



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

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	71
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>	¡Error! Marcador no definido.

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