



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y nivel de servicio en la Institución
Educativa Integrada Callagan, Pachitea 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Norberto Huanca, Erika

ASESOR:

Dr. Justiniano Tucto, Ageleo

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Mg. MANCILLA CHAMORRO, IVAN TEODORO

Presidente

Mg. CUESTAS HUALLPA, OLGA GUDRO

Secretaria

Dr. JUSTINIANO TUCTO, AGELEO

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darnos la vida y cuidado para seguir esforzándonos cada día en todas las áreas de nuestra vida.

A mis padres, hijos, esposo, hermanos y docentes por su invaluable apoyo moral para seguir mis estudios.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A los Docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su aporte en la formación académica durante los años de estudio de Post Grado.

Al personal directivo y docentes de la Institución Educativa Integrado Callagan-Pachitea, por accederme a la aplicación de la investigación.

A mis familiares y amigos, quienes me alentaron a seguir adelante y me apoyaron en la búsqueda de la información para la aplicación y culminación del presente trabajo de investigación.

A mi asesor por haberme guiado al logro de mi objetivo trazado sin excusa alguna, dando su tiempo a disposición de quien lo necesita.

La autora.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE LA AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	14
1.4.1. Problemas específicos	14
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Hipótesis.....	15
1.6.1. Hipótesis General.....	15
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	15
1.7. Objetivos	16
II. MÉTODO	17
2.1. Diseño de investigación	17
2.2. Variables, Operacionalización.....	17
2.3. Población y muestra	20
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Métodos de análisis de datos	20
2.6. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS	43

RESUMEN

El problema que da oriente a esta investigación es determinar ¿cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y el nivel de servicio en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018?, cuyo objetivo general del trabajo fue determinar el nivel de relación entre el clima laboral y el nivel de servicio que se brinda a los usuarios en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea. Siendo la hipótesis: El clima laboral tiene relación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea. La metodología de estudio, que se utilizó es el método científico y como método específico el descriptivo con un diseño descriptivo correlacional, y una muestra de 32 docentes para evaluar ambas variables. Los resultados obtenidos fueron favorables ya que se llega a la conclusión que se tiene entre clima laboral y nivel de servicio una correlación moderada ($r = 0,696$) y significativa ($p = 0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que el clima laboral tiene una asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

PALABRAS CLAVES:

Clima laboral, calidad de servicio.

ABSTRACT

The problem that leads to this research is to determine what is the level of relationship between the work environment and the level of service in the Callagan Integrated Educational Institution, Pachitea 2018?, whose general objective of the work was to determine the level of relationship between the work climate and the level of service provided to users at the Callagan, Pachitea Integrated Educational Institution. Being the hypothesis: The work climate has a significant relationship with the level of service provided in the Callagan, Pachitea Integrated Educational Institution. The study methodology, which was used is the scientific method and as a specific method the descriptive one with a descriptive correlational design, and a sample of 32 teachers to evaluate both variables. The results obtained were favorable since it is concluded that there is a moderate ($r = 0,696$) and significant ($p = 0.000$) correlation between work climate and service level, so the null hypothesis is rejected and it is confirmed that The work climate has a significant association with the level of service provided in the Callagan Integrated Educational Institution, Pachitea 2018.

KEYWORDS:

Work climate, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los estudios que se han realizado sobre relaciones humanas en América Latina y en el mundo, desde hace de más seis décadas imponen el nivel de servicio como un término que tiene que ver con el desempeño dentro de toda organización. Estos estudios dan mucha importancia en el individuo como factor de imprescindible en una organización, y lo más importante dentro de toda organización. Involucra las relaciones interpersonales, el mando, los medios y las formas de comunicación, Y el modo como mejorar la calidad en los servicios que presta la organización. De ahí que se origina las preguntas siguientes, respecto a las organizaciones y las relaciones en esta. ¿Por qué la diferencia de satisfacción de trabajadores estando en una misma organización? ¿Cómo esta diferencia de satisfacción involucra en la organización y su posicionamiento en el mercado? De ahí que podemos señalar la existencia de dependencia entre estas variables, como es clima laboral y el nivel de servicio. Podemos indicar que estas variables a través de la historia se han presentado en diferentes situaciones, en la cual el hombre ha sido parte de ella como uno de los pilares que ha transformado el sistema y esta ha asimilado a la persona en todos los modos de producción que se han clasificado por los estudios.

Últimamente diversas instituciones en el mundo están utilizando la denominación de recurso humano, como un concepto más que involucra la producción y como parte de ella como un engranaje más, no como un elemento que permita logros de éxito dentro de esta organización. Con el avance de la tecnología y el absorbimiento de la globalización mundial originan nuevas ideas y concepciones relacionadas al hombre como parte de una organización actual, y están dan origen al término de talento humano.

El hombre como trabajador es el elemento clave que permite un logro favorable en el desarrollo y los cambios que se puedan producir dentro de una organización. Dedicar mayor tiempo a las organizaciones, de dándole su trabajo

y sus formas de interacción dentro de esta organización sea empresa de servicio o sea de producción.

Las organizaciones, compañías, empresas pusieron en práctica la gestión del talento humano para solucionar la problemática de retención del personal. Debido a que se cumple con atraer y seleccionar a los mejores, pero no realizan actividades para retener al personal y su desarrollo. Cambiando términos como invertir en capital humano por desarrollar el talento humano.

La Institución Educativa Integrado Callagan - Pachitea dentro de la institución que integra como parte del Estado peruano que tiene como labor gestionar el desarrollo de la institución y su entorno social en la que está creada, en esta institución se tiene el manejo de recursos financieros, los docentes orientado a servir al usuario que en este caso puede ser interno y externo. En organizaciones como una institución educativa, el problema se presenta en diferentes formas, como es cuando el directivo cree que existe una diferencia de funciones que deben ser cumplidas de acuerdo a reglas específicas y deben ser ejecutadas de acuerdo a reglas establecidas por la institución. Si tratamos que todo se ciña a estas reglas estaríamos matando la creatividad y la flexibilidad en el trabajo, lo cual afectaría en demasía a los cambios constantes que ocurren dentro del mercado laboral.

Se sabe que los docentes de la Institución educativa integrado Callagan cuentan con prestaciones muy diferentes a las de instituciones privadas, como se puede ver en cuanto a periodos de vacaciones, estímulos, estímulos, aguinaldos, licencias, horarios, entre otras. Si se hace una comparación entre una institución privada y una pública podemos observar diferencias muy significativas que entre una y otra se tiene ventajas y desventajas muy diferenciadas. La presente investigación tiene como objetivo conocer si están suficientemente satisfechos los docentes de la institución educativa a periodos de vacaciones, estímulos, estímulos, aguinaldos, licencias, horarios, entre otras. Asimismo determinar como el usuario evalúa estos indicadores que se evaluaron.

Se desconoce de manera formal como es el manejo de personal como talento humano o recurso humano, en la institución educativa integrado, a pesar que se conoce la importancia de los niveles de satisfacción de los docentes, asimismo los estudiantes y padres de familia, razón por lo que en esta investigación tiene como objetivo conocer si son suficientes las condiciones actuales para que los docentes se sientan satisfechos en sus trabajo y como consecuencia esta situación repercuta en la atención al usuario sea externo o interno (estudiante y padres de familia).

1.2. Trabajos previos

Después de haber revisado diferentes bibliotecas de las universidades y medios informáticos se ha encontrado investigaciones que guarda relación el trabajo de investigación. Respecto al tema se tiene estudios, tanto a nivel nacional como internacional.

Gonzales (2001), en el “Satisfacción y Motivación en el trabajo” presenta un estudio sobre la satisfacción y motivación en España, así como el tiempo que dedican a la producción diaria. Tiene como objetivo mejorar la vida en el trabajo. Describe entre otras conclusiones el cómo es la satisfacción dentro de su institución y esta como se relaciona con el grado de producción para la empresa o institución donde laboral.

Atalaya (1995), en su estudio Satisfacción Académico Administrativo en estudiantes de Postgrado de la Universidad Mayor de San Marcos, llega a la conclusión de los alumnos de la Maestría en Administración de la UNMSM goza de un nivel de satisfacción buena y recomienda algunas sugerencias para mejorar este nivel de satisfacción.

Del Castillo y Yamada (2008) en su trabajo de investigación Responsabilidad Social y Buen Clima Laboral indica que muchas investigaciones han tratado de identificar las capacidades que actualmente contribuyen mejorar el logro de satisfactorio de las empresas. En esta línea, Ulrich y Smallwood presentan lo siguiente:

Talento – que involucra el saber atraer, como motivar y de qué manera retener al talento.

Rapidez – el saber ejecutar diversos cambios y que estas sea oportuna.

Mentalidad compartida e identidad de marca – implica que la empresa o organización debe tener un posicionamiento muy alta en los clientes internos y externos..

Responsabilización – El cómo obtener resultados altos de su personal.

Colaboración – El cómo poder trabajar sin fronteras y que estas motiven a los trabajadores constantemente.

Liderazgo – por toda la organización saber incorporar líderes.

Conexión con el cliente – crear fidelidad en los clientes.

Cohesión estratégica – Compartir articuladamente el enfoque estratégico de la firma.

Innovación – estar a la par con la oferta al cliente o usuario

Eficiencia – Administrar bien los costos.

Aprendizaje – Saber generar y generalizar las ideas que han permitido lograr impacto positivo en el área o institución, donde hayan sido aplicadas.

Cáceres (2015) en su tesis: La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la laica Eloy Alfaro de Manabí, de la universidad técnica particular de Loja; planteo como objetivo general analizar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, esta investigación utilizo diferentes tipos de análisis como la exploratoria, descriptiva, analítica y sintética, donde las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista para recoger datos, en una población de 1167 y una muestra de 212 entre personal docente administrativo, los resultados obtenidos señalan que los procedimientos administrativos y pedagógicos no fueron muy efectivos y las capacitaciones se están desarrollando de manera aislada. Dentro de sus conclusiones señala que la gestión del talento humano influye mucho en el desempeño laboral de los

profesores administrativo de la entidad, y que un correcto manejo del talento humano permitiría una mejora del desempeño laboral del personal.

Sarmiento (2017), en su tesis: Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la universidad central, de la escuela politécnica nacional, planteo como objetivo general identificar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la universidad central, esta investigación utilizo la investigación de tipo descriptiva, inductivo, donde se utilizó la encuesta como técnica para recoger datos, en una población de 602 servidores públicos y 235 servidores como muestra. Los resultados señalan que el 82% manifiesta que la entidad brinda oportunidades de desarrollo y ascensos. Dentro de sus conclusiones señala que la gestión del talento humano tiene una alta influencia en el desempeño de los trabajadores y el 80% de los trabajadores se encuentran disconformes con las formas de evaluación de desempeño.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Clima laboral

Desde el punto de vista académico e institucional la expresión ***clima laboral*** se entiende como el conjunto de situaciones, condiciones, medios, entornos, contextos, elementos, entre otros, donde se crear de productos como bienes o servicios, y las teorías indican que están son condicionante del desempeño laboral del trabajador la que se traduce en el producto de la empresa o institución. En el caso de bienes involucra al nivel de satisfacción frente al diseño o funcionamiento del producto; y para los servicios que proveen las instituciones, se ve en una percepción de satisfacción con los requerimientos esperados de ellas, cuando vienen los usuarios.

Heller (2006) sostiene en relación a clima laboral deben tener en cuenta: seguridad laboral, escalas de salarios, territorios o áreas de influencia, garantías de independencia, selección o promoción, poder en el ámbito del trabajo.

En la actualidad las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal son el factor más importante que permite

El logro de los objetivos empresariales, en la actualidad, son efecto de los factores que involucran las estrategias sobre dirección y desarrollo de personal. Dentro de este campo existen procesos como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, clima organizacional, etc. En cualquier organización el factor humano es esencial para el desarrollo de los procesos. Los estudios sobre el comportamiento humano han demostrado que para que un empleado alcance un desempeño eficiente es cuando él está satisfecho y motivado. La medición del clima laboral tiene mucha importancia y implica diferenciar la satisfacción. El nivel de satisfacción de la persona puede mejorar la asistencia al trabajo, porque los colaboradores se sienten satisfechos con lo que realizan, y en la motivación los colaboradores están contentos con lo que hacen los trabajadores.

Clima laboral y el aspecto económico

La compensación, el salario por capacidades se ha ido introduciendo en los sistemas de alto compromiso, incorporando en la institución, o empresa la importancia de reciprocidad. Según este método, los empleados cobran según el número de tareas o habilidades que controlan.

McShane y Glinow (2010) sostienen que las personas satisfacen la mayoría de sus necesidades con dinero. Siendo así la motivación más importante en el mundo laboral y empresarial el dinero.

Las empresas implementan sistemas de remuneración más atractiva cada vez complementando con la seguridad laboral y beneficios sociales.

La teoría de segmentación indica que los salarios se determinan mediante reglas muy diferentes a los mecanismos de mercado, los salarios corresponden a los puestos de trabajo y no a los trabajadores como sostienen autores neoclásicos como Thurow. El problema para los trabajadores es elegir y capacitar a trabajadores para poder generar la productividad que se desea con la menor inversión posible en el entrenamiento, según Espino (2001)

Bendezú (1999) en cuanto a la remuneración del empleado, manifiesta que aunque los sueldos y salarios no satisfacen las expectativas del trabajador, y el Gobierno Central intenta mejorar la remuneración, estabilidad laboral y condiciones de servicio, quienes tienen ingresos que son insuficientes para solventar la canasta familiar.

Podemos que sea el número excesivo de trabajadores o la no posibilidad de incremento remunerativo las que no permitan atender las demandas de los trabajadores en mayoría. En situaciones de reclamos, en manifestaciones públicas o no, los empleados o trabajadores manifiestan su disconformidad y rechazo a diversas plataformas de reclamo, pero de ellas la que más predomina es la el reclamo salarial, hay una exigencia muy fuerte solicitan el incremento de los sueldos o ingresos en todos los trabajadores.

Expectativas y el clima laboral

Heller (2006) refiriendo a lo manifestado por Jack Welch indica que la labor extra laboral debe estar a cargo de un directivo y los efectos que se espera es modificación de expectativas en el trabajador.

El proceso de la gestión del rendimiento termina como una pérdida de tiempo, en el caso de que si los objetivos del empleado y no están vinculados con las responsabilidades del puesto y a la misión de la unidad de trabajo. Los empleados deben hacer las cosas bien y además deben hacerlo las cosas correctamente.

Bacal (2010) frente a la pregunta ¿cómo alinear la organización con los objetivos del trabajador? manifiesta que la forma principal para conseguirlo viene a ser el proceso ejecutado de la planificación del rendimiento, definir objetivos claros y socializar entre todos los trabajadores y que se asuma que son objetivos comunes entre ellos. Estos objetivos serán usados en la fase de planificación del rendimiento para evaluar a cada trabajador. Héller (2006) indica que Charles Handy menciona que las teorías de la motivación revelarían la razón del ser humano y el verdadero propósito de la vida. La motivación permite comprender el comportamiento de muchos individuos

teniendo en cuenta quiénes son, y como creer lo que indican que son. Handy concluye que no hay un único factor que sirve como respuesta, entre los que se tiene: El concepto del individuo de sí mismo, su función que cumple en la organización, el vínculo psicológico del individuo con su entorno dentro de la organización, y la propia percepción del individuo de la situación.

Handy afirma que es necesario ampliar las posibilidades para entender las conductas y expectativas de los individuos dentro de la organización y que observar las labores que cumplen los individuos dentro de la organización y la interrelación entre ellas es un campo de estudio muy fértil.

McShane y Von Glinow (2010) explican que el ambiente y el trabajo en donde realizamos tienen efecto en la manera de actuar, en las conductas que adoptamos ante diferentes situaciones, reacciones que se tiene ante los estímulos sean positivas o negativas. Asimismo, identifican las maneras en que los empleados responden a la insatisfacción:

- La salida, se refiere a la búsqueda de mejores condiciones o cambiarse a otra unidad.
- La voz, involucra toda acción que permita modificar la insatisfactoria del usuario.
- La fidelidad, involucra a los empleados o trabajadores que están en la espera de cambio de condiciones.
- El desinterés, se presenta en la reducción del esfuerzo laboral, prestar menos atención a la calidad, donde se nota aumento de ausentismo y las tardanzas.

Podemos comentar que los jefes deberán preocuparse por saber que nivel de conformidad manifiestan los empleados o trabajadores con el puesto que se le asignó, a pesar que hayan postulado y ganado el puesto mediante concurso; averiguar si las diversas actividades permiten explotar al máximo todos los potenciales con la que cuenta en empleado, y las que permitan exhibir sus aptitudes hacia el área en específico; Asimismo, evaluar las expectativas que

tiene sobre su reconocimiento o promoción en su puesto de trabajo. Estas actitudes o conducta deben ser evaluados con frecuencia para poder regular los indicadores en todo el proceso y debe ser periódico para detectar los factores que mayor incidencia se tiene en este aspecto.

Fuerza laboral y su reconocimiento

La empleado o trabajador trabaja mejor cuando tiene: los objetivos, si cree que es posible conseguir esos objetivos, y sabe qué recibirá al consiga los objetivos que se presentaron.

Los incentivos se diferencian de las recompensas. En el sentido de que un incentivo debe haberse especificado con anterioridad; y la recompensa se tiene luego de haber cumplido algo, y no se ha especificado con anterioridad. El incentivo como motivación a un trabajador debe haberlo conocido. Los incentivos deben incluirse como parte del proceso de planificación del rendimiento. No es necesario que los incentivos sean de un valor grande. Es cierto que si un incremento de remuneración es un incentivo también puede tener el mismo efecto otro incentivo de valor. Puede ser un curso de capacitación, ubicación en un nuevo cargo, incrementos de remuneraciones, una almuerzo sencillo puede ser un incentivos muy válido. No podemos negar que las bonificaciones económicas que podrían tener un efecto negativo en el caso de que no se implementen adecuadamente porque los empleados podrían dar más importancia a lo económico y surgir una competencia entre sí por llegar a conseguir la bonificaciones más elevadas.

Según Bacal (2010) indica que todos los trabajadores deben de ser participes en el todo el proceso de gestión de productividad por igual, como también durante la planificación, las diversas revisiones y la resolución de problemas que se presenten. En esta forma se estará a disposición la información que se genere dar importancia a los conocimientos e ideas de los trabajadores. El compromiso que asuman los trabajadores permite desarrollar el sentido de compromiso, propiedad y de responsabilidad en el que participa.

El reconocimiento carece de límites, lo importante es que debe manifestarse con sinceridad y debe ser preciso. Enunciamos los tres pilares que se pueden considerar para el reconocimiento al empleado: Explique lo bueno que es, observe en los empleados las cosas buenas que realizan, ofrezca y presente pequeñas recompensas como modo de reconocimiento por la labor que cumple en la institución, las labores destacadas y de creatividad que puedan realizar los empleados deben ser estimuladas con felicitaciones pública y proporcionarles motivación concreta y sincera.

Dotación física en el trabajo

La implementación de la infraestructura interna y externa, y su buen equipamiento es de importancia en la motivación del trabajador que obviamente involucra la calidad del clima laboral.

Fuera de la actividad que se realice el ambiente deberá estar implementado con el mobiliario y necesario, que asea acogedor y los materiales debidamente implantado de acuerdo a los usos que se le den. Estos juegan un papel importante en el momento que el usuario es atendido en estas. Porque da seguridad y cierta confianza. Es elemental que sea planificado cada espacio y ser adaptado al trabajo que realizan. Asimismo, preveer a futuro las necesidades que puedan presentarse en estos espacios. Por esta razón es muy importante dar atención a la funcionalidad de cada uno de los elementos del mobiliario que se ponga a disposición y es necesario evaluarlo como calidad, el precio o las especificaciones ergonómicas.

Los estudios demuestran que el mobiliario dentro de la oficina permite mejorar óptima del ambiente de la oficina. Conceptos como confort y la ergonomía son importantes y su aplicación al mobiliario de oficina, especialmente cuando hablemos de elementos como sillas, mesas, escritorios, portapapeles, fotocopadoras, impresora, archivadores nos ayudará a mejorar la eficiencia laboral.

Un ambiente amoblado e implementado con recursos materiales necesario para la instancia en la que se va a trabajar se vuelve en una fortaleza que permitirá una buena atención y un buen trabajo de parte del que la utilice.

Relaciones interpersonales del trabajador

La importancia que tiene las relaciones interpersonales entre trabajadores a es esencial para un adecuado clima laboral, que deriva de un buen servicio realizado, controla los conflictos dentro de la organización y permite solucionar los problemas que se presentasen en la organización.

Casado y Prat (2010) indican que un conflicto debe entenderlo dentro su contexto; no debe ser aislarlo del medio en que se producen, ni tomarlo como que es un simple fallo en la comunicación debida a los caracteres que tengas las personas involucradas. Estas relaciones interpersonales vienen a ser un complejo proceso en el que participan: factores sociales, factores culturales, factores emocionales y factores cognitivos.

Se señalan que reconocer y gestionar los conflictos, es un factor determinante para una gestión eficiente dentro de una organización. A pesar de ello, se observa que son muchas las organizaciones que sufren de manera crónica cuadros de conflictos no resueltos. Los conflictos que no se resuelven a tiempo pueden ocasionar consecuencias graves, y pueden obstacular o retrasar la producción o servicio lo que implicaría pérdidas de oportunidades y baja producción, dificultaría la fluidez de la comunicación interna, provocaría desintegración en los equipos de trabajo como efecto de las discordias y peleas entre sus miembros. De hecho este ambiente negativo afecta a la calidad del servicio que el servidor brinde.

Heller (2006) cita a Charles Handy quien indica que el funcionamiento óptimo de toda organización dependerá mucho del grado de efectividad de los grupos que lo integran, en forma interna, y en las diversas interacciones dentro de ella con otros grupos. Recomienda, que deben tener una comunicación

adecuada y estén conformados por empleados miembros que faciliten un equilibrio de funciones dentro de la organización.

Estas formas simbólicas de describir corresponden a las relaciones interpersonales en el trabajo. Asimismo, Heller expone como ejemplo que se les formuló a 2000 trabajadores ¿a que daba mayor importancia en sus trabajos? los resultados mostraron que el 21% de los encuestados respondió que les importaba mucho hacer amigos y compartir actividades con ellos.

NIVEL DE SERVICIO

La expresión nivel de servicio es utilizada como “calidad de servicio” y “grado de satisfacción del cliente”, todas ellas son de comprensión clara, pues rápidamente asociamos con la conformidad o disconformidad que viene a ser manifestada por el usuario sea externo o interno. El término “nivel de servicio” se utiliza en el área de investigación de mercado o del marketing. A pesar de ellos es necesario tener presente que una cosa es la satisfacción del empleado en el contexto de su trabajo y otra es la satisfacción del usuario, o cliente, que es lo que en la práctica le otorga réditos a la institución, empresa u organización.

Servicios.

Servicio se entiende por el resultado de la interacción información y bienes físicos, con la actitud y aptitud de los individuos se da el servicio, y se caracteriza porque para la obtención de servicio es necesaria la presencia del usuario, ya que la valoración que se dé va ser inmediato

Colliers y Evans (2009) indica que el diseño del sistema de servicio incluye cuatro aspectos básicos: Debe tener una ubicación y disposición de las instalaciones, debe tenerse un panorama específico del servicio, y debe formarse una impresión de la prestación de servicio.

Los autores se refieren en cuanto a estas cuatro aspectos, indicando que es importante que estén ubicadas en forma excelente las instalaciones, el flujo del proceso de atención este bien diseñado, debe poseer una buena

localización, que el panorama que se ofrece permita al cliente tener una buena imagen de la institución o lugar en la cual recibe el servicio. Asimismo señalan que el diseño de puestos y del proceso permitirán desarrollar una secuencia adecuada de diversas actividades para satisfacer los requerimientos de los clientes interno y externos, el sistema de apoyo informático permitirá mejorar los servicios establecidos, siendo el resultado del avance tecnológico incorporado a estas etapas, y que ayudan a asegurar la velocidad, exactitud, personalización y flexibilidad en todo el proceso. La Estructura organizacional que posea la institución permitirá el desarrollo de un sistema de servicios.

El tiempo en la provisión del servicio.

El proporción de tiempo que permanece el cliente en relación con el tiempo total que se requiere para dar el servicio, permite medir el contacto con el cliente, en este contexto se tiene sistemas de alto contacto y de bajo contacto según Colliers y Evans (2009)

En la atención que se le dé al cliente o usuario es vital dar importancia al tiempo que se demora en atenderlo, ya que de ello dependerá cuan satisfecho este el cliente por la atención prestada. A menor tiempo de atención es mejor. De hecho esta debe estar acompañado de la eficiencia que se haya demostrado en absolver las inquietudes y motivos de la visita o consultada realizada, como también puede ser trámites o reclamos que se presente. Es vital que se tenga consideración prioritaria que el usuario debe estar satisfcho con la atención prestada y debe ser atendido en el menor tiempo sposable para su atención.

Conformidad con el servicio

Barquero, Rodríguez y Huertas (2007) indican que es muy importante tener personal clave en las zonas de atención directa, el aspecto la presentación la amabilidad con la que reviva al liente será vital para la conformidad de servicios. Muchas veces no se conoce al que dirige una unidad, instancia o empresa o

institución, pero se conoce y se le ve a diario a las personas de zonas de atención, ellos son las que dan la imagen de institución. Si el objetivo es atender bien es necesario no descuidar a las personas que a diario dan cara al usuario a diario por la empresa o institución.

Como resultado de la valoración cuantitativa o cualitativa, según sea el caso, que hace el individuo como usuario recibe por algo, ya por haber pagado un monto económico o porque le asiste el derecho de acceder a un bien o servicio público es la conformidad de los servicios que recibió. Los aspectos que se evalúan generalmente son: presentación personal de la persona que atiende, el ambiente de donde se da el servicio, el trato amable y cordialidad que se le brinda al usuario, el tiempo de espera del usuario para la prestación del servicio.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el nivel de servicio en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018?

1.4.1. Problemas específicos

- a) ¿Existe relación entre las aspiraciones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018?
- b) ¿Existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018?
- c) ¿Existe relación entre el reconocimiento personal y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018?
- d) ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018?
- e) ¿Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018?

1.5. Justificación del estudio

La investigación realizada se justifica por las siguientes razones:

Justificación práctica: El trabajo desarrollado en el campo real de actividades con interacción de personas, permitió recabar información que puede ser reutilizada y ser aplicadas para las previsiones dentro de una organización.

Valor teórico: Los resultados teóricos y las que se han obtenidos en las pruebas aplicadas podrán incorporarse al conocimiento del contexto de otras instituciones educativas, a nivel regional o nacional que tengan similares características e y en el ámbito correspondiente.

Utilidad metodológica: Se aplicaron procedimientos y estrategias de acuerdo a los objetivos propuestos las que pueden ser reproducidas y aplicadas a otras investigaciones.

Asimismo, la importancia de la investigación implica que se ha analizado como es que una institución del estado da valoración a las variables de estudio que hemos tomado en esta investigación, estas como se relacionan entre ellas. Lo que permitirá analizar el mismo fenómeno en otras realidades.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima laboral y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe relación entre las aspiraciones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.
- b) Existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

- c) Existe relación entre el reconocimiento personal y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.
- d) Existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.
- e) Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar si hay relación entre el clima laboral y el nivel de servicio que se brinda a los usuarios en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

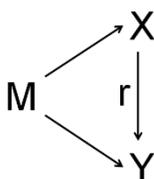
- a) Evaluar si existe relación entre las aspiraciones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.
- b) Evaluar si existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.
- c) Evaluar si existe relación entre el reconocimiento personal y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.
- d) Evaluar si existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.
- e) Evaluar si existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación es correlacional causal, puesto que se determina las relaciones entre las dimensiones y variables.

El esquema corresponde al diseño de investigación realizada:



M= Muestra

01= Variable Independiente, Clima laboral

02= Variable Dependiente, Nivel de servicio

r= Relación de las variables de estudio

2.2. Variables, Operacionalización

Las variables son:

Variable 1: Clima laboral

Variable 2: Nivel de servicio.

La Operacionalización se presenta en el siguiente cuadro:

Tabla N° 01
Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.1 Clima laboral	El clima laboral es el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.	Para poder determinar el clima laboral es necesario evaluar de acuerdo a las dimensiones como aspiraciones, relaciones interpersonales, reconocimiento, entre otros.	Aspiraciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de remuneración • Remuneración adicional a sus haberes
			Expectativa personales	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional y el puesto que ejerce • Función que ejerce en el puesto de trabajo y sus expectativas • Posibilidades de promoción laboral
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión respecta a los incentivos en su centro de trabajo • Cumplimiento de los incentivos laborales
			Dotación física del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión respecto a su ambiente de trabajo • Opinión respecto a los mobiliarios en su centro de trabajo • Opinión respecto a la disposición de equipos informáticos en su trabajo
			Relaciones interpersonales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de sus relaciones laborales con su superior inmediato • Percepción respecto a sus relaciones interpersonales con sus colegas de labor

Tabla N° 02

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.2 Nivel de servicio	Se asocia con el grado de conformidad o disconformidad que manifiesta el usuario o cliente de un producto (bien o servicio)	El nivel de servicio se mide con dimensiones que permitan que reflejen una satisfacción al usuario	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido un padre de familia? • ¿Cuántas veces viene el padre de familia para hacer sus consultas sobre el mismo asunto?
			Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que brinda a los padres de familia? • ¿Cómo calificaría la orientación u otro material que brinda a sus alumnos?
			Trato	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo calificaría la presentación de su persona frente a sus alumnos o padres? • ¿Cómo calificaría la predisposición que tiene usted para ayudar a sus padres de familia y alumnos? • ¿Cómo es su nivel de conocimiento que tiene usted, como docente?
			Zona de contacto	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica el nivel de iluminación de sus aulas? • ¿Cómo calificaría Ud. sobre el mobiliario existente en los ambientes donde usted trabaja? • ¿Cómo califica Ud. sobre el nivel hacinamiento de su aula? • En general, la sensación de comodidad del ambiente donde usted trabaja es ... • ¿Qué se puede decir del ambiente en el que trabaja?

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Está constituida por todos los 32 docentes de la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018:

2.3.2. Muestra

En la presente investigación se trabajó con una muestra compuesta por un grupo estable, por lo que el muestreo aplicado es no probabilística, es decir por las características de la muestra se ha trabajado con la misma cantidad de la población debido a que se tiene acceso y aceptación de los docentes en la Institución Educativa, por lo tanto, fue una muestra censal o muestra universal o poblacional.

Tabla N° 03

DOCENTES	Sexo		Total	%
	H	M		
CANTIDAD	13	19	32	100%

Fuente: CAP de la institución educativa

Elaboración: propia

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

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario: uno para relacionar Clima institucional y sus dimensiones, y el otro instrumento para determinar el nivel de servicio brindado en la institución educativa.

2.5. Métodos de análisis de datos

Preparación de datos:

Se empleó una preparación computarizada, ya que contamos con preguntas cerradas en el cuestionario, todo ello lo conseguimos empleando el software estadístico SPSS versión 24.

Técnica estadística usada:

De acuerdo al objetivo se empleó las técnicas estadísticas de correlación y medidas de asociación.

Tipo de análisis:

En la investigación se realizó el análisis cuantitativo.

Presentación de datos:

Los datos se presentan en tablas de distribución de frecuencia, porcentajes, porcentaje válido, porcentaje acumulado, gráficos de barras.

Diseño de prueba de hipótesis:

En el método de análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, considerando los indicadores y dimensiones para cada variable. Para ello se determinaron las frecuencia, porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado. Los cálculos fueron realizados mediante el uso del software SPSS (versión 23.0).

2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se solicitó autorización a la dirección de la Institución Educativa y en la aplicación de los instrumentos se solicitó a los participantes sus respuestas en forma anónima, respetando su privacidad para opinar libremente.

III. RESULTADOS

Descripción de la variable V1: CLIMA LABORAL.

Tabla N° 04: Aspiraciones económicas

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	24	75.0
Regular	7	21.9
Adecuado	1	3.1
Total	32	100.0

Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

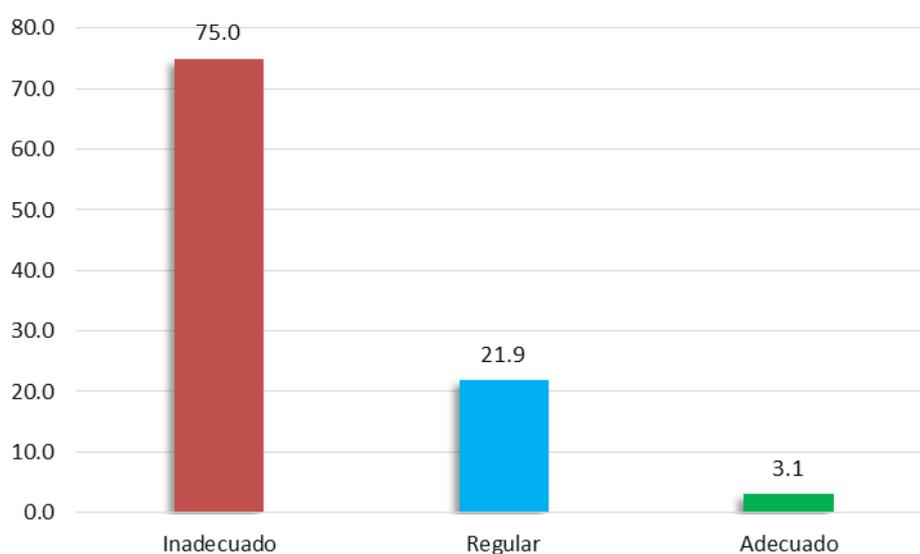


Figura N° 01: Aspiraciones económicas

En la tabla 4 y figura 1 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión aspiraciones económicas, donde se tiene que el 75,0% de los encuestados lo califican como inadecuado, 21,9% como regular y 3.1% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de aspiraciones económicas, esta es inadecuada (75.6%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 05: Expectativa personales

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	7	21.9
Regular	21	65.6
Adecuado	4	12.5
Total	32	100.0

Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

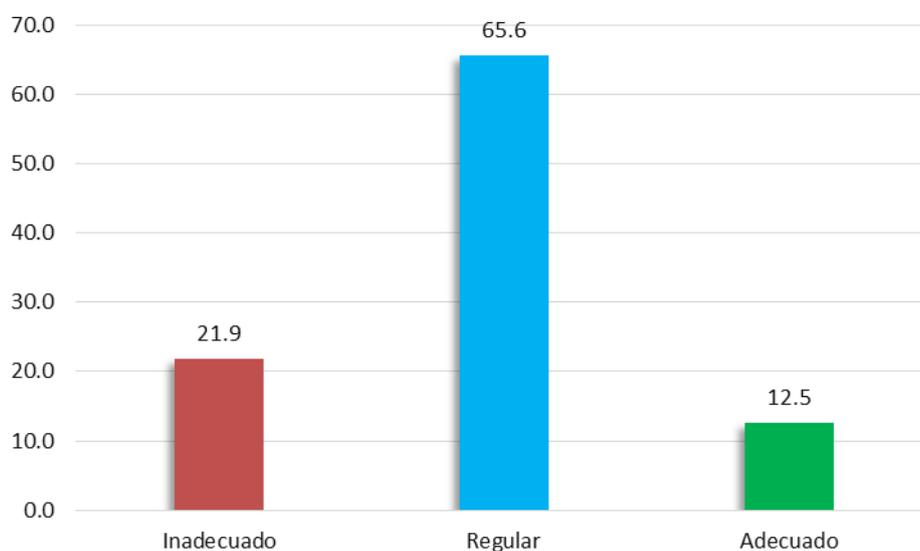
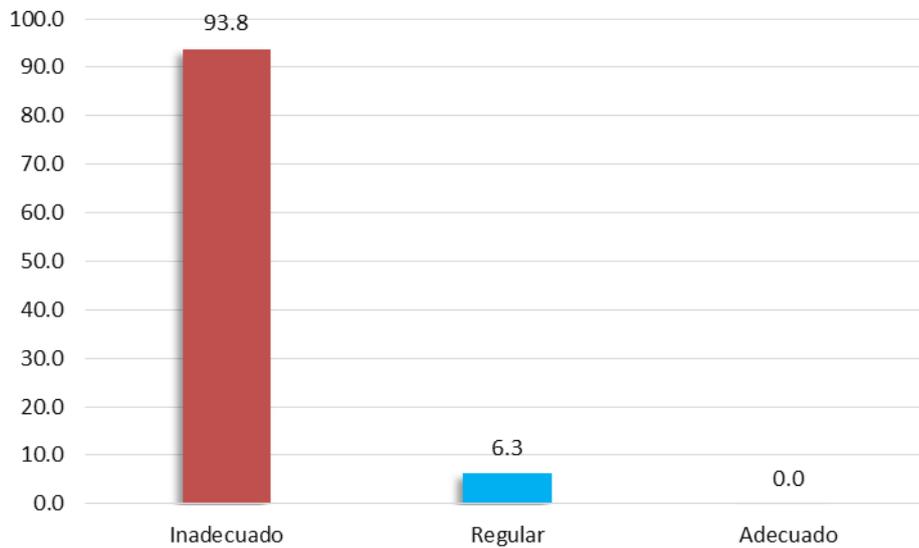


Figura N° 02: Expectativa personales

En la tabla 5 y figura 2 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión expectativas personales, donde se tiene que el 21,9% de los encuestados se califican como inadecuado, 65,6% como regular y 12,5% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de expectativas personales, esta es regular (65.6%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 06: Reconocimiento personal

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	30	93.8
Regular	2	6.3
Adecuado	0	0.0
Total	32	100.0



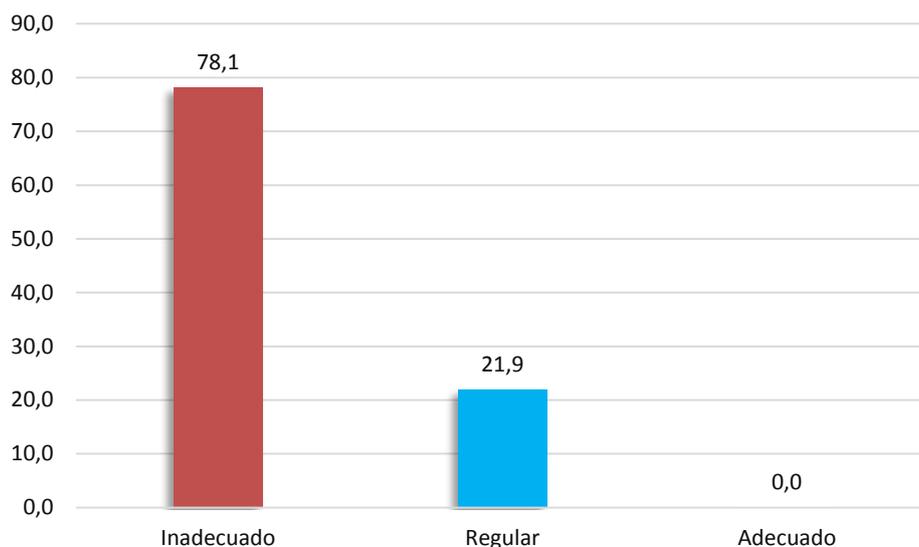
Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N° 03: Reconocimiento personal

En la tabla 6 y figura 3 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión reconocimiento personal, donde se tiene que el 93,8% de los encuestados se califican como inadecuado, 6,3% como regular y 0,0% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de reconocimiento personal, esta es inadecuada (93.6%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 07: Dotación física del puesto de trabajo

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	25	78.1
Regular	7	21.9
Adecuado	0	0.0
Total	32	100.0



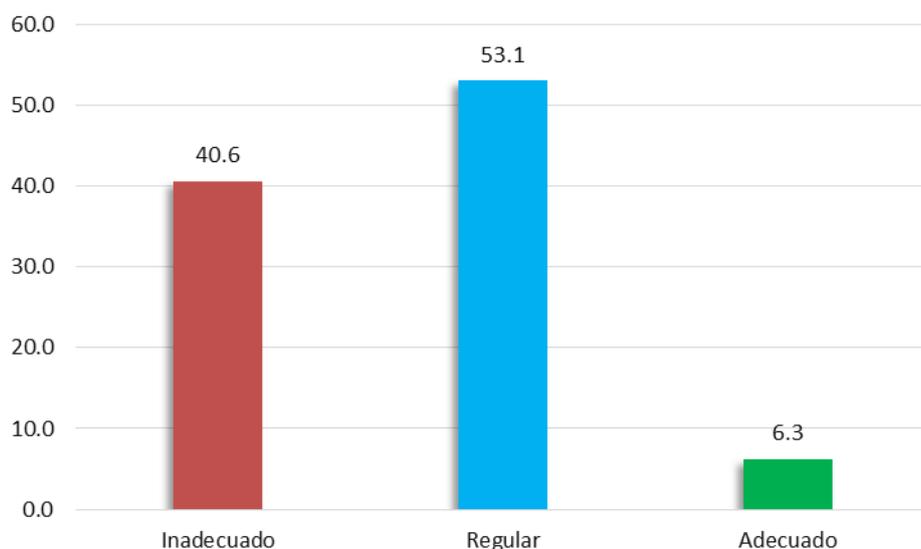
Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N°04: Dotación física del puesto de trabajo

En la tabla 7 y figura 4 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión Dotación física del puesto de trabajo, donde se tiene que el 78,1% de los encuestados se califican como inadecuado, 21,9% como regular y 0,0% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de dotación física del puesto de trabajo, esta es inadecuada (78,1%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 08: Relaciones interpersonales en el trabajo

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	40.6
Regular	17	53.1
Adecuado	2	6.3
Total	32	100.0



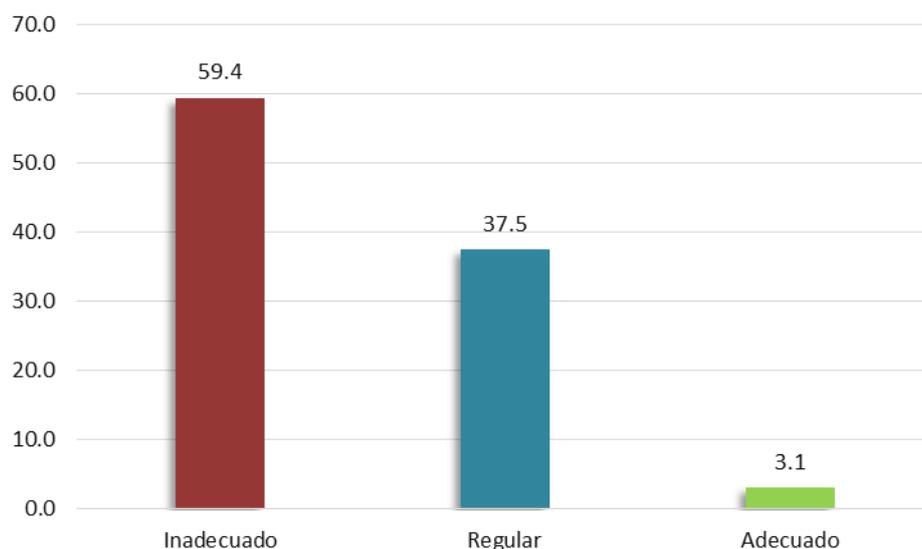
Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N°05: Relaciones interpersonales en el trabajo

En la tabla 8 y figura 5 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión Relaciones interpersonales en el trabajo, donde se tiene que el 40,6% de los encuestados se califican como inadecuado, 53,1% como regular y 6,3% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de relaciones interpersonales, esta es regular (53,1%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 09 Clima laboral

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	19	59.4
Regular	12	37.5
Adecuado	1	3.1
Total	32	100.0



Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

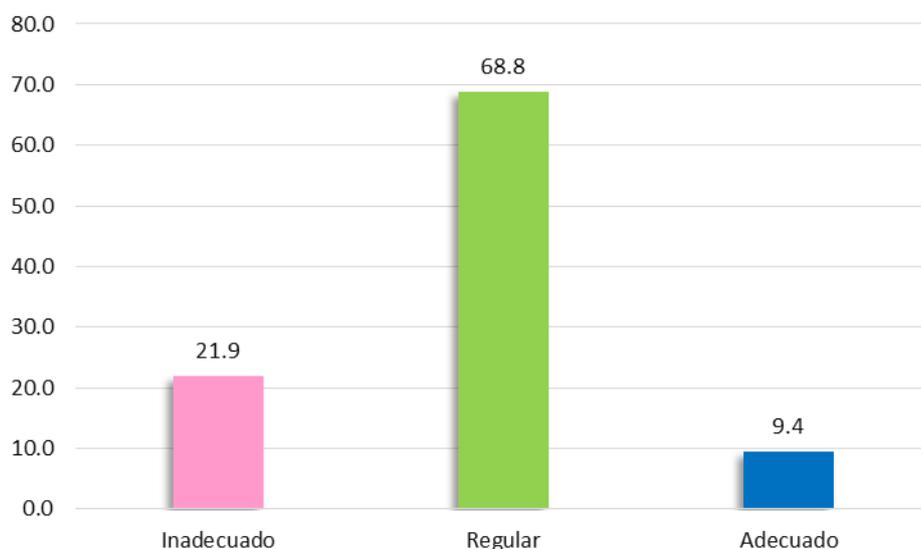
Figura N° 06: Clima laboral

En la tabla 9 y figura 6 podemos observar la evaluación hecha sobre la variable clima laboral, donde se tiene que el 59,4% de los encuestados se califican como inadecuado, 37,5% como regular y 3,1% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de clima laboral, esta es inadecuada (59,4%) según las respuestas obtenidas

Descripción de la variable V2: NIVEL DE SERVICIO

Tabla N° 10: Tiempo

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	7	21.9
Regular	22	68.8
Adecuado	3	9.4
Total	32	100.0



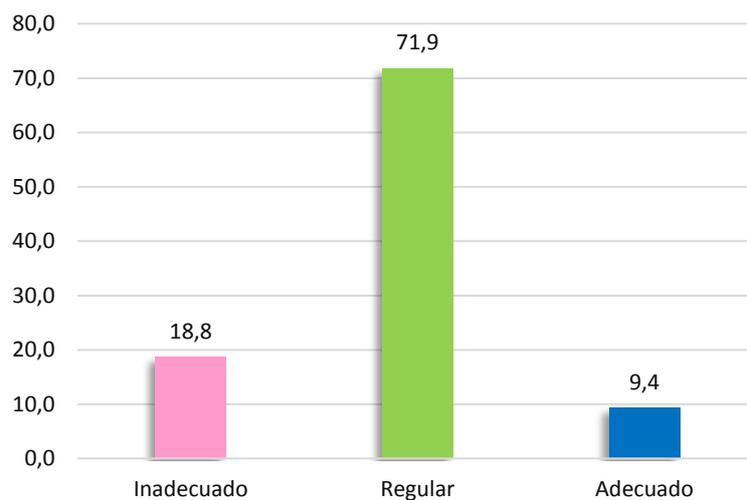
Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N°07: Tiempo

En la tabla 10 y figura 7 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión Tiempo, donde se tiene que el 21,9% de los encuestados se califican como inadecuado, 68,8% como regular y 9,4% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el tiempo empleado en la atención, esta es regular (68,8%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 11: Servicio

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	6	18.8
Regular	23	71.9
Adecuado	3	9.4
Total	32	100.0



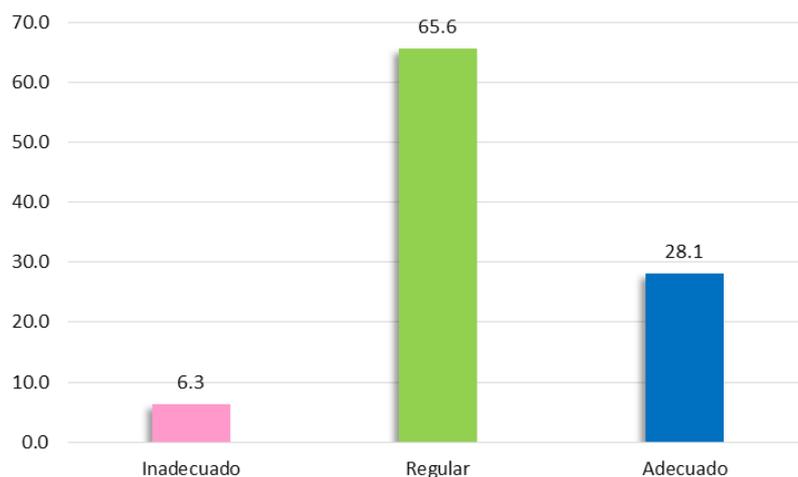
Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N°08: Servicio

En la tabla 11 y figura 8 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión servicio, donde se tiene que el 18,8% de los encuestados se califican como inadecuado, 71,9% como regular y 9,4% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de servicio, esta es regular (71,9%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 12: Trato

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	6.3
Regular	21	65.6
Adecuado	9	28.1
Total	32	100.0



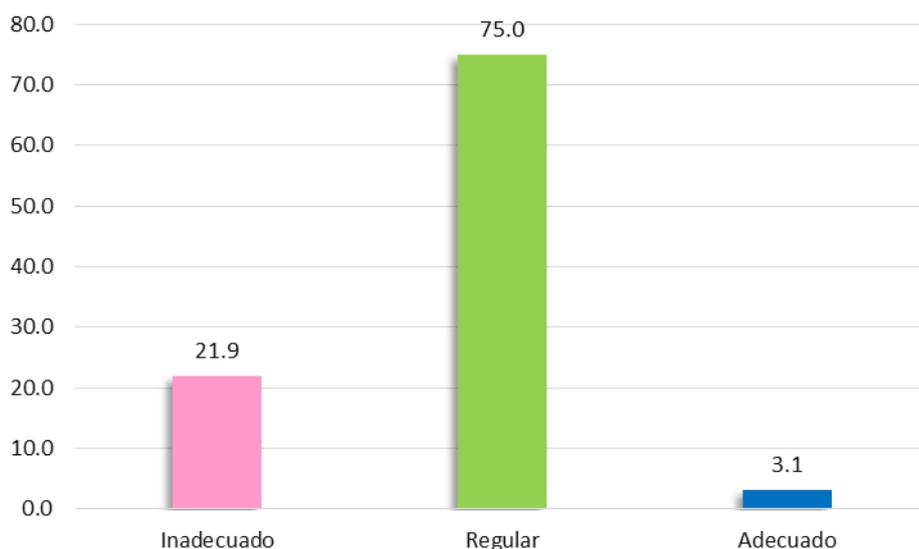
Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N°09: Trato

En la tabla 12 y figura 9 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión trato, donde se tiene que el 6,3% de los encuestados se califican como inadecuado, 65,6% como regular y 28,1% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de trato, esta es regular (65,6%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 13: Zona de contacto

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	7	21.9
Regular	24	75.0
Adecuado	1	3.1
Total	32	100.0



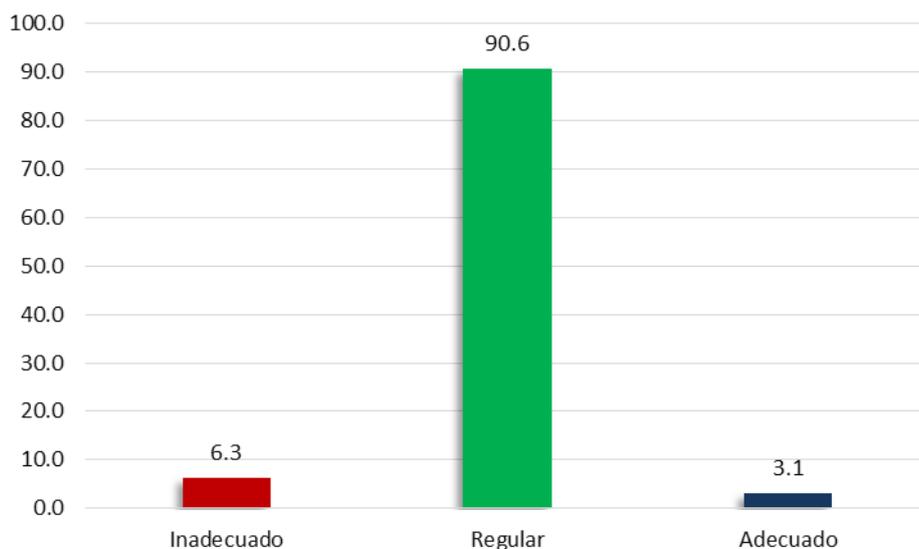
Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N°10: Zona de contacto

En la tabla 13 y figura 10 podemos observar la evaluación hecha sobre la dimensión zona de contacto, donde se tiene que el 21,9% de los encuestados se califican como inadecuado, 75,0% como regular y 3,1% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar la dimensión zona de contacto, esta es regular (75,0%) según las respuestas obtenidas

Tabla N° 14: Nivel de servicio

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	6.3
Regular	29	90.6
Adecuado	1	3.1
Total	32	100.0



Fuente: Resultados de los instrumentos aplicados

Figura N°11: Nivel de servicio

En la tabla 14 y figura 11 podemos observar la evaluación hecha sobre la variable nivel de servicio, donde se tiene que el 6,3% de los encuestados se califican como inadecuado, 90,6% como regular y 3,1% como adecuado. Podemos asumir que al evaluar el nivel de servicio, esta es regular (90.6%) según las respuestas obtenidas

Prueba de hipótesis

Al hacer la prueba de hipótesis se aplicó la prueba rho de Spearman, considerando el valor de para rechazar la hipótesis nula.

Criterio: si el valor de p es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis General

Ha: Existe relación entre el clima laboral y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Ho: No existe relación entre el clima laboral y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Correlaciones

			Nivel de servicio
Rho de	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,696
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Decisión: Existe una correlación alta y positiva, ya que el valor de rho es 0,696 y se tiene el valor de $p = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que existe relación entre el clima laboral y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación entre las aspiraciones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Ho: No existe relación entre las aspiraciones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Correlaciones

			Nivel de servicio
Rho de	Aspiraciones	Coefficiente de correlación	,585
Spearman	económicas	Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Decisión: Existe una correlación moderada y positiva, ya que el valor de rho es 0,585 y se tiene el valor de $p = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que existe relación entre las aspiraciones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Ho: No existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Correlaciones

			Nivel de servicio
Rho de	Expectativas	Coeficiente de correlación	,254
Spearman	personales	Sig. (bilateral)	,161
N			32

Decisión: Existe una correlación baja y positiva, ya que el valor de rho es 0,254 y se tiene el valor de $p = 0,161$ por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que no existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación entre el reconocimiento personal y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Ho: No existe relación entre el reconocimiento personal y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Correlaciones

			Nivel de servicio
Rho de	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,098
Spearman	personal	Sig. (bilateral)	,594
N			32

Decisión: Existe una correlación muy baja y positiva, ya que el valor de rho es 0,098 y se tiene el valor de $p = 0,594$ por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que no existe relación entre el reconocimiento personal y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Hipótesis Específica 4

Ha: Existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Ho: Existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Correlaciones

		Nivel de servicio	
Rho de	Dotación física	Coeficiente de correlación	,403
Spearman	del puesto	Sig. (bilateral)	,022
		N	32

Decisión: Existe una correlación moderada y positiva, ya que el valor de rho es 0,403 y se tiene el valor de $p = 0,022$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Hipótesis Específica 5

Ha: Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Ho: Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Correlaciones

		Nivel de servicio	
Rho de	Relaciones	Coeficiente de correlación	,717
Spearman	interpersonales	Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Decisión: Existe una correlación alta y positiva, ya que el valor de rho es 0,717 y se tiene el valor de $p = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre clima laboral y el nivel de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada Callagan, Pachitea 2018; para lo cual se formuló como hipótesis que existe relación significativa entre las variables establecidas en investigación.

Los resultados según el Rho de Spearman muestra el valor de significatividad bilateral $\alpha=0,000$ valor inferior a 0,05, por tanto se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo; como el valor Rho de Spearman es 0,696 existe una relación significativa alta y positiva entre clima laboral y el nivel de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada Callagan, Pachitea 2018; resultado que concuerda con los aportes de Heller (2006) quien propone que el clima laboral tiene impacto favorable en el ámbito del trabajo; por otra parte tiene concordancia con lo que sostiene Gonzales (2001) de que la satisfacción y motivación del trabajador en su producción cotidiana, enriquece y potencia la vida en el trabajo.

Se observa la evaluación hecha sobre la dimensión aspiraciones económicas, donde se tiene que el 75,0% de los encuestados lo califican como inadecuado, 21,9% como regular y 3.1% como adecuado. (Tabla 4) La evaluación hecha sobre la dimensión expectativas personales, donde se tiene que el 21,9% de los encuestados se califican como inadecuado, 65,6% como regular y 12,5% como adecuado. (Tabla 5). La evaluación hecha sobre la dimensión reconocimiento personal, donde se tiene que el 93,8% de los encuestados se califican como inadecuado, 6,3% como regular y 0,0% como adecuado. (Tabla 6). La evaluación hecha sobre la dimensión Dotación física del puesto de trabajo, donde se tiene que el 78,1% de los encuestados se califican como inadecuado, 21,9% como regular y 0,0% como adecuado (tabla7). la evaluación hecha sobre la dimensión Relaciones interpersonales en el trabajo, donde se tiene que el 40,6% de los encuestados se califican como

inadecuado, 53,1% como regular y 6,3% como adecuado(tabla8) La evaluación hecha sobre la variable clima laboral, donde se tiene que el 59,4% de los encuestados se califican como inadecuado, 37,5% como regular y 3,1% como adecuado. (tabla9) La evaluación hecha sobre la dimensión Tiempo, donde se tiene que el 21,9% de los encuestados se califican como inadecuado, 68,8% como regular y 9,4% como adecuado (Tabla 10) La evaluación hecha sobre la dimensión servicio, donde se tiene que el 18,8% de los encuestados se califican como inadecuado, 71,9% como regular y 9,4% como adecuado (tabla11) La evaluación hecha sobre la dimensión trato, donde se tiene que el 6,3% de los encuestados se califican como inadecuado, 65,6% como regular y 28,1% como adecuado(tabla 12) La evaluación hecha sobre la dimensión zona de contacto, donde se tiene que el 21,9% de los encuestados se califican como inadecuado, 75,0% como regular y 3,1% como adecuado (tabla13) La evaluación hecha sobre la variable nivel de servicio, donde se tiene que el 6,3% de los encuestados se califican como inadecuado, 90,6% como regular y 3,1% como adecuado (tabla 14).

Finalmente, la investigación presenta un valioso aporte sobre la relación entre clima laboral y el nivel de servicio educativo en la Institución Educativa Integrada Callagan, Pachitea 2018; que puede ser fuente de estudio y aplicación en la administración pública y entidades privadas que aspiran a mantenerse competitivos en un mundo globalizado

V. CONCLUSIONES.

En la presente tesis se llegó a diferentes conclusiones que a continuación se detallan las más principales.

Existe una correlación alta y positiva, ya que el valor de rho es 0,696 y se tiene el valor de $p = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que existe relación entre el clima laboral y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Existe una correlación moderada y positiva, ya que el valor de rho es 0,585 y se tiene el valor de $p = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que existe relación entre las aspiraciones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Existe una correlación baja y positiva, ya que el valor de rho es 0,254 y se tiene el valor de $p = 0,161$ por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que no existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

Existe una correlación muy baja y positiva, ya que el valor de rho es 0,098 y se tiene el valor de $p = 0,594$ por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que no existe relación entre el reconocimiento personal y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Existe una correlación moderada y positiva, ya que el valor de rho es 0,403 y se tiene el valor de $p = 0,022$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar que existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018

Existe una correlación alta y positiva, ya que el valor de rho es 0,717 y se tiene el valor de $p = 0,000$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede afirmar Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que las direcciones de las instituciones educativas deben de implementar programas de motivación laboral para fortalecer el clima laboral

Los ambientes, como aulas y salas de docentes en las instituciones educativas deben estar implementadas con espacios donde deben ser atendidos los usuarios (padres de familia t estudiantes)

Debe crearse espacios de diálogo para mejorar el trato a los usuarios, y implementar un sistema de atención exclusiva para padres de familia.

Debe implementarse talleres de relaciones interpersonales para mejor la relación en la comunidad educativa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Plazas, F (2011). *Investigación de mercados*. Bogotá: Editorial Ediciones de la U
- Del Castillo y Yamada (2010). *Responsabilidad Social y Buen Clima Laboral: Una Fórmula Ganadora*.
- Rueda, L. (2010). *Estudio de satisfacción del cliente de la Cooperativa San Francisco. Perú – Huánuco; (Informe de Práctica Pre Profesional)*
- Steven L. y otros. (2006). *Liderazgo y Recursos Humanos*. Barcelona: Bresca Editorial, S. L.
- Heller, H. (2006). *pionero y profeta del cambio en el ámbito laboral*. Lima: Empresa Editora El Comercio.
- Heller, R. & Welch, J. (2010). *El ícono corporativo que creó la compañía más valiosa del mundo*. Lima: Empresa Editora El Comercio.
- Bacal, R. (2010). *Cómo Mejorar el Rendimiento*. Lima: Empresa Editora El Comercio.
- Bonache, B. (2014). *Las Personas en la Empresa*. Lima: Editorial Planeta Perú S. A.
- Casado, L. & Prat, t. (2010). *Resolución de Conflictos*. Lima: Empresa Editora el Comercio.
- Collier, A. (2009). *Administración de Operaciones*, segunda edición. México: Editorial Cengage Learning.
- Barquero, J. y otros. (2007). *Marketing de Clientes*. Madrid: Editorial Mc Graw Hull
- Berumen, S. (2012). *Lecciones de economía para no economistas*. Madrid: ESIC Editorial.

- Arellano, R. (2008). *Bueno, Bonito y Barato*, Tomo 1. Perú – Lima: Editorial Planeta Perú S. A.

ANEXOS

INSTRUMENTOS

Encuesta: Clima laboral

Señor docente: Previa coordinación con los directivos de la institución estamos llevando a cabo una investigación acerca del clima laboral. La institución le ofrece la oportunidad de expresar sus opiniones acerca de diversos aspectos en su trabajo así como las condiciones en que usted se desempeña. Por esta razón le agradecemos de antemano que se tome unos minutos de su tiempo para contestar esta encuesta... Gracias

	ITEM	1	2	3	4	5
1	El nivel actual de su remuneración lo considera	Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
2	Alguna remuneración adicional a su sueldo usted lo considera	Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
3	La relación entre su formación profesional y el cargo que ocupa es	Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
4	Las labores que desarrolla en el puesto que ocupa son las esperadas	Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
5	Las expectativas de promocionarse a partir de su puesto son	Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
6	Su opinión sobre el sistema de incentivos laborales en la institución	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
7	El sistema de incentivos laborales se cumple a cabalidad	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
8	Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
9	Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
10	Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
11	Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato	Muy malas	Malas	Regulares	Buenas	Excelentes
12	Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo	Muy malas	Malas	Regulares	Buenas	Excelentes

Encuesta: Nivel de Servicio

Señor docente: Previa coordinación con los directivos de la institución estamos llevando a cabo una investigación acerca del nivel de servicio que ofrece la institución educativa.

ITEM	1	2	3	4	5	
1	¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido un padre de familia?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
2	¿Cuántas veces viene el padre de familia para hacer sus consultas sobre el mismo asunto?	5 a más	Cuatro	Tres	Dos	Uno
3	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que brinda a los padres de familia?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
4	¿Cómo calificaría la orientación u otro material que brinda a sus alumnos?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
5	¿Cómo calificaría la presentación de su persona frente a sus alumnos o padres?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
6	¿Cómo calificaría la predisposición que tiene usted para ayudar a sus padres de familia y alumnos?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
7	¿Cómo es su nivel de conocimiento que tiene usted, como docente?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
8	¿Cómo califica el nivel de iluminación de sus aulas?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
9	¿Cómo calificaría Ud. sobre el mobiliario existente en los ambientes donde usted trabaja?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
10	¿Cómo califica Ud. sobre el nivel hacinamiento de su aula?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
11	En general, la sensación de comodidad del ambiente donde usted trabaja es ...	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
12	¿Qué se puede decir del ambiente en el que trabaja?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y el nivel de servicio en la Institución Educativa Integrado Callagan?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cómo es el nivel de relación entre cuestiones económicas y el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan?</p> <p>2. ¿Cómo es el nivel de relación entre expectativas en el puesto de trabajo con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan?</p> <p>3. ¿Cómo es el nivel de relación entre reconocimiento al trabajo con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan?</p> <p>4. ¿Cómo es el nivel de asociación entre dotación física del puesto de trabajo con el nivel de servicio brindado en Institución Educativa Integrado Callagan?</p> <p>5. ¿Cómo es el nivel de asociación entre relaciones en el trabajo con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de relación entre el clima laboral y el nivel de servicio que se brinda a los usuarios en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Evaluar si las cuestiones económicas tienen relación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>2. Evaluar si las expectativas en el puesto de trabajo tienen asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>3. Evaluar si el reconocimiento al trabajo tiene asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>4. Evaluar si la dotación física del puesto de trabajo tiene una asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>5. Evaluar si las relaciones en el trabajo tienen una asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El clima laboral tiene una alta asociación con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Las cuestiones económicas tienen asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>2. Las expectativas en el puesto de trabajo tienen asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>3. El reconocimiento al trabajo tiene asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>4. La dotación física del puesto de trabajo tiene una asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p> <p>5. Las relaciones en el trabajo tienen una asociación significativa con el nivel de servicio brindado en la Institución Educativa Integrado Callagan.</p>	Clima laboral	<p>Económico</p> <p>Expectativa</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Dotación Física</p> <p>Relaciones</p>	<p>Nivel de remuneración</p> <p>Remuneración adicional</p> <p>Conformidad del puesto con el perfil</p> <p>Conformidad con actividades del puesto</p> <p>Promoción en el trabajo</p> <p>Existencia de sistema de incentivos</p> <p>Cumplimiento del sistema de incentivos</p> <p>Condiciones del ambiente</p> <p>Equipamiento en mobiliario</p> <p>Equipamiento informático</p> <p>Relación con el jefe</p> <p>Relación con compañeros</p>
			Nivel de servicio	<p>Tiempo Servicio</p> <p>Trato</p> <p>Zona de contacto</p>	<p>Tiempo de espera</p> <p>Veces del trámite</p> <p>Calificación</p> <p>Complemento</p> <p>Amabilidad y cordialidad</p> <p>Calificación</p>

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.1 Clima laboral	El clima laboral es el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.	Para poder determinar el clima laboral es necesario evaluar de acuerdo a las dimensiones como aspiraciones, relaciones interpersonales, reconocimiento, entre otros.	Aspiraciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de remuneración • Remuneración adicional a sus haberes
			Expectativa personales	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional y el puesto que ejerce • Función que ejerce en el puesto de trabajo y sus expectativas • Posibilidades de promoción laboral
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión respecta a los incentivos en su centro de trabajo • Cumplimiento de los incentivos laborales
			Dotación física del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión respecto a su ambiente de trabajo • Opinión respecto a los mobiliarios en su centro de trabajo • Opinión respecto a la disposición de equipos informáticos en su trabajo
			Relaciones interpersonales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de sus relaciones laborales con su superior inmediato • Percepción respecto a sus relaciones interpersonales con sus colegas de labor

Tabla N° 02

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.2 Nivel de servicio	Se asocia con el grado de conformidad o disconformidad que manifiesta el usuario o cliente de un producto (bien o servicio)	El nivel de servicio se mide con dimensiones que permitan que reflejen una satisfacción al usuario	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido un padre de familia? • ¿Cuántas veces viene el padre de familia para hacer sus consultas sobre el mismo asunto?
			Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que brinda a los padres de familia? • ¿Cómo calificaría la orientación u otro material que brinda a sus alumnos?
			Trato	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo calificaría la presentación de su persona frente a sus alumnos o padres? • ¿Cómo calificaría la predisposición que tiene usted para ayudar a sus padres de familia y alumnos? • ¿Cómo es su nivel de conocimiento que tiene usted, como docente?
			Zona de contacto	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica el nivel de iluminación de sus aulas? • ¿Cómo calificaría Ud. sobre el mobiliario existente en los ambientes donde usted trabaja? • ¿Cómo califica Ud. sobre el nivel hacinamiento de su aula? • En general, la sensación de comodidad del ambiente donde usted trabaja es ... • ¿Qué se puede decir del ambiente en el que trabaja?

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

TECNICA Y EL INSTRUMENTO : Encuesta - cuestionario

OBJETIVO : Determinar si hay relación entre el clima laboral y el nivel de servicio que se brinda a los usuarios en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

DIRIGIDO A : Docentes de la Institución Educativa N°32617 de Callagan – Pachitea 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rojas Flores Agustin Rufino

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

VALORACION :

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	----------------------



FIRMA DE EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

TECNICA Y EL INSTRUMENTO : Encuesta - cuestionario
OBJETIVO : Determinar si hay relación entre el clima laboral y el nivel de servicio que se brinda a los usuarios en la Institución Educativa Integrado Callagan, Pachitea 2018.

DIRIGIDO A : Docentes de la Institución Educativa N°32617 de Callagan - Pachitea 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Barrionuevo Torres Laura.

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR : Doctor

VALORACION :

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	----------------------



FIRMA DE EVALUADOR

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

SOLICITA: Autorización para la aplicación de mi instrumento de Tesis

SEÑORA: Lola Barrueta Astupiñan

Directora de la Institución Educativa Integrado de Callagan – Pachitea.

DISTINGUIDA DIRECTORA:

Erika Norberto Huanca, identificada con DNI N° 43265542, estudiante de la Maestría de la Universidad Cesar Vallejo, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando el trabajo de investigación Titulado “clima laboral y nivel de servicio en la Institución Educativa Integrada Callagan, Pachitea 2018”. Siendo el instrumento; la encuesta sobre el clima laboral y el nivel de servicio, apelo a su destacada labor y recurro a su despacho para solicitarle la autorización para la aplicación del instrumento mencionado para la elaboración de mi mencionada Tesis cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el clima laboral y el nivel de servicio de los docentes de la Institución Educativa.

Su aceptación será valiosa para la elaboración de mi Tesis.

Esperando la debida atención y aceptación a la presente me despido de Ud.

Callagan, 17 de agosto del 2018




Erika Norberto Huanca

tesista

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Tomando la encuesta a la maestra Rosa Ventura de la especialidad de educación física de la Institución Educativa Integrada de Callagan.



Tomando la encuesta al profesor Neil Godoy de la especialidad de computación e informática de la Institución Educativa Integrada de Callagan.



Tomando la entrevista a la maestra Diana Acosta de la especialidad de ciencia y tecnología de la Institución Educativa Integrada de Callagan.



Tomando la encuesta Sixto Barrantes de la especialidad de Educación Primaria de la Institución Educativa Integrada de Callagan.



Tomando la entrevista a la maestra Rosario Nuñez de la especialidad de Educación Primaria de la Institución Educativa Integrada de Callagan.



Tomando la entrevista al maestro William Celis de la especialidad de Educación Primaria de la Institución Educativa Integrada de Callagan.

