



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre el clima laboral y la calidad de
servicio de los trabajadores de la Dirección de
Equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y
Comunicaciones-2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Clara Luz Vargas Rondón
Br. Fausto Santiago Castañeda

ASESOR:

Dr. Alejandro Efraín Gómez Briceño

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES Y MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO
PERÚ – 2014**

Mgtr. Oriana Rivera Lozada

Presidente

Mgtr. Milagritos Rodríguez Rojas

Secretaria

Dr. Alejandro Efraín Gómez Briceño

Vocal

Dedicatoria

Con cariño dedico esta Tesis a mi esposo Dante por su dedicación, apoyo incondicional y ser mi motivación constante; a mi madre y hermanos que siempre me alientan a seguir adelante, a mis sobrinos Moisés y Daniel, a mí cuñado Lorenzo y su esposa Rosita que siempre me acompañan.

Clara Luz Vargas Rondón

Esta Tesis lo dedico con mucho cariño y amor a mi esposa Elizabeth y a mis dos hijos Renato y María Fernanda, que son mi aliento para seguir avanzando por la vida y a mis padres Fausto y Leonor que siempre están a mi lado en los buenos y malos momentos y a mis hermanos Marlene y Karina por su apoyo que me brinda en todo momento sin importar el día, la hora ni el lugar donde me encuentre.

Fausto Santiago Castañeda

Agradecimiento

A Dios que nos da la fuerza y el anhelo para recibir estas enseñanzas y la posibilidad de servir y aportar mediante este conocimiento al fortalecimiento de nuestra institución y engrandecimiento de nuestra Patria.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de estudiar la Maestría en Gestión Pública y optar el grado de Magíster.

A todos los profesores que nos brindaron sus conocimientos durante estos dos años de estudio.

Al Dr. Efraín Gómez Briceño por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

Al personal de la Dirección de Equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones por su apoyo y colaboración en el presente trabajo de investigación.

Declaración Jurada

Yo, Clara Luz Vargas Rondón y Fausto Santiago Castañeda, estudiantes del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 06547360 y N°10431962, con la tesis titulada “Relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones-2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos.....

DNI:.....

Firma.....

Nombres y apellidos.....

DNI:.....

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - 2014”, con la finalidad de Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico actualmente, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Clara Luz Vargas Rondón –Fausto Santiago Castañeda

Índice

Páginas Preliminares

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiv
I. Introducción	16
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanísticas	21
1.2. Justificación	27
1.3. Problema	29
1.3.1. Realidad problemática	29
1.3.2. Problema general	32
1.3.3. Problemas específicos	32
1.4. Hipótesis	33
1.4.1. Hipótesis general	33
1.4.2. Hipótesis específicas	33
1.5. Objetivos	34

1.5.1. Objetivo general	34
1.5.2. Objetivos específicos	34
II. Marco Teórico	36
2.1. De la Variable X	37
2.2. De la Variable Y	56
2.3. Definiciones de términos básicos	75
III. Marco Metodológico	79
3.1. Variables	80
3.1.1 Definición conceptual	80
3.1.2 Definición operacional	81
3.2 Operacionalización de variables	81
3.3 Metodología	84
3.4 Tipos de estudio	84
3.5 Diseño	85
3.6 Población, muestra y muestreo	86
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87
3.8 Métodos de análisis de datos	89
IV. Resultados	91
4.1. Descripción	92
4.1.1. De la hipótesis general (H ₁)	92
4.1.2. De la hipótesis específica (H ₂)	93
4.1.3. De la hipótesis específica (H ₃)	94
4.1.4. De la hipótesis específica (H ₄)	95
4.1.5. De la hipótesis específica (H ₅)	96
4.2. Prueba de hipótesis	97
4.2.1. De la hipótesis general (H _i)	97

4.2.2. De la hipótesis específica (H ₂)	98
4.2.3. De la hipótesis específica (H ₃)	100
4.2.4. De la hipótesis específica (H ₄)	102
4.2.5. De la hipótesis específica (H ₅)	104
V. Discusión	106
VI. Conclusiones	112
VII. Recomendaciones	114
VIII. Referencias Bibliograficas	116
Anexos	126

Índice de Tablas

Tabla 01 Aproximación al concepto de calidad	60
Tabla 02 Diferencias fundamentales entre control y la gestión de calidad	63
Tabla 03 Comparación de paradigmas	68
Tabla 04 Diferencia entre la antigua y nueva cultura	69
Tabla 05 Proceso de evaluación de la calidad en entidades del estado	69
Tabla 06 Clima Laboral	82
Tabla 07 Calidad de Servicio	83
Tabla 08 Población de la Dirección de Equipo Mecánico	86
Tabla 09 Coeficiente de correlación de Spearman clima laboral y calidad de servicio	92
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Spearman involucramiento laboral y calidad de servicio	93
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Spearman condiciones laborales y calidad de servicio	94
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Spearman autorrealización y calidad de servicio	95
Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman comunicación y calidad de servicio	96
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman clima laboral y calidad de servicio	98
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman de involucramiento laboral y calidad de servicio	99
Tabla 16 Coeficiente de correlación de Spearman de condiciones laborales y calidad de servicio	101
Tabla 17 Coeficiente de correlación de Spearman de autorrealización y calidad de servicio	103
Tabla 18 Coeficiente de correlación de Spearman de comunicación y calidad de servicio	105

Índice de Figuras

Figura 01 Esquema de clima organizacional	42
Figura 02 Modelo de la organización de Likert	95
Figura 03 Dimensiones para el concepto de calidad	59
Figura 04 Medición de calidad	61
Figura 05 Servqual Modelo de Medición de la satisfacción de clientes	71

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico, tiene como hipótesis que existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el año 2014. La presente investigación es de tipo no experimental de corte transversal, diseño correlacional y de naturaleza cuantitativa. Se utilizó el método del Muestreo Aleatorio Simple, la técnica de la selección de datos fue la encuesta, el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios, a través de los cuales se pretendió conocer la opinión o valoración de los trabajadores en los temas objeto de estudio, complementariamente se recurrió a la investigación documental. Para efectos de esta investigación la población estuvo constituida por 122 trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico, la muestra fue de 93 trabajadores, para cada una de las dos variables. Se utilizó la técnica de Muestreo Aleatorio Simple para los trabajadores donde todas las unidades de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación del cuestionario.

La validez de los instrumentos fueron establecidas mediante “criterio de jueces” expertos en el contenido y su confiabilidad fue comprobada mediante la Prueba Alpha de Cronbah sobre una muestra de 93 trabajadores, en el caso de la variable clima laboral alcanzó un coeficiente de 0.951 y para la escala de calidad de servicio un coeficiente de 0.894 Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 19 con el cual se pudo obtener los datos estadísticos para la prueba de normalidad de Smirnov Kolmogorov, resultando para la contrastación de prueba de hipótesis la correlación de Spearman que corroboró nuestra hipótesis.

Se concluyó de acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de equipo Mecánico corroborando nuestra hipótesis.

El documento consta de 4 capítulos:

Capítulo I. Introducción, que comprende los antecedentes y la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II. Marco Teórico, que comprende los planteamientos teóricos referentes a las variables.

Capítulo III. Marco Metodológico, que comprende la descripción de lo realizado para desarrollar el estudio, incluye las variables y la metodología utilizada.

Capítulo IV. Resultados, comprenden los hallazgos obtenidos, que nos permiten elaborar las conclusiones y recomendaciones.

Palabra clave: Clima laboral y calidad de servicio.

Abstract

This research work entitled "Relationship between the labor climate and the quality of service of the workers of the Directorate of Mechanical Equipment has hypothesized that there is a significant relationship between the labor climate and the quality of service of the employees of the Directorate of Mechanical Equipment of the Ministry of Transport and Communications in 2014. This research is non-experimental, cross-sectional, correlational design and quantitative in nature.

The Simple Random Sampling method was used, the technique of data selection was the survey, the instrument used were two questionnaires, through which was intended to know the opinion or valuation of workers in the subjects under study, complementary resorted to documentary research.

The population consisted of 122 workers from the Department of Mechanical Equipment; the sample was 93 workers for each of the two variables

The validity of the instruments were established by "criterion judges" content experts and its reliability was it proven by Alpha Cronbach test on a sample of 93 workers, in the case of the labor climate Variable reached a coefficient of 0.951 and the scale of quality of service coefficient 0.894

SPSS version 19 was used for the processing of data which could be obtained for statistical normality test of Kolmogorov Smirnov, leading to the testing of hypothesis testing Spearman correlation confirmed our hypothesis.

This research consists of 4 chapters:

Chapter I. Introduction: including background and technical or humanistic scientific foundation, justification, problem, hypothesis and objectives.

Chapter II. Theoretical Framework: with the theoretical approaches concerning variables.

Chapter III. Methodological framework: includes the description of what was done to develop the study, including the variables and methodology used.

Chapter IV. Results: include the findings that allow us to draw conclusions and recommendations.

Keyword: labor climate and quality of service.