



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO QUE OFRECEN LOS TRABAJADORES DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA MILITAR “COLEGIO MILITAR  
ELIAS AGUIRRE” DISTRITO DE PIMENTEL. 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**BR. MILAGRITOS ROJAS OLIVOS**

**ASESOR:**

**DR. MANUEL JESUS SÁNCHEZ CHERO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2014**

**JURADO**

**Mag. Lindón Vela Meléndez**

**Presidente**

**Mg. Martín Wilson Lozano Rivera**

**Secretario**

**Dr. Manuel Jesús Sánchez Chero**

**Vocal**

## DECLARACION JURADA

Yo, Rojas Olivos Milagritos egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16405667

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECEN LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA MILITAR "COLEGIO MILITAR ELIAS AGUIRRE" DISTRITO DE PIMENTEL. 2014**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 29 de Noviembre de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Rojas Olivos Milagritos

DNI: 16405667

## DEDICATORIA

*A la memoria de mi padre y mi hermana Juan Wilfredo y María por ser fuente de mi inspiración y motivación para superarme en lo personal y profesional.*

**Milagritos**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, a su plana docente y a nuestro Asesor al DR. MANUEL SANCHEZ CHERO, por brindarnos la oportunidad de profundizar nuestros conocimientos para enriquecer el quehacer educativo de la región quienes se preocuparon por orientar la enseñanza en nuestros estudios de post grado, y en especial por habernos motivado a desarrollar como tesis un tema que nos dará la oportunidad de conocer la relación entre la calidad de servicio y clima organizacional en los trabajadores de la I.E Elías Aguirre.

Alas autoridades de dicha institución, por brindarnos la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de esta casa de estudios.

La autora

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECEN LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PUBLICA MILITAR “COLEGIO MILITAR ELIAS AGUIRRE” DISTRITO DE PIMENTEL. 2014**, lo cual constituye un interesante aporte a dicha institución cuya finalidad es de lograr mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dicha institución.

Esta investigación estudia la calidad de servicio y el clima organizacional, dos variables del comportamiento organizacional, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen entre la calidad de servicio y el clima organizacional en el personal administrativo y así obtener la eficiencia de calidad de servicios a sus usuarios.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

El autor

# INDICE

|                      |      |
|----------------------|------|
| JURADO               | ii   |
| DECLARACION JURADA   | iii  |
| DEDICATORIA          | iv   |
| AGRADECIMIENTO       | v    |
| PRESENTACIÓN         | vi   |
| ÍNDICE de Contenidos | vii  |
| ÍNDICE DE TABLAS     | ix   |
| ÍNDICE DE FIGURAS    | x    |
| RESUMEN              | xi   |
| ABSTRACT             | xii  |
| INTRODUCCIÓN         | xiii |

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1.1. Planteamiento del problema | 16 |
| 1.2. Formulación del problema   | 19 |
| 1.3. Justificación              | 20 |
| 1.4. Antecedentes               | 21 |
| 1.5. Objetivos                  | 25 |
| 1.5.1. Objetivo general         | 25 |
| 1.5.2. Objetivos específicos.   | 25 |

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Clima organizacional.                                     | 27 |
| 2.1.1. Definiciones  | 27 |
| 2.1.2. Factores que Influyen en el Clima Organizacional        | 27 |
| 2.1.3. Componentes y características del Clima Organizacional. | 29 |
| 2.1.4. Elementos del Clima Organizacional.                     | 30 |
| 2.1.5. Importancia del Clima Organizacional                    | 33 |
| 2.1.6. Teoría de Clima Organizacional de Rensis Likert         | 36 |
| 2.2. Calidad de servicio.                                      | 39 |
| 2.2.1. Definición de calidad de servicio                       | 39 |
| 2.2.2. Características de la calidad de servicio               | 40 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 2.2.3. | Calidad   | 44 |
| 2.2.4. | Teoría De La Calidad Del Servicio (Karl Albrecht Y Jan Carlzon) | 48 |
| 2.3.   | Definición de términos  | 51 |

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLOGICO**

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.1.   | Hipótesis.                                      | 53 |
| 3.2.   | Variables                                       | 53 |
| 3.2.1. | Definición conceptual                           | 53 |
| 3.2.2. | Definición operacional                          | 54 |
| 3.2.3. | Operacionalización de las variables             | 54 |
| 3.3.   | Metodología                                     | 55 |
| 3.3.1. | Tipo de estudio.                                | 55 |
| 3.3.2. | Diseño de estudio                               | 55 |
| 3.4.   | Población y muestra                             | 56 |
| 3.4.1. | Población                                       | 56 |
| 3.4.2. | Muestra   | 56 |
| 3.5.   | Método de investigación.                        | 57 |
| 3.6.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 58 |
| 3.6.1. | Instrumento 1                                   | 58 |
| 3.6.2. | Instrumento 2                                   | 59 |
| 3.7.   | Métodos de análisis de datos                    | 61 |

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS**

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.1. | Descripción de los resultados                 | 63 |
| 4.2. | Discusión de los resultados.                  | 68 |
| 4.3. | Contrastación de la hipótesis (si lo hubiera) | 70 |

### **CAPÍTULO V**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>              | <b>71</b> |
| ANEXO 01: Calidad de Servicio                  | 80        |
| ANEXO 02: Validez y Confiabilidad              | 81        |
| ANEXO 03: Cuestionario de Clima Organizacional | 82        |
| ANEXO 04: Validez y Confiabilidad              | 86        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las Variables   | 54 |
| Tabla 2 Poblacion   | 56 |
| Tabla 3 Muestra   | 56 |
| Tabla 4 Nivel de Calidad De Servicio  | 60 |
| Tabla 5 Nivel del Clima Organizacional  | 63 |
| Tabla 6 Nivelde la Calidad Del Servicio   | 64 |
| Tabla 7 Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio   | 65 |
| Tabla 8 Relación entre las dimensiones del clima organizacional Con las dimensiones de la Calidad de Servicio | 67 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Figura 1: <i>Calidad y Servicio ediciones ECOE 2007</i> .....  | 51                                   |
| Figura 2: <i>Nivel del clima organizacional de los trabajadores</i> .....  | 65                                   |
| Figura 3: <i>Nivel de la calidad de servicio</i> .....   | 63                                   |
| Figura 4: <i>Nivel de la calidad de servicio Asociación del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio</i> ..... | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables del clima organizacional con la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores de la Institución Educativa Pública Militar "Colegio Militar Elías Aguirre" distrito de Pimentel. La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 53 trabajadores de dicha institución. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales están conformados por dos test. Uno es el cuestionario de calidad de servicio, compuesto por 15 elementos. El otro sirve para medir el clima organizacional, compuesto por 22 elementos. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación altamente significativas entre el clima organizacional con la calidad de servicio. Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la gestión y la Administración de la Institución Educativa Pública Militar "Colegio Militar Elías Aguirre" distrito de Pimentel y con ello mejorar la calidad del servicio que se les brinda a sus usuarios.

### **Palabras clave:**

Clima organizacional, motivación laboral, calidad del servicio

## ABSTRACT

The purpose of this research is to obtain information that relates the variables of organizational climate with the quality of service offered by employees of public school military " military school Elías Aguirre " Pimentel district . The sample of this study consisted of 53 workers of the institution. To achieve the objectives outlined we proceeded to the application of two instruments for data collection , which are comprised of two tests . One is the service quality questionnaire , composed of 15 elements. The other is used to measure organizational climate , composed of 22 elements. Among the results found highly significant relationship exists between the service organizational environment . Therefore , the results of this study will help improve the management and administration of public military school " military college Elias Aguirre " Pimentel district and thereby improve the quality of service we are providing to their users.

3

Keywords:

Organizational Climate, job motivation, quality of service