Actitud de ayuda	
			Atención al usuario	Saber escuchar	
				Control de emociones	
			Interacción humana	Interacción recíproca	
				Relaciones positivas	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento variable independiente para la recolección de datos

Clima organizacional

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo medir la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas.

Instrucción: A continuación, se muestra un cuestionario estructurado el cual permitirá recoger información referente de la variable clima organizacional, para lo cual se presenta una escala de valoración que será determinado por su percepción, para lo cual, usted sírvase seleccionar y escribir con (x) la alternativa que considere conveniente

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (1)	Casi siempre (2)	Siempre (3)
CLIMA ORGANIZACIONAL				
DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO				
1	Los jefes, a través de sus acciones han propiciado la lealtad de sus trabajadores.			
2	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad			
3	La entidad le genera a usted seguridad y confianza, que le permita comunicar de manera abierta sus aciertos y errores.			
4	Los trabajadores muestran confianza y seguridad en lo que hacen			
DIMENSIÓN 2: CULTURA INSTITUCIONAL				
5	Se evidencian valores y buenas prácticas en la entidad			
	Los trabajadores sienten que pertenecen			

6	a la institución			
7	Los jefes promueven la unión e integridad en la entidad			
8	Los trabajadores perciben unión en la entidad			
DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES				
9	Los trabajadores muestran actitudes positivas en el trabajo			
10	Los trabajadores son proactivos en la labor que realizan			
11	Los jefes, propician el diálogo participativo entre los trabajadores, mediante reuniones constantes			
12	Los jefes promueven espacios donde los trabajadores intercambian conocimientos y experiencias			
DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN				
13	Los trabajadores expresan su opinión con asertividad			
14	Los jefes saben escuchar			
15	Los jefes transmiten sus ideas, de manera integral y precisa			
16	Los trabajadores evidencian capacidad de diálogo			

Instrumento variable dependiente para la recolección de datos

Calidad del servicio

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo medir la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas.

Instrucción: A continuación, se muestra un cuestionario estructurado el cual permitirá recoger información referente de la variable calidad del servicio, para lo cual se presenta una escala de valoración que será determinado por su percepción, para lo cual, usted sírvase seleccionar y escribir con (x) la alternativa que considere conveniente

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (1)	Casi siempre(2)	Siempre(3)
CALIDAD DEL SERVICIO				
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA				
1	Los trabajadores asumen el compromiso de atención al usuario de la mejor manera			
2	Los usuarios están satisfechos con atención que se les brinda			
3	La amabilidad es una característica que resalta en los trabajadores de la entidad			
4	Los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios			
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD				
5	La entidad otorga las condiciones laborales mínimas para el desarrollo del trabajo, como, equipos, muebles, materiales, uniforme y ambiente propicio			
6	La infraestructura de la entidad se encuentra en óptimas condiciones			

7	Los trabajadores practican el principio de confidencialidad de la información que manejan			
8	Los trabajadores son reservados con la información que la entidad les proporciona			
DIMENSIÓN 3: CONFIABILIDAD				
9	Los usuarios tienen la seguridad que la entidad brindará el servicio que solicitan de manera integral y oportuna			
10	Los trabajadores generan confianza a los usuarios en el servicio que prestan			
11	Los trabajadores muestran una actitud de ayuda para atender los pedidos de los usuarios			
12	Los trabajadores tratan con amabilidad a los usuarios			
DIMENSIÓN 4: ATENCIÓN AL USUARIO				
13	El personal sabe escuchar a los usuarios			
14	Existe buena comunicación entre trabajador y usuario			
15	Los trabajadores mantienen un control de emociones frente a actitudes ofensivas de los usuarios			
16	Se han percibido conflictos entre trabajadores y usuarios			
DIMENSIÓN 5: INTERACCIÓN HUMANA				
17	Existe buenas relaciones entre trabajadores			
18	Existe buenas relaciones entre jefes y trabajadores			
19	Los jefes reconocen las virtudes y progresos de los trabajadores			

20	La entidad propicia actividades de esparcimiento para los trabajadores, como actividades deportivas			
----	---	--	--	--

Anexo 3: Certificados de juicios de expertos para instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas”

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima organizacional y calidad del servicio.

3. TESISISTA:

Br. María Marleny Racho González

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de julio de 2022

 19225679 Firma/DNI EXPERTO Mg. Saul Hernández Terán	 HUELLA
---	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HERNANDEZ TERAN
Nombres	SAUL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18236878

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	062-134485
Fecha Matricula	05/04/2001
Fecha Egreso	27/04/2003

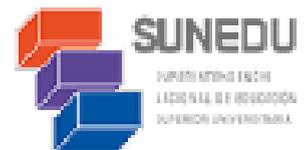
Fecha de emisión de la constancia:
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000832403

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Finado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Inicio: Servidor de Agentes autenticado
Fecha: 24/07/2022 11:38:45-0500

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas"

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima organizacional y calidad del servicio.

3. TESISISTA:

Br. María Marleny Racho González

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 12 de julio de 2022

 <hr/> <p>46691276 Firma/DNI EXPERTO Mg. Angel Saul Hernandez Montezza.</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HERNANDEZ MONTEZA
Nombres	ANGEL SAUL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	48881278

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	18/08/21
Resolución/Acta	0480-2021-UCV
Diploma	062-123484
Fecha Matricula	02/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000832398

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente autorizado.
Fecha: 24/07/2022 11:33:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 083-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una Provincia de Amazonas"

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima organizacional y calidad del servicio.

3. TESISISTA:

Br. María Marleny Racho González

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de julio de 2022

 Firma/DNI 44919606 EXPERTO Mg. Max Tepe Sanchez	 HUELLA
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TEPE SANCHEZ
Nombres	MAX ALEJANDRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	44919606

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	25/10/16
Resolución/Acta	0037-2016-UCV
Diploma	UCV40913
Fecha Matricula	16/04/2014
Fecha Egreso	30/05/2015

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 6006928929

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA

JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 21.07.2022 11:07:09-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PC/M.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Resultados de piloto para validez y confiabilidad

Fiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	16

Fiabilidad de la variable calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Barómetro de correlación de la Rho spearman

Correlación directa o positiva	Correlación Inversa o negativa
-1.00= correlación negativa perfecta	0.00 = No existe correlación alguna entre variables
-0.90 = correlación negativa muy fuerte	0.10 = correlación positiva muy débil
-0.75 = correlación negativa considerable	0.25 = correlación positiva débil
-0.50 = correlación negativa media	0.50 = correlación positiva media
-0.25 = correlación negativa débil	0.75 = correlación positiva considerable
-0.10 = correlación negativa muy débil	0.90 = correlación positiva muy fuerte
	1.00 correlación positiva perfecta

Nota, Hernández y Mendoza 2018

Anexo 4. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/NIVEL (ALCANCE)/DISEÑO	TÉCNICA/INSTRUMENTO
Problema general	Objetivo general					
PG ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, año 2022?	OG Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas, año 2022.	Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas.	VI Clima organizacional	Unidad de análisis Trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local Utcubamba Población 115 trabajadores Muestra 115 trabajadores	Enfoque de investigación Cuantitativo Diseño No experimental, transversal, correlacional	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Método de análisis Coeficientes de correlación Rho de Spearman, Hauke & Kossowski (2011)
Problemas específicos	Objetivos específicos					
P1 ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas? P2 ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas? P3 ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas?	O1 Identificar el nivel de clima organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. O2 Establecer el nivel de la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas. O3 Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de una provincia de Amazonas.		VD Calidad del servicio			