

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**“EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE
HUÁNUCO, EN EL PERIODO 2018”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ÉTICA Y VALORES EN
EDUCACIÓN**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
SUPERIOR**

TESISTA: SECI MARIBEL TACUCHE GOÑE

ASESOR: Mg. SEBASTIÁN CAMPOS MEZA

HUÁNUCO-PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres Alberto y Enma por su apoyo, paciencia y ejemplos de superación.

A mis hijos Fernando y Mateo por inspirarme a mi superación y constancia.

AGRADECIMIENTO

A los docentes y administrativos de la Escuela de Posgrado – UNHEVAL, por su apoyo.

A los docentes y trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación – Huánuco.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Clima laboral y su relación con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018, tiene como objetivo determinar si el clima laboral tiene relación con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco. El estudio es de tipo relacional, se tomó como muestra a 33 administrativos que trabajan en la Dirección Regional de Educación de Huánuco y el mismo número de usuarios en las diferentes instancias que tiene la Dirección Regional de Educación de Huánuco. Se aplicó dos encuestas, una al servidor público y otra al usuario. Se tomó como criterio de inclusión, que el servidor público estuviera en el puesto de trabajo mínimo dos años. Se procesó la información creando una base de datos la que permitió elaborar las tablas y figuras correspondientes. Como resultado se tiene el valor de r Pearson ($r= 0,393$) que corresponde a una correlación baja y positiva entre clima laboral y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, con p (significancia bilateral) = 0,024, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que el clima laboral tiene relación significativa con la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Palabras clave:

Tiempo, servicio, trato, zona de contacto.

ABSTRACT

The present research work entitled Work climate and quality of service in the Regional Directorate of Education Huánuco, in the period 2018, aims to determine if the work environment is related to the quality of service in the Regional Directorate of Education of Huánuco. The study is of a relational type, 33 administrators who work in the Regional Directorate of Education of Huánuco and the same number of users in the different instances of the Regional Directorate of Education of Huánuco. Were taken as a sample, two surveys were applied one to the public servant and another to user. It was taken as inclusion criteria, that the public servant be in the minimum job for two years. The information was processed by creating a database that allowed the elaboration of the corresponding tables and figures. As a result, there is the value of r Pearson ($r = 0.393$) that corresponds to a low and positive correlation between work environment and quality of service in the Regional Directorate of Education of Huánuco, with p (bilateral significance) = 0,024, so the null hypothesis is rejected, and it is stated that the work environment is significantly related to the quality of service in the Regional Directorate of Education Huánuco, 2018.

Keywords:

Time, service, treatment, contact area.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Introducción	viii
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Fundamentación del problema de investigación	1
1.2 Justificación	4
1.3 Importancia y propósito	5
1.4 Limitaciones	5
1.5 Formulación del problema de investigación general y específicos	5
1.6 Formulación de objetivos generales y específicos	6
1.7 Formulación de hipótesis generales y específicos	7
1.8 Variables	7
1.9 Operacionalización de variables	8
1.10 Definición de términos operacionales	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	10
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Bases conceptuales	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	
3.1 Ámbito	28
3.2 Población	28
3.3 Muestra	28
3.4 Nivel y tipo de estudio	29
3.5 Diseño de investigación	29
3.6 Técnicas e instrumentos	30
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento	30
3.8 Procedimiento	30
3.9 Tabulación	31

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Análisis descriptivo	32
4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	36
4.3 Discusión de resultados	40
4.4 Aporte de la investigación	41
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	45
Matriz de consistencia	46
Consentimiento informado	47
Instrumentos	48
Validación del (de los) instrumento (s) por jueces	52
NOTA BIOGRÁFICA	62

INTRODUCCIÓN

La relación organización – trabajador – conformidad del usuario, conforman un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro. La Dirección Regional de Educación de Huánuco como parte del aparato estatal, es una institución donde la relación funcionario y usuario se necesita estudiarse por cuanto sus acciones son financiadas con recursos del Estado, sus trabajadores están al servicio del público y el desarrollo de la población siendo esta un objetivo final. Se sabe que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco cuentan con prestaciones y prerrogativas diferentes a los que ofrecen las organizaciones privadas, tales como condiciones de equipamiento, infraestructura, horarios de trabajo, periodo vacacional, pago de estímulos fijos, entre otras, todas en comparación con las del sector privado en lógica ventaja o desventaja relativa. Con este estudio se pretende conocer si estas prerrogativas aludidas son suficientes para que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco se sientan satisfechos con el puesto de trabajo que ostentan, las actividades que realizan y cómo los usuarios valoran este desempeño.

La investigación denominada: Clima laboral y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, se centra en determinar el nivel de relación entre el clima laboral y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

En el capítulo I titulado DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN se trató todo lo referente al problema de investigación, teniendo en cuenta la descripción y formulación del mismo, así como también los objetivos de la investigación, las hipótesis y sus variables, justificación e importancia, la viabilidad y limitaciones.

En el capítulo II denominado MARCO TEÓRICO, considerando los antecedentes, las bases teóricas (en la que se desarrolla todo lo necesario para comprender la importancia y alcance de la investigación), también se desarrolla lo referente a las definiciones conceptuales y las bases epistémicas.

En el capítulo III denominado METODOLOGÍA se aborda lo que concierne al tipo y nivel de investigación, método, diseño, población y muestra, instrumentos, las técnicas de recolección, procesamiento y presentación de datos.

En el capítulo IV se presentan los RESULTADOS Y DISCUSIÓN, donde se muestran los resultados obtenidos al aplicar las encuestas, como también los resultados de aplicar la prueba de hipótesis. Asimismo, se realiza la discusión de los resultados de la investigación.

También se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y anexos.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

Desde los años setenta en América Latina y en el mundo se ha impuesto la expresión *calidad de servicio* como un indicador de desempeño de las organizaciones. Los estudiosos de las relaciones humanas han hecho hincapié en la importancia del individuo como el recurso más importante dentro de la organización y han puesto el acento en las relaciones interpersonales, las comunicaciones y el don de mando como manera de mejorar la calidad de los productos y servicios. De esta interrelación derivan, inevitablemente preguntas como ¿Por qué algunos empleados que trabajan están más satisfechos que otros con el trabajo que están realizando? ¿Cómo es que esta situación repercute en la performance de la institución y su posicionamiento? En este simple correlato advertimos dependencia entre clima laboral y calidad de servicio.

Los trabajadores son pieza clave para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, pasan gran parte de su tiempo en las organizaciones y de esta interacción depende que su paso por ellas sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable. De tal manera que la relación organización – trabajador – conformidad del usuario, conforman un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro.

El concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las

personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos (Weiss & Cropanzano, 1996). De esta forma, Weiss y Cropanzano propusieron un nuevo marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad. Las causas de la Satisfacción Laboral se atribuyen a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; se miden en sus aspectos intrínsecos (logros, variedad, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.), habiendo diversas escalas para ello. Sus consecuencias se han relacionado con distintos aspectos como: (a) el movimiento del personal; (b) el compromiso de la organización, (c) el desempeño, y (d) el sueldo. Quizás la consecuencia que más ha interesado es sobre la retención del personal.

El comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento organizacional radica en su interrelación con disciplinas afines como: (a) la teoría de la organización, (b) el desarrollo de la organización, y (c) la administración de recursos humanos; que se centran en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones (Luthans, 2008).

Actitudes hacia el trabajo Las actitudes representan una importante variable orientada cognitivamente en el estudio del comportamiento organizacional. Una actitud es una tendencia persistente a sentir y comportarse en cierta forma hacia algún objeto, es un proceso cognitivo completo que tiene tres características básicas: (a) persiste a menos que se haga algo para cambiarla, (b) varía a lo largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable, y (c) se dirige hacia un objeto por el que una persona tiene sentimientos y creencias. Las actitudes tienen tres componentes básicos: (a) emocional, que son los sentimientos o el afecto de la persona hacia un objeto; (b) informativo, que son las creencias y la información que una persona tiene sobre el objeto; y (c) comportamiento, que consiste en las tendencias de una persona a comportarse de una manera específica hacia un objeto. Comprender las funciones de las actitudes y la manera

en que pueden cambiarse es importante en el estudio del comportamiento organizacional (Luthans, 2008).

En Huánuco, como en otros departamentos del Perú, la Dirección Regional de Educación de Huánuco como parte del aparato estatal y encargada de gestionar el desarrollo educativo, es una institución emblemática donde la relación aludida necesita estudiarse por cuanto sus operaciones son financiadas con recursos del Estado, sus trabajadores son servidores públicos y el desarrollo o bienestar de la población es un imperativo como objetivo y meta final. En organizaciones como la mencionada, el fenómeno denominado burocracia es amenazador, en ella algunos funcionarios creen que es una estricta división del trabajo, la costumbre a las reglas y reglamentos formales, la aplicación habitual de reglas y controles que limitan la creatividad y flexibilidad del individuo para responder a los cambios dinámicos y complejos que se dan en el mercado laboral; y que en casos extremos crea un status quo que coloca al usuario de la institución en una posición de desventaja ante la elevada posición del directivo o servidor público. Por supuesto que esta valoración es casi general y empírica pero que se pueden comprobar a partir de investigaciones como la que se va a plantear.

Otro aspecto del perfil negativo en el desempeño de organizaciones como la Dirección Regional de Educación de Huánuco, es el asociado con la ejecución del presupuesto, la aparente limitada capacidad de las organizaciones públicas para utilizar los recursos programados, según reportes de la propia Dirección Nacional de Presupuesto Público. La "falta de capacidad de gasto" se debe principalmente a inconvenientes generados en el desarrollo de los procesos administrativos asociados a las acciones de los pliegos de la alta dirección.

Se sabe que los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, cuentan con prestaciones y prerrogativas diferentes a los que ofrecen las organizaciones privadas, tales como condiciones de equipamiento, infraestructura, horarios de trabajo, periodo vacacional de quince y treinta días por año; licencias con goce y sin goce por periodos que van de un mes hasta un año; pago de

estímulos fijos que no están afectos a descuentos de ley, escolaridad y aguinaldo por fiestas patrias y navidad, entre otras, todas en comparación con las del sector privado en lógica ventaja o desventaja relativa. Con este estudio se pretende conocer si estas prerrogativas aludidas son suficientes para que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, se sientan satisfechos con el puesto de trabajo que ostentan, las actividades que realizan y cómo los usuarios valoran este desempeño.

A pesar de la importancia que reviste el conocer los niveles de satisfacción laboral y los niveles de servicio que se brindan en las instituciones públicas, esta actividad no se lleva a cabo como una práctica periódica y permanente, ni menos es parte de una política institucional. No se conoce, de manera formal, los niveles de satisfacción del trabajador, ni menos su desempeño cuantificado por el usuario, en sus 50 años de existencia, motivo por el cual esta investigación tiene como objetivo conocer si son suficientes las condiciones actuales para que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco se sientan satisfechos en su trabajo y consecuentemente la forma en que esta situación repercute en la atención al público usuario.

1.2 Justificación

Justificación práctica: El trabajo se desarrollará en campo real de actividades con alta interacción de personas, donde existen determinantes que condicionan desempeño y calidad de servicio.

Valor teórico: Si bien puede inferirse a priori que las instituciones públicas actúan pensando en el bien común o la satisfacción de sus usuarios, sin embargo hasta hoy no se ha investigado ni menos sistematizado en el medio este asunto. Los resultados podrían generalizarse e incorporarse al conocimiento del contexto de otras instituciones públicas en esta parte del país.

Utilidad metodológica: Al enmarcarse el trabajo en el contexto de la investigación científica, los procedimientos y estrategias adoptados para llegar a los objetivos podrán ser adoptados posteriormente como

referentes de futuras investigaciones. Así, la importancia de la investigación radica en que se va a indagar en una institución que gestiona y administra los intereses del estado y el desarrollo de los pueblos; se va a llenar un vacío cognitivo focalizado, referido al clima laboral y calidad de servicio, cuyos resultados puede ayudar a perfilar y focalizar a instituciones e investigadores en temas relacionados.

1.3 Importancia y propósito

La investigación propuesta es posible dado que en el marco de la calidad de servicio se unen esfuerzos para evaluar y mejorar diferentes estándares, se ha determinado que exista predisposición de trabajadores para abordar el tema de calidad de servicios y clima laboral. Este es el contexto en que se va a desarrollar la investigación, que avizora su viabilidad.

1.4 Limitaciones

En esta etapa de la investigación se va a presumir de algunas restricciones que son posibles de enfrentar durante el desarrollo de la investigación. En principio, se consideran las reservas potenciales de algunos trabajadores para contestar de manera desinhibida el cuestionario, al considerar que las preguntas del cuestionario se vayan a tratar en forma personalizada o que simplemente resultados deficitarios para la institución, afecte de alguna manera el puesto laboral. La estructura de la encuesta está orientada a minimizar esta limitación, la misma que comienza desde un adecuado protocolo y capacitación de los colaboradores en el trabajo de campo.

1.5 Formulación del problema de investigación general y específicos

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018?

Problemas específicos

- ¿Existe relación entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018?
- ¿Existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018?
- ¿Existe relación entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018?
- ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018?
- ¿Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018?

1.6 Formulación de objetivos generales y específicos

Objetivo general

Evaluar si hay relación entre el clima laboral y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en la Dirección Regional Educación de Huánuco, en el periodo 2018

Objetivos específicos

- Determinar si existe relación entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.
- Determinar si existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.
- Determinar si existe relación entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

- Determinar si existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.
- Determinar si existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

1.7 Formulación de hipótesis generales y específicos

Hipótesis general

Existe correlación alta y positiva entre el clima laboral y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Hipótesis específicos

- Existe correlación alta y positiva entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.
- Existe correlación alta y positiva entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.
- Existe correlación alta y positiva entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.
- Existe correlación alta y positiva entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.
- Existe correlación alta y positiva entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

1.8 Variables

Variable 1: Clima laboral

Variable 2: calidad de servicio

1.9 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
V1 Clima laboral	Aspiraciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel actual de su remuneración lo considera • Alguna remuneración adicional a su sueldo usted lo considera
	Expectativas en el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • La relación entre su formación profesional y el cargo que ocupa es • Las labores que desarrolla en el puesto que ocupa son las esperadas • Las expectativas de promocionarse a partir de su puesto son
	Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> • Su opinión sobre el sistema de incentivos laborales en la institución • El sistema de incentivos laborales se cumple a cabalidad
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato • Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo • Sobre su relación con los usuarios a quienes atiende
	Dotación física del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina • Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina • Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina
V2 Calidad de servicio	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido? • ¿Cuántas veces vino por el trámite que está realizando/realizó?
	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que recibió? • ¿Cómo calificaría la orientación u otro material que le brindaron?
	Trato	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo calificaría la amabilidad y la cordialidad con que fue atendido?
	Zona de contacto	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo califica el nivel de iluminación del ambiente a donde acudió? • ¿Sobre el mobiliario existente en dicho ambiente? • ¿Sobre el nivel hacinamiento en dicho ambiente?

1.10 Definición de términos operacionales

Clima Laboral: Es el ambiente humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo habitual. Influye en el bienestar y por lo tanto en el rendimiento. Tiene que ver con el desempeño del directivo, con los

conductas de las personas, con su forma de trabajar y de interrelacionarse, con su acción recíproca con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Calidad de servicio: La expresión calidad de servicio muchas veces se utiliza indistintamente como grado de satisfacción del cliente, ninguna de ellas es de difícil comprensión, pues rápidamente se asocia con la conformidad o disconformidad manifiesta del usuario o cliente de un producto (bien o servicio).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Gonzales, L. (2001), en su libro “Satisfacción y Motivación de trabajo”, realiza un estudio sobre el trabajo diario en España, donde describe el grado de satisfacción y motivación que puede experimentar cada uno de los que se dedican a la producción diaria. Se orienta a potenciar y enriquecer la vida en el trabajo. Así mismo encontrar una relación consistente entre la satisfacción en el trabajo y la satisfacción en la vida.

A nivel nacional

Atalaya (1995), realiza un estudio sobre Satisfacción Académico Administrativo en estudiantes de Post Grado en la Universidad Mayor de San Marcos, donde concluye que: La Maestría en Administración de la UNMSM goza de un nivel de satisfacción de sus alumnos y que se puede calificar de bueno, indica además las acciones a tomar para mejorar el nivel de satisfacción obtenido.

Del Castillo y Yamada (2008), en su investigación Responsabilidad Social y Buen Clima Laboral indica que las investigaciones realizadas tienen el afán de identificar las capacidades que hoy en día contribuyen mejor al logro de la competitividad de las empresas. Presentan el siguiente listado aludiendo a Ulrich y Smallwood (2004):

Talento – saber atraer, motivar y retener al talento.

Rapidez – saber ejecutar cambios en forma oportuna.

Mentalidad compartida e identidad de marca – lograr que los colaboradores y los clientes tengan imágenes y experiencias positivas y consistentes de la organización.

Responsabilización – saber obtener de los trabajadores altos desempeños al asumir sus responsabilidades.

Colaboración – saber trabajar cruzando las fronteras organizacionales con el objetivo de lograr eficiencia y apalancamiento entre áreas y entre

empresas.

Aprendizaje – saber generar y generalizar las ideas que han logrado impacto positivo en el área o empresa en donde hayan sido aplicadas.

Liderazgo – saber instaurar líderes por toda la organización.

Conexión con el cliente – saber construir relaciones duraderas y de confianza con clientes identificados que generan mayor valor para la compañía.

Cohesión estratégica – articular y compartir el enfoque estratégico de la firma.

Innovación – desarrollar nuevos contenidos y procesos más efectivos en la oferta al cliente.

Eficiencia – saber gestionar los costos.

A nivel local

Acosta (2011), como práctica pre profesional en la E. A. P. Ingeniería Industrial ha realizado un estudio de satisfacción del cliente interno (trabajadores) y del cliente externo en la Cooperativa San Francisco de la ciudad de Huánuco. Como parte operacional, sin perjuicio de los resultados, se destaca la aplicación de encuestas para medir el grado de satisfacción en las diversas jefaturas y la percepción de satisfacción de los usuarios, llamados socios en el informe. Los resultados se semaforizan en una escala de 01 a 04, donde los resultados o promedios entre 1.0 y 2.5 inducen a mejorar las prácticas en la obtención del servicio; entre 2.5 y 3.0 induce a reforzar las prácticas y a partir de 3.0, se califica como aceptable.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco teórico de la variable 1: Clima laboral

Se conoce que en el mundo académico, empresarial e institucional la expresión ***clima laboral*** comprende todo un conjunto de condiciones, situaciones, circunstancias, entornos, medios, contextos, dotaciones, etc., donde tienen lugar las actividades inherentes a la creación de productos (bien o servicio) y que las teorías empresariales e institucionales, reconocen que consciente o inconscientemente éstos condicionan los rendimientos del trabajador y por lo tanto se traduce en

la calidad del producto que ofrece la empresa o institución. Para el caso de bienes se refieren a cualquier cosa, tangible o intangible, que sea útil para el hombre y le satisfaga, directa o indirectamente, algún deseo o necesidad individual o colectiva, o que contribuya al bienestar de los individuos; mientras que para el caso de servicios que proveen muchas instituciones, se reflejan en una percepción de satisfacción con los requerimientos o lo que se espera de ellas, cuando acuden los usuarios.

El clima laboral es el medio ambiente, humano y físico, en el que se realiza el trabajo cotidiano. Influye en la bienestar y por lo tanto en la productividad. Esta vinculado con el "saber hacer" del directivo, con la diligencia de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se emplean y con la propia actividad de cada uno.

Refiriéndose al clima laboral, Heller (2006) sostiene que los siguientes son aspectos a 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 administración y desarrollo del personal son el componente más importante que permite el logro de los objetivos institucionales. Dentro de este campo existen procesos que operan, tales como: fortalecimiento de capacidades, sueldo, condiciones de trabajo, motivación, clima laboral, incentivos, entre otros. El elemento humano es vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Estudios sobre el comportamiento de la persona han demostrado que cuando un empleado se siente contento o satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la ejecución de su trabajo. Un tema importante en el estudio del clima laboral es saber distinguir la satisfacción y la motivación, que son dos conceptos frecuentemente manejados como sinónimos, pero que involucran tópicos distintos y estrategias de gestión diferenciadas. El hecho de estar satisfecho no asegura que el trabajador se encuentre motivado, pero ciertamente si te encuentras motivado es un signo de que estás satisfecho. La satisfacción puede reducir el ausentismo en el centro de

trabajo, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, en el caso de la motivación hace que los colaboradores lleguen más allá de solo disminuir el ausentismo, sino que le ponen empeño a las labores que realizan, pudiendo dar más de lo solicitado.

Aspecto económico del clima laboral

En cuanto a la compensación, el salario por capacidades se ha ido introduciendo paulatinamente en los sistemas de alto compromiso, implantando en la empresa la norma de reciprocidad. Según este método, los empleados no cobran tradicionalmente de acuerdo con el puesto, la antigüedad o los méritos individuales, sino según el número de tareas o habilidades que controlen. La evaluación, por su parte, no sólo tiene como objetivo el control (obtener información sobre el rendimiento para tomar decisiones en materia salarial, destinos, promociones, entre otros), sino también el desarrollo; ayudar al empleado a mejorar su rendimiento. Bonache (2014).

McShane y Von Glinow (2010), refiriéndose a buenas prácticas en políticas retributivas, sostienen que se pueden aplicar muchas políticas de motivación a los empleados, pero los estudiosos del comportamiento humano saben que los individuos satisfacen la mayoría de sus necesidades con dinero. No es de extrañar pues que el método de motivación más empleado en nuestra sociedad sea el dinero.

Cada vez es más común ver en empresas principalmente sistemas de remuneración basados en una parte fija, para dar seguridad al empleado, pero complementados en gran medida por una remuneración variable y unos beneficios sociales adicionales.

Del Castillo y Yamada (2008), refiriendo a la política salarial, retribución económica o política de compensación de la empresa Nextel Perú (en relación al clima laboral y Calidad de servicio), manifiestan que la empresa privilegia el pago sobre el mercado en los niveles jerárquicos más altos de la organización (a partir de niveles jefaturales) para evitar la rotación de personal clave a nivel gerencial. En los niveles siguientes se paga el salario en función al promedio del mercado, sin destacar necesariamente por ofrecer beneficios muy diferentes a los que ofrecen

otras empresas en el mercado. A lo anterior, se añade un beneficio muy propio de la empresa que es el acceso que se da a los 1,200 trabajadores a un aparato celular que se utiliza para su vida laboral y personal. Esta facilidad es completada con la oferta de equipos a sus familiares cercanos con tarifas muy descontadas que, al extenderse al entorno próximo de la persona, le genera ahorros significativos.

Si bien el sistema de retribuciones salariales no es un factor especialmente diferenciador en el caso de Nextel Perú, sí lo es su excelente clima laboral. Esto se muestra en el buen ánimo que se percibe en sus trabajadores al ir a trabajar, lo que resulta clave en una actividad centrada en la oferta de un buen servicio al cliente.

La teoría de segmentación sostiene que los salarios se determinan mediante reglas y procedimientos diferentes a los mecanismos de mercado, los salarios corresponden a los puestos de trabajo y no a los empleados como sostienen autores neoclásicos como Thurow (1978), para quien los salarios están basados en las características de los puestos de trabajo y los trabajadores adquieren las habilidades necesarias informalmente a través del aprendizaje permanente en el trabajo. El problema para los empleadores es elegir y entrenar a los trabajadores para generar la productividad deseada con la menor inversión en entrenamiento, afirma Espino (2001).

Bendezú (1999), en relación a la remuneración del empleado público y con trascendencia hasta la fecha, sostiene que aunque los sueldos y salarios resultan deficitarios, el Gobierno Central intenta superar la recesión económica para procurar una mayor remuneración, estabilidad ocupacional y mejores condiciones de servicio a los dependientes estatales, cuyos ingresos pecuniarios resultan insuficientes para solventar con cierto desahogo la canasta familiar.

Sin duda, la abismal diferencia entre el escaso personal directivo y el excesivo contingente laboral subordinado imposibilita por ahora atender tan justas demandas de incrementos salariales y otras asignaciones dinerarias en favor de esta gran mayoría.

Expectativas que condicionan el clima laboral

Modificar el comportamiento de las personas es fundamental para cambiar la cultura de una organización y ello podría lograrse aplicando el término americano Work - Out, trabajo fuera del trabajo, con la finalidad de romper rutinas orientado a crear atmósferas de confianza; delegar responsabilidades; eliminar trabajo, tiempo y costos perdidos; establecer una nueva cultura corporativa de colaboración e intercambio, Heller (2006) refiriendo los aportes de Jack Welch. Este ejercicio extra laboral debe deberá estar a cargo de un directivo y su efecto esperado se da en la renovación de expectativas del trabajador.

El proceso de la gestión del rendimiento acabará siendo una pérdida de tiempo si los objetivos del trabajador y las responsabilidades del puesto no están directamente vinculados a los objetivos y a la visión y misión del departamento, unidad de trabajo y empresa. El motivo es que los empleados además de hacer las cosas bien han de hacer las cosas correctas.

¿Cómo alinear los objetivos del trabajador con los de la institución? Bacal (2010) nos indica que el mecanismo principal para conseguirlo es el proceso de planificación del rendimiento, determinar unos objetivos claros y distribuirlos entre las unidades de trabajo individuales de manera que cada una de ellas tenga un conjunto de objetivos que lograr. Estos objetivos de la unidad serán utilizados durante la fase de planificación del rendimiento para determinar los de cada empleado; es como un proceso en cascada y la razón de ello es que si cada empleado consigue sus objetivos, la unidad de trabajo conseguirá los suyos, lo cual ayudará a la institución a conseguir los suyos.

Héller (2006) en la biografía de Charles Handy menciona que éste último sostuvo que las teorías de la motivación revelarían el verdadero propósito de la vida y la razón del ser humano. La motivación fue útil para comprender cómo se comportaban muchos individuos teniendo en cuenta quiénes eran, pero ¿cómo se creó ese “quién”? Handy llegó a la conclusión de que no habría un factor único que sirviera como respuesta, había varios factores involucrados, entre los cuales se da cuenta de:

- El concepto del individuo acerca de sí mismo
- Su función en la organización
- El vínculo psicológico entre el individuo y los demás en la organización, y
- La propia percepción de la situación

Handy asevera que debemos llegar mucho más lejos para comprender las conductas y expectativas de las personas dentro de la organización y que observar las funciones de las personas dentro de la organización y la interacción entre ellas resulta ser un campo mucho más fértil.

McShane y Von Glinow (2010) explican la satisfacción en el trabajo según la evaluación que una persona hace de su puesto de trabajo y del ambiente laboral. Hasta donde nos gusta o disgusta nuestro trabajo y el ambiente en el que lo desarrollamos tiene un efecto importante en nuestra manera de actuar, e identifican cuatro maneras en que los empleados responden a la insatisfacción:

- La salida, se refiere a buscar otro empleo o a trasladarse a otro departamento
- La voz, incluye cualquier intento de cambiar el estado insatisfactorio en lugar de escapar de ella.
- La fidelidad, se aplica a los empleados que esperan pacientemente a que las condiciones cambien
- El desinterés, se refiere a reducir el esfuerzo laboral, prestar menos atención a la calidad, aumentar el ausentismo y las llegadas tardes

Frente a lo anterior la dirección o los jefes deberán preocuparse entonces por saber qué tan conformes están los trabajadores o empleados con el puesto asignado, aun cuando hayan postulado y ganado el puesto; indagar si las actividades que desarrollan son las que explotan al máximo las capacidades del trabajador o le permiten extender sus capacidades; lo mismo que si por todo lo que realiza el empleado tiene alguna esperanza o es posible de reconocimientos y por ello de una promoción al interior de la organización.

Reconocimientos a la fuerza laboral

Todos sabemos que la gente trabaja mejor cuando tiene: a) tiene unos claros objetivos, b) cree que puede conseguir esos objetivos, y c) sabe

qué recibirá cuando consiga esos objetivos. Hay además otros factores implicados en la motivación de los empleados, pero esos tres de por sí son muy importantes. Bacal (2010).

Los incentivos son diferentes a las recompensas. Un incentivo se especifica con anterioridad; una recompensa se obtiene después de hacer algo, sin especificarse con anterioridad. Para que un incentivo motive a un empleado, éste debe conocerlo con antelación. La determinación de incentivos debería formar parte del proceso de planificación del rendimiento. No cometer el error de suponer que los incentivos tienen que ser de gran valor. Sí, una bonificación económica puede mejorar la productividad, pero también pueden hacerlos otros incentivos de menor valor. Un curso de formación, una posible promoción, los pequeños aumentos salariales, o incluso una buena cena pueden ser incentivos muy válidos. De hecho, las bonificaciones salariales excesivas podrían llegar a tener un efecto negativo si no se implementan adecuadamente porque los empleados podrían competir entre sí por conseguir bonificaciones más elevadas.

Hay dos momentos críticos con respecto a los incentivos: su creación y la determinación de los criterios para recibirlos, las mismas que forman parte de la planificación del rendimiento; determinar si se han conseguido los objetivos es parte de la evaluación de la productividad. Al planificar los incentivos, negocie con cada uno de los empleados, y sea cual sea el criterio que negocie, asegúrese de que el empleado podrá alcanzarlo si trabaja duramente y rinde más de lo esperado. Si utiliza criterios que el empleado no puede conseguir, de poco o casi nada servirán los incentivos; el salario paga el rendimiento normal y los incentivos son una recompensa por una mayor productividad.

No hay que premiar a las personas por el solo hecho de venir a trabajar. Otorgue incentivos excepcionales por un desempeño excepcional, y otorgue tantas recompensas psicológicas (celebraciones, felicitaciones, etc.) como reales (dinero y ascensos).

- Bacal (2010), recomienda hacer que todos los empleados participen por igual en el proceso de gestión de la productividad, en especial durante la planificación, las revisiones y resolución de problemas. Es

esta manera estará empleando mejor la información disponible y además estará diciendo a los empleados que valora sus conocimientos e ideas. Esto es esencial si quiere que sus empleados se conviertan en participantes activos y entusiastas de la gestión del rendimiento. El compromiso también desarrolla el sentido de propiedad y de responsabilidad. Trate a sus trabajadores, especialmente a los más experimentados, como expertos en sus funciones hasta que demuestren lo contrario. Aunque no es necesario que se esté de acuerdo con todas sus ideas ni dispuesto a hacer algo con ellas, procurar no rechazar ninguna de antemano.

- Todos necesitamos saber que las personas reconozcan nuestro trabajo y nuestros éxitos, y los salarios no se lo hacen saber a los empleados. Si sus empleados sienten que sus contribuciones no son reconocidas, no harán nada para ayudarle. Las formas más prácticas no tienen por qué tener un costo; fíjese por ejemplo cuando un empleado hace un buen trabajo y dígaselo. No restrinja el reconocimiento a un momento, lugar o situación. Puede hacerlo durante una comida, en una reunión del equipo de trabajo o en las reuniones cara a cara. El reconocimiento no tiene límites ni restricciones, lo único importante es que sea sincero y preciso. Tres pilares del reconocimiento al empleado:
 - Explique lo bueno
 - Observe a los empleados haciendo cosas buenas
 - Ofrezca pequeñas recompensas a modo de reconocimiento

Por ejemplo, es posible instituir premios al mejor equipo de trabajo y, dentro de éste, reconocer a los miembros que más y mejor han contribuido al éxito del grupo. La dirección de personal está llena de dilemas y la tarea directiva consiste muy frecuentemente en conciliar objetivos y grupos contrapuestos. Bonache (2014)

Por lo anterior, en el estudio del clima laboral será de trascendencia no sólo establecer un sistema de incentivos, sino cuánto de esto se hace realidad.

Dotación física en el trabajo

Sin duda que la infraestructura y su equipamiento juegan un rol trascendente en la motivación del trabajador del sector público o del sector privado que deriva obviamente en la calidad del clima laboral. Siendo tan evidente esta premisa no se ha encontrado apreciaciones de tipo teórico que autor alguno haya sostenido ni para argumentarlo más ni para discutir su valía. Sin embargo el quehacer diario en el sector público está lleno de experiencias al respecto, reportes periodísticos locales y nacionales dan cuenta y con base en ello anotaciones al respecto.

La República, 30 de agosto 2015: “Inversión en equipamiento de la policía superará los S/. 2,000 millones”. De esta manera se habrá logrado cerrar más del 75% de la brecha vehicular de la institución policial... a esto se agrega la adquisición de 20 mil equipos antimotines, cinco helicópteros nuevos, 7200 equipos de informática y 23 equipos para control de los insumos que van al narcotráfico”

La República, 29 de julio 2015: “Humala destaca inversión en la educación”. En los últimos años se ha invertido 11 mil 400 millones de soles en la construcción o sustitución de más de 3 mil escuelas a lo largo del Perú.

La República, 29 de julio 2015: “51 establecimientos de salud se construirán antes de acabar este gobierno”. El presupuesto anual en salud se incrementó en 75% en comparación del 2011 para implementar mejoras en los servicios, entre ellos la construcción y remodelación de 130 hospitales y el fortalecimiento del Plan Esperanza. Por otra parte, la encuesta representativa realizada por el Instituto Integración en setiembre 2013 reporta como resultado que el tercer factor que afecta la calidad de la educación en el Perú es la falta de locales e infraestructura adecuada (dotación como componente del clima laboral), con 14% de respuestas; el primer lugar corresponde al bajo nivel de formación y preparación de profesores, con 53% y el segundo al bajo nivel de enseñanza con 21% de respuestas. En asociación a este dato la ECE 2018 reporta que luego de la evaluación de estudiantes en instituciones educativas a nivel nacional, en la región

Huánuco, se obtuvieron bajos niveles en comprensión lectora y en matemática. Así, en el 4to. grado de primaria, en matemática sólo el 19,2 % logró el nivel satisfactorio y el nivel más bajo, es decir previo al inicio el 16,3 %. Para comprensión lectora el 21,1 % logró el nivel satisfactorio y el 19,3% el nivel previo al inicio. Metafóricamente esto sería el resultado del trabajo en condiciones de déficit de dotación física.

Relaciones interpersonales del trabajador

Las buenas relaciones interpersonales entre trabajadores a nivel horizontal o departamental es un medio para un adecuado clima laboral, que supone deriva en una adecuada calidad de servicio al usuario, evita o minimiza conflictos entre los miembros de la organización y ayuda a solucionar con prontitud los problemas que hubieran. Es más, no debería existir diferencia en esta apreciación aun si se tratara de entidad pública o privada.

Casado y Prat (2010) manifiestan que para entender un conflicto hemos de contemplarlo en su contexto; no podemos aislarlo del marco general en que se producen las relaciones entre los miembros de su propio sistema, ni considerarlo solamente un fallo en la comunicación o una especie de perversión debida a las patologías de las personas implicadas. Es cierto que en ocasiones puede tener su origen en un problema de comunicación, o que a veces podemos encontrar personas especialmente conflictivas, pero no por ello podemos sacar conclusiones universales. Las relaciones humanas son un complejo proceso en el que al menos interactúan factores de cuatro tipos: sociales, culturales, emocionales y cognitivos.

Refiriéndose al costo del conflicto, los autores aludidos, señalan que reconocer y gestionar los conflictos, especialmente los latentes o subalternos, es un factor clave para la gestión eficiente dentro de una organización. No obstante, observamos que son muchas las organizaciones que sufren de manera crónica cuadros de conflictos no resueltos, provocando costos elevados como disfunciones organizativas. Los conflictos no resueltos pueden llegar a tener consecuencias graves y diversas, pueden retrasar la producción

implicando pérdidas reales o de oportunidad, dificultar la comunicación interna, provocar disfunciones en los equipos de trabajo como consecuencia de las peleas entre algunos de sus miembros. El escenario descrito, naturalmente afectará la calidad del servicio que podría brindar un servidor público.

Heller (2006) en la biografía de Charles Handy escribe que el buen funcionamiento de una organización depende de la efectividad de sus grupos, en forma interna, y en la interacción con otros grupos. Asegúrese, recomienda, de que todos ellos tengan buena comunicación y estén compuestos por miembros que permitan un buen equilibrio de las funciones. Enumera tres patrones básicos para las relaciones internas del grupo: en el primer, usted se comunica con la persona que se encuentra en el centro; en el segundo, con cada uno de los integrantes en secuencia; en el tercero, usted se relaciona con la persona que quiera en el momento en que lo necesita. Esta forma simbólica de describir corresponde en el fondo a las relaciones interpersonales en el trabajo. De la misma manera Heller reporta que cuando se les preguntó a 2000 empleados qué era lo que más les importaba de sus trabajos, los resultados mostraron claramente la gran importancia de ocho factores: 21% respondió que les importaba mucho hacer amigos y estar con ellos

2.2.2. Marco teórico de la variable 2: Calidad de servicio

La expresión calidad de servicio muchas veces se utiliza indistintamente como grado de satisfacción del cliente, ninguna de ellas es de difícil comprensión, pues rápidamente se asocia con la conformidad o disconformidad manifiesta del usuario o cliente de un producto (bien o servicio). De la misma manera es parte de la literatura de la investigación de mercado o del marketing; distinguir sin embargo que una cosa es la satisfacción del empleado en el contexto de su trabajo y otra es la satisfacción del usuario, del cliente, que es lo que en la práctica le proporciona réditos a la empresa u organización.

En lo que sigue la expresión calidad de servicio se va a referir precisamente a los servicios derivados de la atención del personal de la

Dirección Regional de Educación Huánuco en la atención de requerimientos de información, trámites administrativos entre otros.

Servicios.

Los servicios son el resultado de la interacción de bienes físicos, incluso información, con la aptitud y actitud de las personas y se caracteriza porque para su obtención es necesaria la presencia del usuario, es decir existe una alta interacción con el cliente, por lo que su valoración o juicio de lo obtenido como resultado o producto es inmediata. La particularidad de desear que se nos provea en el menor tiempo es otro aspecto diferenciador en la provisión del servicio.

Colliers y Evans (2009) refieren que el diseño del sistema de suministro del servicio incluye cuatro aspectos:

- Ubicación y disposición de las instalaciones: un diseño excelente de la disposición de las instalaciones, flujo del proceso y encuentro del servicio, carece de sentido si el local está en mala ubicación. Una buena localización hace que se superen de manera parcial aspectos deficientes de otras decisiones
- Panorama del servicio: es toda evidencia física que un cliente podría usar para formarse una impresión. El panorama del servicio también proporciona el escenario para el comportamiento en el que tienen lugar los encuentros del servicio; tiene tres dimensiones como condiciones del ambiente, disposición y funcionalidad del espacio, señalamientos, símbolos y artefactos.
- Diseño de puestos y del proceso: consiste en desarrollar una secuencia eficiente de actividades para satisfacer los requerimientos de los clientes tanto internos como externos.
- Sistema de apoyo a la tecnología y los sistemas de apoyo informático: en realidad, hoy, muchas mejoras de los servicios establecidos son el resultado de la actualización de tecnología, y ayuda a asegurar la velocidad, exactitud, personalización y flexibilidad.
- Estructura organizacional: el desempeño de un sistema de suministro de servicios depende de cómo esté organizado el trabajo.

El tiempo en la provisión del servicio.

El contacto con el cliente se mide según el porcentaje de tiempo que debe permanecer el cliente en relación con el tiempo total que se requiere para brindarle el servicio, e esta manera, existen sistemas de alto contacto y sistemas de bajo contacto. Colliers y Evans (2009).

En la provisión del servicio, por ejemplo en la atención en ventanilla de algún banco en el sistema financiero, cuando esperamos la carta o que nos tomen el pedido en un restaurante, para atenderse en un servicio médico, en una peluquería, para pagar en una tienda por departamentos; cuando un poblador acude a alguna institución pública, en busca de algo que podría ser información primaria o secundaria, la confirmación de un evento por parte de un empleado incluso de un funcionario, a realizar algún trámite o cualquier otra cosa de interés para el usuario, nuestra valoración comienza por el tiempo que tardamos en ser atendidos o hasta que en reiteradas visitas obtenemos lo que buscamos. Así, el factor tiempo en la percepción del Calidad de servicio, es evidente

Conformidad con el servicio

Barquero, Rodríguez y Huertas (2007) indican que parece claro que los empleados de atención son una pieza clave en la futura satisfacción del cliente. Muchos de nuestros clientes no verán nunca al Director, ni al Jefe ni a otros personajes importantes de nuestra empresa (institución). Si queremos que la atención funcione debemos comenzar por nuestros empleados de al frente; si apoyamos a éstos, los clientes lo notarán y estarán más satisfechos, lo que realimentará positivamente a la empresa (institución).

La conformidad con los servicios que recibimos es el resultado de la valoración cualitativa o cuantitativa que hace el usuario por algo que recibe como contraparte de su derecho, ya por haber pagado un monto económico o debido a que le asiste el derecho de acceder a un bien o servicio público.

CALIDAD DE EDUCACIÓN - MINEDU

En la Ley N° 28044, Ley General de Educación, en su artículo 13°, del CAPÍTULO III, indica que la "Calidad de la educación es el nivel

óptimo de formación que deben alcanzar los individuos para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son: a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente Ley. b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en las instituciones educativas, para atender a las particularidades de cada ámbito. c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos. d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los profesores y autoridades educativas. e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que estimule el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral. f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo moderno. g) Investigación e innovación educativas. h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo” Asimismo, indica que le corresponde al Estado garantizar los factores de la calidad en las instituciones públicas. En las instituciones privadas los regula y supervisa.

La Dirección Regional de Educación, como una instancia de gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, es un órgano especializado del Gobierno Regional responsable del servicio educativo en el ámbito de su respectiva circunscripción territorial. Tiene relación técnico-normativa con el Ministerio de Educación. La finalidad de la Dirección Regional de Educación es fomentar la educación, la cultura, el deporte, la recreación, la ciencia y la tecnología. Asegura los servicios educativos y los programas de atención integral con calidad y equidad en su ámbito jurisdiccional, para lo cual coordina con las Unidades de Gestión Educativa Local y

convoca la participación de los diferentes actores sociales (artículo 76° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación).

Sin perjuicio de las funciones de los Gobiernos Regionales en materia de educación establecidas en el artículo 47° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867, corresponde además a la Dirección Regional de Educación en el marco de la política educativa nacional: a) Autorizar, en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), el funcionamiento de las instituciones educativas públicas y privadas. b) Formular, ejecutar y evaluar el presupuesto educativo de la región en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). c) Suscribir convenios y contratos para lograr el apoyo y cooperación de la comunidad nacional e internacional que sirvan al mejoramiento de la calidad educativa en la región, de acuerdo a las normas establecidas sobre la materia. d) Identificar prioridades de inversión que propendan a un desarrollo armónico y equitativo de la infraestructura educativa en su ámbito, y gestionar su financiamiento. e) Incentivar la creación de Centros de Recursos Educativos y Tecnológicos que coadyuven a mejorar los aprendizajes en los centros y programas educativos. f) Actuar como instancia administrativa en los asuntos de su competencia (artículo 77°, de la Ley N° 28044, Ley General de Educación).

2.3 Bases conceptuales

Satisfacción

Es el estado de un organismo en que los factores motivadores han llegado a la meta, o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos y apetitos. Maslow señala que es un estado afectivo del organismo humano producido por la satisfacción de necesidades básicas y sociales, en el que los factores motivadores han llegado a la meta y la persona ha gratificado sus deseos. Así, cada vez que la persona busca mantener su estado y renovarlo se produce satisfacción.

Satisfacción laboral

Se compone de actitudes hacia factores intrínsecos y extrínsecos del medio ambiente laboral y por lo tanto, se determina con los sentimientos, pensamientos y conductas del empleado en su trabajo.

Motivación

Centro productor de energía, que impulsa a la acción, trabajo, estudio y la realización plena del ser humano. La motivación para Maslow está relacionada a la necesidad, es decir, los seres humanos son motivados para actuar a fin de satisfacer una necesidad.

Motivación intrínseca

En una acción intrínsecamente motivada lo que interesa es la propia actividad, que es un fin en sí misma, no un medio para otras metas. Implica el deseo de entregarse a las actividades por la única razón del propio empeño en la tarea, "Las recompensas de la motivación intrínseca pueden ser los sentimientos de competencia y control, satisfacción personal, éxito en la tarea u orgullo por el trabajo propio"

Motivación extrínseca

Radica en comprender una determinada tarea por razones externas. La tarea es un medio para lograr un fin: alabanzas, grado académico, etc. Los estudiantes están motivados extrínsecamente cuando al desenvolverse bien en su centro de estudio lo hacen para conseguir buenas notas, recibir la aprobación del maestro, complacer a sus padres, etc.

Autopercepción

La autopercepción es la imagen que se hace la persona de él mismo cuando se trata de evaluar las propias fuerzas y autoestima. Nuestro comportamiento está determinado, en gran medida, por la idea que tenemos de nosotros mismos y del entorno, por lo tanto, desempeña un rol importante en el stress personal, así como en dominio de este último.

Centro de trabajo

Lugar físico que obedece a un diseño en concordancia con las actividades a realizar y los resultados que se espera obtener de ellas.

Complementa el centro de trabajo la dotación física – logística para el mejor cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

La investigación se desarrolla en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, ubicado en la ciudad de Huánuco, donde se centraliza toda la gestión educativa a nivel de las Unidades de Gestión Educativa Local de la Región Huánuco.

3.2 Población

La población en estudio, para el clima laboral y calidad de servicio se tomó a trabajadores administrativos y usuarios de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo junio a julio de 2018, considerando las siguientes instancias.

Dirección de Gestión Pedagógica	20
Dirección de Gestión Institucional	21
Dirección de Gestión Administrativa	40
Oficina de Asesoría Jurídica	12
Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos	10
Total	103

3.3 Muestra

El tamaño de la muestra de trabajadores administrativos de las diferentes instancias, sólo se consideró a los que cumplen el siguiente criterio de inclusión, puesto que muchos de los trabajadores son contratados por periodos cortos y cambian con frecuencia, por lo que la encuesta está dirigida a los que tienen mayor tiempo de servicio en el cargo.

Criterio de inclusión: *Trabajar en el cargo o instancia dos años antes de la fecha de encuesta.*

Como resultado se tiene el siguiente número de trabajadores y administrativos por instancias consideradas:

Dirección de Gestión Pedagógica	5
Dirección de Gestión Institucional	6
Dirección de Gestión Administrativa	15
Oficina de Asesoría Jurídica	4
Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos	3
Total	33

La muestra para evaluar la calidad de servicio de los usuarios se tomó el criterio siguiente: un usuario por cada trabajador administrativo.

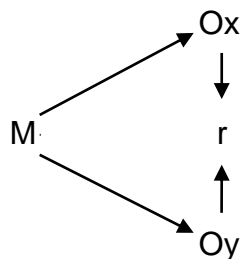
3.4 Nivel y tipo de estudio

El estudio se orienta al tipo de investigación no experimental en su variante correlacional (Ávila, 2010), porque permitió medir y explicar el grado de relación existente entre las variables clima laboral y calidad de servicio, tal como se presentan en la investigación.

3.5 Diseño de investigación

Se utilizó un diseño no experimental tipo transeccional. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocada intencionalmente; y transeccional o transversal porque se recogerá datos en un solo momento con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado Hernández, Fernández y Baptista, (2006).

Esquema del diseño:



En la cual: M es la muestra, X la variable clima laboral, r la relación, Y la variable calidad de servicio.

3.6 Técnicas e instrumentos

La técnica es la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos, son dos cuestionarios expresamente diseñados para la investigación. Uno de ellos para estudiar el clima laboral y el otro para estudiar el calidad de servicio

El de clima laboral se estructuró acorde a los indicadores, y dentro de ellos se formularon las preguntas orientadas a los sub indicadores:

Parte 1: Aspiraciones económicas

Parte 2: Expectativas en el puesto de trabajo

Parte 3: Reconocimiento personal

Parte 4: Relaciones interpersonales

Parte 5: Dotación física del puesto de trabajo

El instrumento que permitió medir la Calidad de servicio se estructuró acorde a los indicadores, y dentro de ellos se formularán las preguntas orientadas a los sub indicadores:

Parte 1: Tiempo

Parte 2: Servicio

Parte 3: Trato

Parte 4: Zona de contacto

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

Se realizó la validación de los instrumentos por criterio de jueces y la confiabilidad con el análisis de datos en una muestra piloto de 15 individuos que formó la muestra piloto obteniendo alfa de Cronbach equivalente a 0,83 lo que garantiza la confiabilidad del instrumento para poder recoger la información deseada.

3.8 Procedimiento

En la investigación se realizaron las siguientes actividades:

1. Formulación del problema, objetivos y hipótesis.
2. Se buscó información relacionado al estudio. Asimismo, se exploró la biblioteca de la universidad.
3. Se elaboraron los instrumentos

4. Se realizó la validación de los instrumentos
5. Se aplicó los instrumentos en la muestra
6. Se creó la base de datos y se procesó la información
7. Se elaboró las tablas y figuras para mostrar los resultados
8. Se realizó el contraste de hipótesis y se desarrolló las conclusiones y sugerencias.

3.9 Tabulación

La tabulación de la información se realizó con el programa Excel y SPSS, obteniéndose las tablas y figuras que describen las dimensiones y variables de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo

Al evaluar ambas variables dan como resultado valores cuantitativos. Para el análisis de relación se tomó el valor del coeficiente de correlación, y al representar gráficamente se utilizó el diagrama de dispersión. Asimismo, para interpretar el valor del coeficiente de correlación se utilizó el cuadro siguiente:

Tabla 1

Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

Valor o grado	Interpretación
1,00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De 0,90 a 0,99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De 0,70 a 0,89	Correlación alta (positiva o negativa)
De 0,40 a 0,69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De 0,20 a 0,39	Correlación baja (positiva o negativa)
De 0,01 a 0,19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0,00	Correlación nula

Fuente: David Pinedo Tantaruna: Estadística aplicada a la administración Educativa

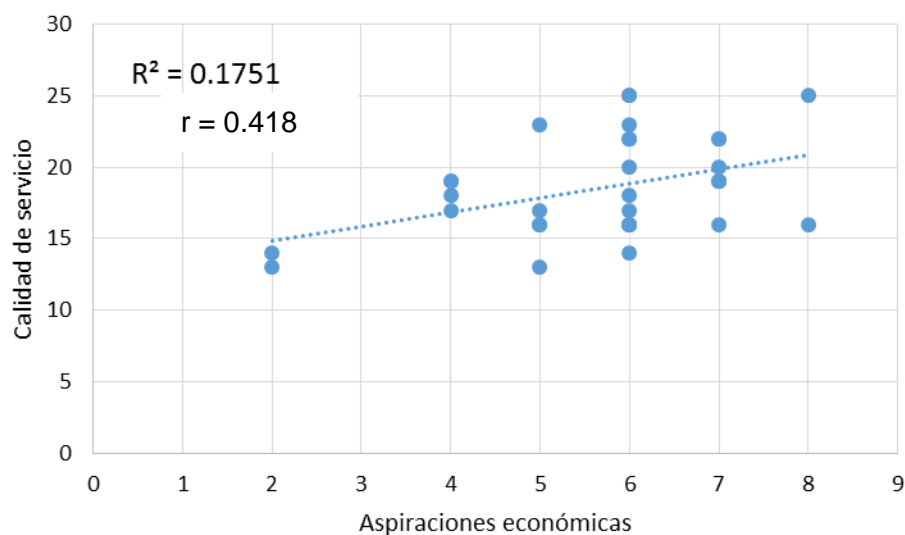


Figura 1. Correlación entre aspiraciones económicas y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco

Se tiene una correlación moderada y positiva ($r = 0,418$) entre aspiraciones económicas y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, con $R^2 = 0,1751$ que indica que el modelo explica en un 17,51% a la variable real.

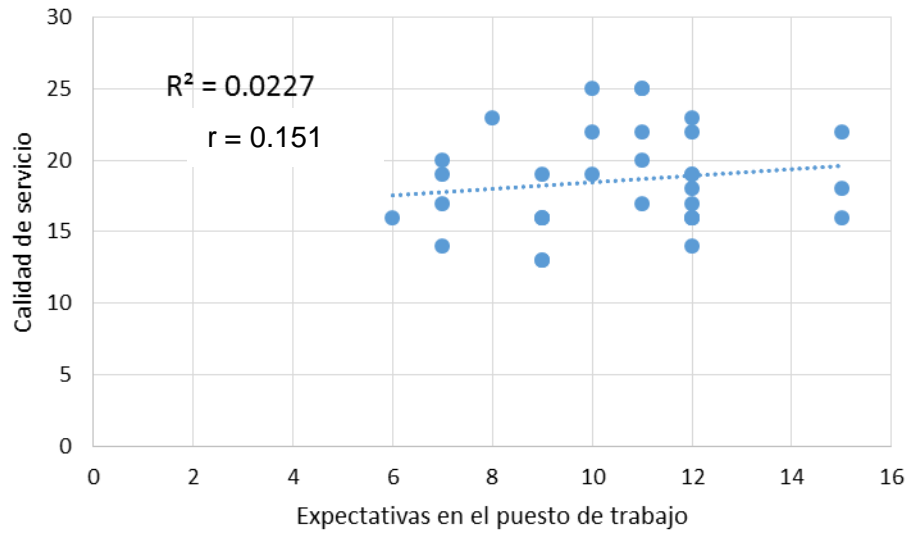


Figura 2. Correlación entre expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

Se tiene una correlación muy baja y positiva ($r = 0,151$) entre expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, con $R^2 = 0,0227$ que indica que el modelo explica en un 2,27% a la variable real.

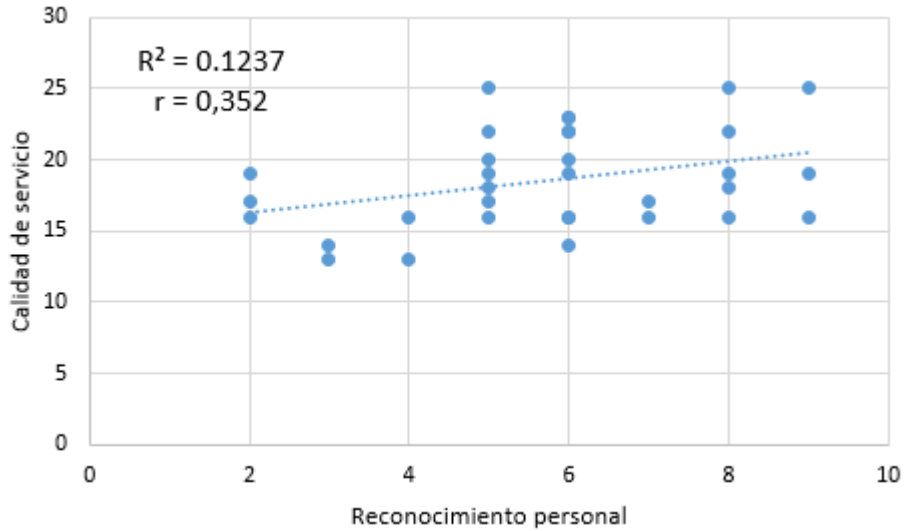


Figura 3. Correlación entre reconocimiento personal y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

Se tiene una correlación baja y positiva ($r = 0,352$) entre reconocimiento personal y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, con $R^2 = 0,1237$ que indica que el modelo explica en un 12,37% a la variable real.

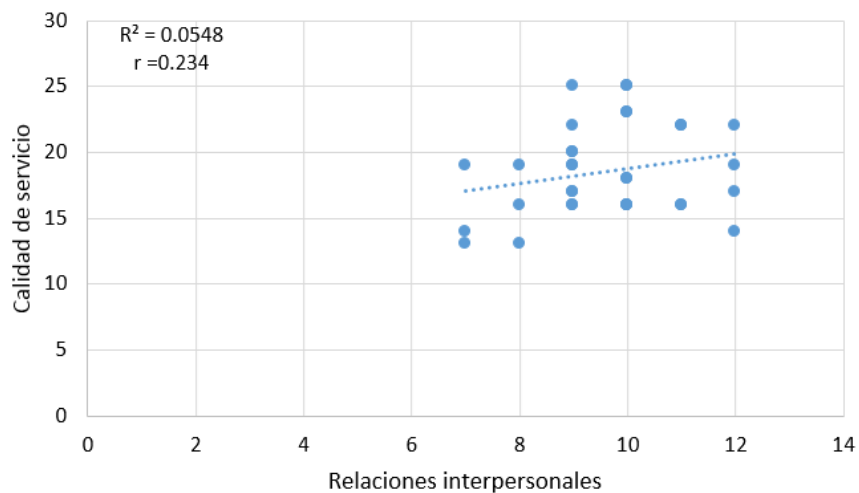


Figura 4. Correlación entre relaciones interpersonales y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

Se tiene una correlación baja y positiva ($r = 0,234$) entre relaciones interpersonales y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, con $R^2 = 0,0548$ que indica que el modelo explica en un 5,48% a la variable real.

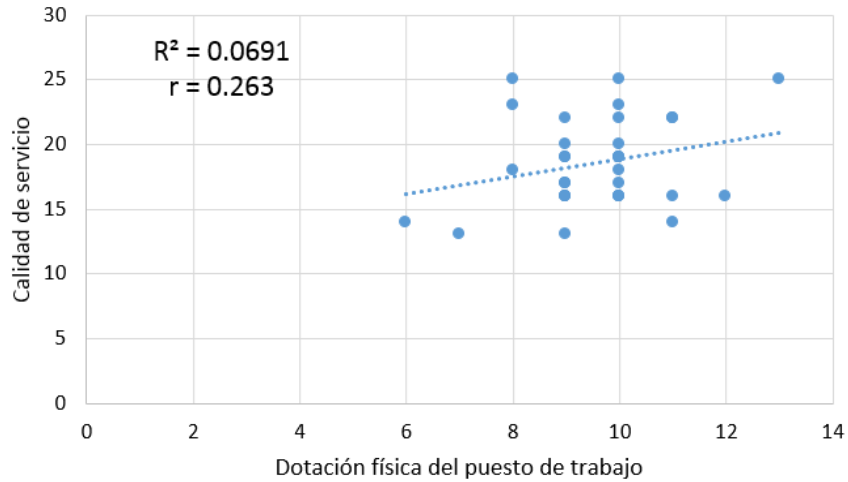


Figura 5. Correlación entre dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

Se tiene una correlación baja y positiva ($r = 0,263$) entre dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, con $R^2 = 0,0691$ que indica que el modelo explica en un 6,91% a la variable real.

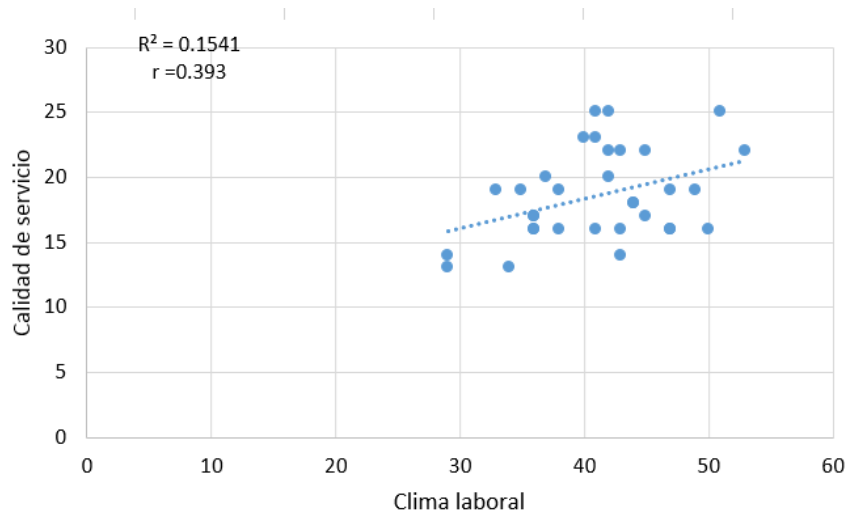


Figura 6. Correlación entre clima laboral y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

Se tiene una correlación baja y positiva ($r = 0,393$) entre clima laboral y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de

Huánuco, con $R^2 = 0,1541$ que indica que el modelo explica en un 15,41% a la variable real.

4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

CRITERIO: Si p es menor a 0,05 se rechaza H_0

Hipótesis general

H_a : Existe correlación alta y positiva entre el clima laboral y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

H_0 : No existe correlación alta y positiva entre el clima laboral y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Correlaciones

		Cali_serv
Clima laboral	Correlación de Pearson	,393
	Sig. (bilateral)	,024
	N	33

Se tiene una correlación baja y positiva ($r = 0,393$) entre clima laboral y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación Huánuco, en el periodo 2018, asimismo el valor de p (significancia bilateral) = 0,024 que es menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Hipótesis específica 1

H_a : Existe correlación alta y positiva entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

H_0 : No existe correlación alta y positiva entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Correlaciones

		Cali_serv
Aspiraciones económicas	Correlación de Pearson	,418
	Sig. (bilateral)	,015
N		33

Se tiene una correlación moderada y positiva ($r= 0,418$) entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018, asimismo el valor de p (significancia bilateral) = $0,015$ que es menor a $0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe correlación moderada y positiva entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe correlación alta y positiva entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Ho: No existe correlación alta y positiva entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Correlaciones

		Cali_serv
Expectativas en el puesto de trabajo	Correlación de Pearson	,151
	Sig. (bilateral)	,402
N		33

Se tiene una correlación muy baja y positiva ($r= 0,151$) entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación Huánuco, en el periodo 2018, asimismo el valor de p (significancia bilateral) = $0,402$ que es mayor a $0,05$ por lo que no se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que no existe correlación alta y positiva entre las expectativas en el puesto

de trabajo y la Calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe correlación alta y positiva entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Ho: No existe correlación alta y positiva entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Correlaciones

		Cali_serv
Reconocimiento personal	Correlación de Pearson	,352
	Sig. (bilateral)	,045
	N	33

Se tiene una correlación baja y positiva ($r = 0,352$) entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018, asimismo el valor de p (significancia bilateral) = 0,045 que es menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que existe correlación baja y positiva entre el reconocimiento personal y la Calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018

Hipótesis específica 4

Ha: Existe correlación alta y positiva entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Ho: No existe correlación alta y positiva entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Correlaciones

		Cali_serv
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,234
	Sig. (bilateral)	,190
N		33

Se tiene una correlación baja y positiva ($r= 0,234$) entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018, asimismo el valor de p (significancia bilateral) = $0,190$ que es mayor a $0,05$ por lo que no se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que no existe correlación alta y positiva entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la Calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe correlación alta y positiva entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Ho: No existe correlación alta y positiva entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

Correlaciones

		Cali_serv
Dotación física del puesto de trabajo	Correlación de Pearson	,263
	Sig. (bilateral)	,139
N		33

Se tiene una correlación baja ($r= 0,263$) entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018, asimismo el valor de p (significancia bilateral) = $0,139$ que es mayor a $0,05$ por lo que no se rechaza la hipótesis nula y podemos asegurar que no existe correlación alta y positiva entre la dotación física del puesto de trabajo y

la Calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

4.3 Discusión de resultados

En la investigación presentado por Acosta (2011), que presenta a la E. A. P. Ingeniería Industrial realiza un estudio de satisfacción del cliente interno (trabajadores) y del cliente externo en la Cooperativa San Francisco de la ciudad de Huánuco, mide el grado de satisfacción en las diversas jefaturas, y la percepción de satisfacción de los usuarios, llamados socios en el informe. En forma similar se nuestra investigación se ha tratado de evaluar el clima laboral dentro de la institución según la opinión de los trabajadores (clientes internos) y se ha evaluado el nivel de servicio con las opiniones de los usuarios que vendrían a ser clientes externos.

En el mundo académico, empresarial e institucional la expresión clima laboral comprende todo un conjunto de condiciones, situaciones, circunstancias, entornos, medios, contextos, dotaciones, etc., donde tienen lugar las actividades inherentes a la creación de productos (bien o servicio) y que las teorías empresariales e institucionales, reconocen que consciente o inconscientemente éstos condicionan los rendimientos del trabajador y por lo tanto se traduce en la calidad del producto que ofrece la empresa o institución. 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. Refiriéndose al clima laboral, Heller (2006) sostiene que los siguientes son aspectos a 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.

La expresión nivel de servicio muchas veces se utiliza indistintamente como calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente, la que se asocia con la conformidad o disconformidad manifiesta del usuario o cliente de un producto (bien o servicio). De la misma manera es parte de

la literatura de la investigación de mercado o del marketing; distinguir sin embargo que una cosa es la satisfacción del empleado en el contexto de su trabajo y otra es la satisfacción del usuario, del cliente, que es lo que en la práctica le proporciona réditos a la empresa u organización.

Colliers y Evans (2009) refieren que el diseño del sistema de suministro del servicio incluye cuatro aspectos: Ubicación y disposición de las instalaciones, panorama del servicio, diseño de puestos y del proceso, sistema de apoyo a la tecnología y los sistemas de apoyo informático, estructura organizacional: el desempeño de un sistema de suministro de servicios depende de cómo esté organizado el trabajo.

Los resultados obtenidos nos permiten corroborar la teoría expuesta, en cuanto a los factores que compone el nivel de servicio y el clima laboral, de la misma forma la relación encontrada entre ellas.

Al concluir el trabajo se tiene que, entre clima laboral y calidad de servicio hay una correlación baja y positiva ($r = 0,393$) y el valor de p (significancia bilateral) = $0,024$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, se tiene suficientes indicios para afirmar que el clima laboral tiene una relación significativa con la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.

4.4 Aporte de investigación

El resultado de nuestra investigación tiene importancia teórico científico, pues se trata de una contribución al desarrollo del clima laboral y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, que como cualquier institución estatal y/o particular busca dar el mejor servicio en todas sus instancia, la investigación permite determinar las relaciones entre las dimensiones que involucran las variables de estudio, para poder decidir y tomar medidas correctivas para mejorar la atención al usuario.

CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. Se tiene una correlación baja y positiva ($r= 0,393$) con p (significancia bilateral) = 0,024
- Existe correlación moderada y positiva entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. Se tiene una correlación moderada y positiva ($r= 0,418$) con p (significancia bilateral) = 0,015
- No existe correlación alta y positiva entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. Se tiene una correlación muy baja y positiva ($r= 0,151$) con p (significancia bilateral) = 0,402.
- Existe correlación baja y positiva entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. Se tiene una correlación baja ($r= 0,352$) con p (significancia bilateral) = 0,045.
- No existe correlación alta y positiva entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. Se tiene una correlación baja y positiva ($r= 0,234$) con p (significancia bilateral) = 0,190.
- No existe correlación alta y positiva entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. Se tiene una correlación baja y positiva ($r= 0,263$) con p (significancia bilateral) = 0,139.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- 1) Las autoridades de la Dirección Regional de Educación de Huánuco (DRE Huánuco), deben promover la evaluación del clima laboral periódico, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la institución y contribuir con planes de mejora.
- 2) La DRE Huánuco debe fortalecer las políticas de motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
- 3) La DRE Huánuco debe implementar el programa de inducción de personal a los trabajadores de la Institución, con el propósito de que conozcan su historia, forma de gobierno, alcance institucional, logros y beneficios, a fin de motivar sentimientos identidad institucional.
- 4) La DRE Huánuco debe fortalecer óptimas relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional.
- 5) El Director de la DRE Huánuco debe proponer un plan de gestión de recursos humanos al personal directivo con el propósito de dotar competencias que contribuyan a una óptima percepción favorable del clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Plazas, F. (2011). Investigación de Mercados. Colombia – Bogotá: Editorial Ediciones de la U.
- Castillo, E. (2010). Responsabilidad Social y Buen Clima Laboral: Una Fórmula Ganadora.
- Rueda, I. (2011). Estudio de Satisfacción del Cliente de la Cooperativa San Francisco. Perú – Huánuco. (*Informe de Práctica Pre Profesional*)
- Steven L. McShane y Mary Ann Von Glinow. (2010). Liderazgo y Recursos Humanos. España – Barcelona: Bresca Editorial, S. L.
- Heller, R., Handy, Ch. (2006). Pionero y Profeta del cambio en el Ámbito Laboral. Perú – Lima: Empresa Editora El Comercio.
- Bacal, R. (2010). Cómo Mejorar el Rendimiento. Perú - Lima: Empresa Editora El Comercio.
- Bonache, J. (2014). Las Personas en la Empresa. Perú – Lima: Editorial Planeta Perú S. A.
- Casado, L. y Prat, T. (2010) Resolución de Conflictos. Perú – Lima: Empresa Editora el Comercio.
- Barquero, J. & otros (2007). Marketing de Clientes. España – Madrid: Editorial Mc Graw Hull.
- Berumen, S. (2012). Lecciones de Economía Para no Economistas. España – Madrid: ESIC Editorial.
- Arellano, R. (2008). Bueno, Bonito y Barato, Tomo 1. Perú – Lima: Editorial Planeta Perú S. A.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Consentimiento informado

Instrumentos

Validación del (de los) instrumento (s) por jueces

NOTA BIOGRÁFICA

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE
POSGRADO**

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO-EN EL PERIODO 2018

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u> ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018? • ¿Existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018? • ¿Existe relación entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018? • ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018? • ¿Existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018? 	<p><u>Objetivo general</u> Evaluar si hay relación entre el clima laboral y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe relación entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. • Determinar si existe relación entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. • Determinar si existe relación entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Huánuco, en el periodo 2018. • Determinar si existe relación entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. • Determinar si existe relación entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. 	<p><u>Hipótesis general</u> Existe correlación alta y positiva entre el clima laboral y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe correlación alta y positiva entre las aspiraciones económicas y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. • Existe correlación alta y positiva entre las expectativas en el puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. • Existe correlación alta y positiva entre el reconocimiento personal y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. • Existe correlación alta y positiva entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. • Existe correlación alta y positiva entre la dotación física del puesto de trabajo y la calidad de servicio brindado en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. 	<p>V1 Clima laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aspiraciones económicas • Expectativas en el puesto de trabajo • Reconocimiento personal • Relaciones interpersonales • Dotación física del puesto de trabajo 	<p>Tipo: Cuantitativo Correlacional</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Población: 103 administrativos de la DRE</p> <p>Muestra 33 administrativos de la DRE y 33 usuarios.</p> <p>Instrumentos: Encuesta</p>
			<p>V2 Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Servicio • Trato • Zona de contacto 	

ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR**

Responsable del Proyecto:

Seci Maribel Tacuche Goñe

Alumna de Maestria en Educación, mención en Investigación y Docencia Superior de la Univaersidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Celular N° 946762382 – Huánuco.

Asesor: Mg. Sebastián Campos Meza.

El Objetivo es determinar si el **Clima Laboral** tiene relación con la **Calidad de Servicio** en la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018. Con este estudio se pretende conocer que los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco se sientan satisfechos con el puesto de trabajo que ostentan y con las actividades que realizan, y cómo los usuarios valoran este desempeño.

Yo.....,a
cepto voluntariamente formar parte del estudio y responder toda la encuesta
correrspondiente a: 1) Clima Laboral () 2. Calidad de Servicio ()

La información que preoporcione será confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de ésta investigación sin mi consentimiento.

Estando de acuerdo con formar parte del estudio, firmo el presente documento.

Firma del investigador

Firma del participante

D.N.I.

ANEXO 02: INSTRUMENTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

Encuesta: Clima laboral

Oficina, área o unidad donde labora el

encuestado:.....

Señor: Previa coordinación con los directivos de la Dirección Regional de Educación de Huánuco 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	Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato	Muy malas	Malas	Regulares	Buenas	Excelentes
9	Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo	Muy malas	Malas	Regulares	Buenas	Excelentes
10	Sobre su relación con los usuarios a quienes atiende	Muy malas	Malas	Regulares	Buenas	Excelentes
11	Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
12	Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
13	Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

VARIABLE 1: CLIMA LABORAL

ord	p1	p2	a1	p3	p4	p5	a2	p6	p7	a3	p8	p9	p1 0	a4	p1 1	p1 2	p1 3	a5	v1
1	3	4	7	3	4	4	11	3	2	5	3	3	3	9	5	5	1	11	43
2	3	3	6	5	5	5	15	4	5	9	4	3	3	10	4	4	2	10	50
3	2	2	4	2	3	2	7	2	3	5	3	3	2	8	3	4	2	9	33
4	4	2	6	5	5	5	15	3	2	5	4	3	3	10	3	4	1	8	44
5	3	4	7	4	4	4	12	4	5	9	3	3	3	9	4	4	2	10	47
6	3	3	6	2	2	3	7	2	1	3	2	2	3	7	2	3	1	6	29
7	3	3	6	3	3	3	9	2	2	4	2	3	3	8	3	3	3	9	36
8	4	3	7	3	3	3	9	3	3	6	3	2	2	7	4	3	2	9	38
9	2	3	5	2	3	1	6	2	4	6	4	3	2	9	5	5	2	12	38
10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	6	3	3	3	9	4	4	1	9	42
11	4	1	5	3	4	4	11	1	1	2	3	3	3	9	4	4	1	9	36
12	3	2	5	3	3	3	9	2	2	4	1	3	3	7	4	4	1	9	34
13	3	2	5	4	4	4	12	3	3	6	4	3	3	10	4	3	1	8	41
14	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	3	3	10	4	4	1	9	47
15	3	3	6	3	3	4	10	3	3	6	4	4	3	11	4	4	1	9	42
16	4	4	8	4	3	4	11	4	5	9	4	3	3	10	5	4	4	13	51
17	3	3	6	4	4	4	12	3	4	7	4	3	4	11	5	5	1	11	47
18	2	2	4	4	4	4	12	3	5	8	3	3	4	10	3	4	3	10	44
19	3	4	7	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	2	10	49
20	1	1	2	4	5	3	12	3	3	6	4	4	4	12	5	4	2	11	43
21	4	3	7	3	3	3	9	1	1	2	3	3	3	9	3	3	3	9	36
22	3	3	6	4	4	4	12	3	3	6	3	4	4	11	4	4	2	10	45
23	3	3	6	3	4	3	10	3	5	8	3	3	3	9	3	4	1	8	41
24	1	3	4	2	3	2	7	2	5	7	3	3	3	9	4	3	2	9	36
25	3	1	4	4	3	3	10	1	1	2	3	3	3	9	4	4	2	10	35
26	2	3	5	4	4	1	9	3	3	6	4	4	3	11	4	4	2	10	41
27	3	3	6	2	3	2	7	3	2	5	3	3	3	9	3	3	4	10	37
28	2	4	6	4	4	4	12	3	2	5	4	3	3	10	4	4	2	10	43
29	3	4	7	5	5	5	15	3	5	8	4	4	4	12	5	5	1	11	53
30	2	4	6	4	4	3	11	4	1	5	4	3	3	10	4	4	2	10	42
31	3	3	6	4	4	4	12	3	2	5	4	4	4	12	4	4	2	10	45
32	1	1	2	1	4	4	9	1	2	3	2	3	3	8	3	3	1	7	29
33	3	3	6	2	3	3	8	3	3	6	4	3	3	10	4	4	2	10	40

a1 = Aspiraciones económicas

a2 = Expectativas en el puesto de trabajo

a3 = Reconocimiento personal

a4 = Relaciones interpersonales

a5 = Dotación física del puesto de trabajo

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO

Encuesta: Calidad de Servicio

Oficina, área o unidad donde acudió el encuestado:.....

Señor: Previa coordinación con los directivos de la institución estamos llevando a cabo una investigación acerca del nivel de servicio que ofrece la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
2	¿Cuántas veces vino por el trámite que está realizando/realizó?	5 a más	Cuatro	Tres	Dos	Uno
3	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que recibió?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
4	¿Cómo calificaría la orientación u otro material que le brindaron?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
5	¿Cómo calificaría la amabilidad y la cordialidad con que fue atendido?	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
6	En general, la sensación de comodidad del ambiente donde fue atendido	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

BASE DE DATOS

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

ord	p1	p2	p3	p4	p5	p6	ptj
1	4	3	4	3	4	4	22
2	3	3	2	2	3	3	16
3	4	3	3	3	3	3	19
4	3	1	3	4	3	4	18
5	3	4	3	3	3	3	19
6	2	1	3	3	3	2	14
7	3	1	3	3	3	3	16
8	4	3	3	3	3	3	19
9	3	1	3	3	3	3	16
10	3	3	3	4	4	3	20
11	3	3	2	3	3	3	17
12	1	1	1	3	3	4	13
13	4	2	4	4	5	4	23
14	4	1	3	2	4	2	16
15	4	5	4	2	4	3	22
16	4	3	4	5	4	5	25
17	3	1	3	3	3	3	16
18	3	1	3	4	3	4	18
19	3	4	3	3	3	3	19
20	2	1	3	3	3	2	14
21	4	1	3	2	4	2	16
22	4	5	4	2	4	3	22
23	4	3	4	5	4	5	25
24	3	3	2	3	3	3	17
25	3	4	3	3	3	3	19
26	3	1	3	3	3	3	16
27	3	3	3	4	4	3	20
28	4	1	3	2	4	2	16
29	4	5	4	2	4	3	22
30	4	3	4	5	4	5	25
31	3	3	2	3	3	3	17
32	1	1	1	3	3	4	13
33	4	2	4	4	5	4	23

p1 y p2 = Tiempo

p3 y p4 = Servicio

p5 = Trato

p6 = Zona de contacto

ANEXO 04: VALIDACIÓN DEL (DE LOS) INSTRUMENTO (S) POR JUECES



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Augusto Rojas Flores Especialidad: Matemática y Física.
 "Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Aspiraciones económicas	El nivel actual de su remuneración lo considera	4	4	4	3
	Alguna remuneración adicional a su sueldo usted lo considera	4	4	4	4
Expectativas en el puesto de trabajo	La relación entre su formación profesional y el cargo que ocupa es	4	4	4	4
	Las labores que desarrolla en el puesto que ocupa son las esperadas	3	4	4	4
	Las expectativas de promocionarse a partir de su puesto son	4	4	4	4
Reconocimiento personal	Su opinión sobre el sistema de incentivos laborales en la institución	4	4	4	4
	El sistema de incentivos laborales se cumple a cabalidad	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato	4	4	4	4
	Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo	4	4	3	4
	Sobre su relación con los usuarios a quienes atiende	4	4	4	4
Dotación física del puesto de trabajo	Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI (X) NO () En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? Matemática

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Augusto Rivera Flores Especialidad: Planificación Económica y Financiera
 "Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tiempo	¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	3	4	4	4
	¿Cuántas veces vino por el trámite que está realizando/realizó?	4	4	4	4
Servicio	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que recibió?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría la orientación u otro material que le brindaron?	4	4	4	4
Trato	¿Cómo calificaría la amabilidad y la cordialidad con que fue atendido?	4	4	4	4
	En general, la sensación de comodidad del ambiente donde fue atendido	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dra. Clorinda Bernabeo Torres Especialidad: Filosofía Psic. y Cs. Soc.
 "Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Aspiraciones económicas	El nivel actual de su remuneración lo considera	4	4	4	4
	Alguna remuneración adicional a su sueldo usted lo considera	3	4	4	4
Expectativas en el puesto de trabajo	La relación entre su formación profesional y el cargo que ocupa es	4	4	4	4
	Las labores que desarrolla en el puesto que ocupa son las esperadas	4	4	4	4
	Las expectativas de promocionarse a partir de su puesto son	4	3	4	4
Reconocimiento personal	Su opinión sobre el sistema de incentivos laborales en la institución	4	4	4	4
	El sistema de incentivos laborales se cumple a cabalidad	4	4	4	4
Relaciones interpersonales	Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato	4	4	4	3
	Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo	4	3	4	4
	Sobre su relación con los usuarios a quienes atiende	4	4	3	4
Dotación física del puesto de trabajo	Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO () En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dra. Glorinda Barranquero Torres Especialidad: Filosofía Psic y Cs Sociales
 "Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tiempo	¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	4	4	4	4
	¿Cuántas veces vino por el trámite que está realizando/realizó?	4	4	4	4
Servicio	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que recibió?	4	3	4	4
	¿Cómo calificaría la orientación u otro material que le brindaron?	4	4	4	4
Trato	¿Cómo calificaría la amabilidad y la cordialidad con que fue atendido?	4	4	4	4
	En general, la sensación de comodidad del ambiente donde fue atendido	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUANUCO - PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Marcelo Campos Mallqui Especialidad: Primaria
 "Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Aspiraciones económicas	El nivel actual de su remuneración lo considera	4	4	4	4
	Alguna remuneración adicional a su sueldo usted lo considera	4	4	3	4
Expectativas en el puesto de trabajo	La relación entre su formación profesional y el cargo que ocupa es	4	3	4	4
	Las labores que desarrolla en el puesto que ocupa son las esperadas	4	4	4	4
	Las expectativas de promocionarse a partir de su puesto son	3	4	3	4
Reconocimiento personal	Su opinión sobre el sistema de incentivos laborales en la institución	4	4	4	4
	El sistema de incentivos laborales se cumple a cabalidad	4	3	4	4
Relaciones interpersonales	Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato	4	4	4	4
	Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo	4	3	4	4
	Sobre su relación con los usuarios a quienes atiende	4	4	4	4
Dotación física del puesto de trabajo	Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina	4	4	3	4
	Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? Ninguna
 DESICIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()
 Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Marcelo Campos Mallqui Especialidad: Psicología
 "Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tiempo	¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	4	4	3	4
	¿Cuántas veces vino por el trámite que está realizando/realizó?	4	4	4	4
Servicio	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que recibió?	3	4	4	4
	¿Cómo calificaría la orientación u otro material que le brindaron?	4	4	4	4
Trato	¿Cómo calificaría la amabilidad y la cordialidad con que fue atendido?	4	3	4	4
	En general, la sensación de comodidad del ambiente donde fue atendido	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO (X) En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Roger Manuel Rofino Heléndez Especialidad: Administración de la Educación.
"Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Aspiraciones económicas	El nivel actual de su remuneración lo considera	4	4	3	4
	Alguna remuneración adicional a su sueldo usted lo considera	4	3	4	4
Expectativas en el puesto de trabajo	La relación entre su formación profesional y el cargo que ocupa es	4	4	4	4
	Las labores que desarrolla en el puesto que ocupa son las esperadas	4	3	4	4
	Las expectativas de promocionarse a partir de su puesto son	4	4	4	3
Reconocimiento personal	Su opinión sobre el sistema de incentivos laborales en la institución	4	4	4	4
	El sistema de incentivos laborales se cumple a cabalidad	4	4	4	4
Relaciones interpersonales	Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato	4	4	4	4
	Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo	4	4	3	4
	Sobre su relación con los usuarios a quienes atiende	4	4	4	4
Dotación física del puesto de trabajo	Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina	4	4	4	4
		4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO (X) En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto
D.N.I. 22504815



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUANUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Ma Roger Manuel Rufino Meléndez Especialidad: Administración de la Educación.
 “Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.”

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tiempo	¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	4	3	4	4
	¿Cuántas veces vino por el trámite que está realizando/realizó?	4	3	3	4
Servicio	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que recibió?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría la orientación u otro material que le brindaron?	4	4	4	4
Trato	¿Cómo calificaría la amabilidad y la cordialidad con que fue atendido?	4	4	3	4
	En general, la sensación de comodidad del ambiente donde fue atendido	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO (X) En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto
D.N.I 22564815



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Pompeyo Ariza Flores Especialidad: Educ. Primaria
"Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Aspiraciones económicas	El nivel actual de su remuneración lo considera	3	4	4	4
	Alguna remuneración adicional a su sueldo usted lo considera	4	4	4	4
Expectativas en el puesto de trabajo	La relación entre su formación profesional y el cargo que ocupa es	4	4	4	4
	Las labores que desarrolla en el puesto que ocupa son las esperadas	4	3	4	4
	Las expectativas de promocionarse a partir de su puesto son	4	4	4	4
Reconocimiento personal	Su opinión sobre el sistema de incentivos laborales en la institución	4	4	4	4
	El sistema de incentivos laborales se cumple a cabalidad	4	4	4	4
Relaciones interpersonales	Sobre sus relaciones de trabajo con su jefe inmediato	4	3	4	4
	Sobre sus relaciones de trabajo con sus compañeros de trabajo	4	3	4	4
	Sobre su relación con los usuarios a quienes atiende	4	4	4	4
Dotación física del puesto de trabajo	Su opinión acerca de las condiciones generales de su oficina	4	4	4	4
	Su opinión acerca del mobiliario existente en su oficina	4	4	4	3
	Su opinión acerca del equipamiento informático en su oficina	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? NINGUNA

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Mg. Pompeyo Ariza Flores Especialidad: Educ. Primaria
 "Calificar con 1, 2, 3, o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad."

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Tiempo	¿Cómo califica usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	4	4	4	4
	¿Cuántas veces vino por el trámite que está realizando/realizó?	4	4	4	4
Servicio	En términos generales, ¿Cómo calificaría el servicio que recibió?	4	4	4	4
	¿Cómo calificaría la orientación u otro material que le brindaron?	4	4	3	4
Trato	¿Cómo calificaría la amabilidad y la cordialidad con que fue atendido?	3	4	4	4
	En general, la sensación de comodidad del ambiente donde fue atendido	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado SI () NO En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falla? NINGUNA

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()


 Firma y sello del experto

NOTA BIOGRÁFICA



Seci Maribel Tacuche Goñe, nació en la ciudad de Huánuco, hija de don Alberto Tacuche Rivaneiro y de doña Enma Goñe Blas, sus estudios del nivel primaria lo realizó en la I.E. N° 32232- Juana Moreno, del nivel secundaria en la I.E."Illathupa" y sus estudios superiores en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, egresada como Licenciada en educación, con especialidad del nivel Primaria de Educación Básica Regular,

Egresada de la Maestría en Educación, mención en Investigación y Docencia Superior de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

En su trayectoria profesional destaca por haber laborado como Directora de la I.E. N° 32883 y de la I.E, Mirko Artemio Valverde Almeida; actualmente labora como Especialista en Educación de la Dirección de Gestión Pedagógica de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **08:00h**, del día miércoles **25 DE SETIEMBRE DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Agustín Rufino ROJAS FLORES	Presidente
Dr. Andrés Avelino CAMARA ACERO	Secretario
Dra. Clorinda Natividad BARRIONUEVO TORRES	Vocal

Asesor de tesis: Mg. Sebastian CAMPOS MEZA (Resolución N° 0323-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención en Investigación y Docencia Superior, Doña, Seci Maribel TACUCHE GOÑE.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE HUÁNUCO, EN EL PERIODO 2018"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... *dieciséis*..... (16)
Equivalente a..... *bueno*....., por lo que se declara..... *aprobado*.....
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las...*10:00*... horas del 25 de setiembre de 2019.

.....
PRÉSIDENTE
DNI N° *72674143*

.....
SECRETARIO
DNI N° *72479922*

.....
VOCAL
DNI N° *82922313*

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0252-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: TACUCHE GONÉ SEEL MARIBEL
 DNI: 22521312 Correo electrónico: seelmaribel78@gmail.com.
 Teléfonos Casa 516605 Celular 946762382 Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>En Educación</u>
Mención:	<u>Investigación y Docencia Superior.</u>

Grado Académico obtenido:

Maestro en Educación

Título de la tesis:

"El clima laboral y su relación con la calidad de Servicio de la Dirección Regional de Educación de Huánuco, en el periodo 2018"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 25-09-19



 Firma del autor