



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima institucional y calidad de servicio según padres de familias del centro de desarrollo integral de la familia -
Chaclacayo 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Isidora Silverio Capcha

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ - 2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): SILVERIO CAPCHA, ISIDORA

Para obtener el Grado Académico de *Maestro (a) en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN PADRES DE FAMILIAS DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA - CHACLACAYO 2018

Fecha: 01 de setiembre de 2018

Hora: 06:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Ricardo Arturo Pauta Guevara

Firma: 

VOCAL: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Realización de corrección de estilo

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Con todo mi amor dedico esta tesis a mis queridos padres, que están en el cielo, a mi amado esposo y a mis adorados hijos, por su infinita comprensión, e apoyo constante, para hacer realidad uno de mis sueños, largamente acariciado, como es la realización y culminación de esta investigación.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Cristo Jesús por su infinito amor y su permanencia en mi vida, luego a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa por su infinita paciencia, guía, orientación y facilitador.

A mis queridos amigos y compañeros de trabajo, director y equipo técnico del cedif “Las Dalías”, a los padres de familia del Cedif, a mis queridos y entrañables colegas, amigos de la maestría.

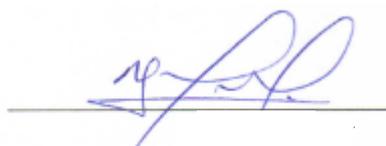
Declaración de autoría

Yo, Isidora Silverio Capcha, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “Clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo, 2018”, presentada, en 172 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión pública.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto de 2018



Isidora Silverio Capcha

DNI: 09397708

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo,2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión Pública en especial en los aspectos relacionados con el clima institucional y calidad de servicio y particularmente en el centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Índice

	Página
Páginas preliminares	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Internacionales	16
1.2.2 Nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Teorías de la 1° Variable: Clima institucional	25
1.3.2. Teorías de la 2° Variable: Calidad de servicio	41
1.4 Formulación del problema	58
1.4.1 Problema General	58
1.4.2 Problemas específicos:	58
1.5 Justificación del estudio	59
1.5.1 Justificación teórica	59
1.5.2 Justificación práctica	60
1.5.3 Justificación metodológica	60
1.5.4 Justificación social	60
1.5.5 Justificación Legal	61
1.6 Hipótesis	61
1.6.1 Hipótesis general	61
1.6.2 Hipótesis específicas	61
1.7 Objetivos	62

1.7.1	Objetivo general	62
1.7.2	Objetivos específicos	62
II.	Método	64
2.1	Diseño de investigación	65
2.2	Variables, operacionalización	66
2.3.	Población y muestra	70
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	71
2.5.	Métodos de análisis de datos	79
2.6.	Aspectos éticos	79
III.	Resultados	80
3.1.	Descripción de resultados	81
3.2.	Contrastación de hipótesis	92
IV.	Discusión	100
V.	Conclusiones	105
VI.	Recomendaciones	107
VII.	Referencias	109
	Anexos:	116
Anexo 1:	Matriz de consistencia	117
Anexo 2:	Matriz de operacionalización	120
Anexo 3:	Instrumentos de medición de las variables	122
Anexo 4:	Base de datos de la prueba piloto	124
Anexo 5:	Base de datos de la muestra	127
Anexo 6:	Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	135
Anexo 7:	Certificados de validez de contenido	137
Anexo 8:	Artículo científico	156
Anexo 9:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	169

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable Clima institucional	68
Tabla 2	Operacionalización de variable Calidad de servicio	69
Tabla 3	Cuestionario sobre calidad de servicio	73
Tabla 4	Cuestionario sobre la variable Calidad de servicio	74
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Clima Institucional	75
Tabla 6	Validez del cuestionario sobre Variable 2: Calidad de servicio	76
Tabla 7	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	76
Tabla 8	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1	77
Tabla 9	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable	77
Tabla 10	Niveles de clima institucional según padres de familia	81
Tabla 11	Niveles de calidad de servicio según padres de familia	82
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según el clima institucional y calidad de servicio.	83
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según el autorrealización y calidad de servicio.	85
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según el involucramiento laboral y calidad de servicio.	87
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según la comunicación y calidad de servicio.	89
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según las condiciones laborales y calidad de servicio.	91
Tabla 17	Correlación clima institucional y calidad de servicio	93
Tabla 18	Correlación autorrealización y calidad de servicio	94
Tabla 19	Correlación involucramiento y calidad de servicio	96
Tabla 20	Correlación comunicación y calidad de servicio	97
Tabla 21	Correlación condiciones laborales y calidad de servicio	99

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer	36
Figura 2: Niveles de clima institucional según padres de familia	81
Figura 3: Niveles de calidad de servicio según padres de familia	82
Figura 4: Nivel de porcentajes de padres de familia según el clima institucional y calidad de servicio	84
Figura 5: Nivel de porcentajes de padres de familia según el autorrealización y calidad de servicio.	86
Figura 6: Nivel de porcentajes de padres de familia según el involucramiento laboral y calidad de servicio.	88
Figura 7: Nivel de porcentajes de padres de familia según la comunicación y calidad de servicio.	90
Figura 8: Nivel de porcentajes de padres de familia según las condiciones laborales y calidad de servicio.	92

Resumen

En la investigación titulada: “Clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia- Chaclacayo 2018”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia-Chaclacayo 2018.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 108 padres de familia. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los padres de familia de centro de desarrollo integral de la familia-CEDIF, Chaclacayo. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,820 para la variable clima institucional y 0,817 para la variable calidad de servicio.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia-Chaclacayo 2018, se concluye que existe relación directa y significativa entre clima institucional y calidad de servicio; Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .735**).

Palabras Clave: Clima institucional, calidad de servicio.

Summary

In the research entitled: "Institutional climate and quality of service according to parents of the integral development center of the family-Chaclacayo 2018", the object of the general investigation of the determination that relies between institutional climate and quality of service according to parents of family of the center of integral development of the family-Chaclacayo 2018.

The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 108 parents. The technique used for the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the parents of the family center for the integral development of the family-CEDIF, Chaclacayo. For the validity of the instruments used the expert and the reliability of each instrument used the Cronbach's alpha, which went very high in both variables: 0.820 for the institutional climate variable and 0.817 for the quality of service variable.

With reference to the general objective: determined the relationship between institutional climate and quality of service according to parents of the integral development center of the Chaclacayo family-2018, which concludes that direct and significant relationship between institutional climate and quality of service; What is shown with the Spearman statistic (sig., Bilateral = .000 <0.01, Rho = .735 .

Keywords: Institutional climate, quality of service

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El presente trabajo de investigación de tema clima institucional y calidad de servicio, con objetivo de determinar la relación entre estas dos variables, por la remarcada trascendencia que tiene el ambiente laboral de los trabajadores del centro de desarrollo integral de la familia, Cedif - Inabif, teniendo en cuenta las dificultades que se presentan para brindar calidad de servicio a los usuarios de alta vulnerabilidad.

A nivel mundial en las grandes Instituciones públicas, vienen mejorando a nivel de recursos humanos en especial el clima Institucional porque considera como un factor relevante para alcanzar los altos niveles de eficacia, eficiencia organizacional ya que ejerce relación directa con la calidad de servicio que brinda los trabajadores.

En el Perú las Instituciones públicas viene trabajando de acuerdo al plan nacional de modernización del estado al 2021, lo cual indica que las entidades trabajen para lograr la descentralización, la transparencia y sobre todo dar servicio de calidad, establece la ley que todo ciudadano tiene derecho a recibir servicios de calidad cuando requiere servicio del estado, por lo tanto las entidades brinden buena atención a la ciudadanía y esto comprende prestar servicio de calidad así como en el marco de profesionalización de los servidores públicos y su constante capacitación.

Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables-MIMP, como Unidad ejecutora del programa Integral Nacional para el bienestar familiar -INABIF, a través de sus Centros de desarrollo Integral de la familia-CEDIF, "Las Dalías", donde los trabajadores de administración pública están con régimen de D.L.276, que son los nombrados al igual que D.L. 728 y D.L. 1057 CAS de contratos eventuales, este último genera tensiones permanentes por su inestabilidad laboral (con contratos mensuales o trimestrales) generando estrés y preocupación, donde el clima laboral es estresante para los servidores.

Centro de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF “las Dalias” pertenece al Distrito de Chaclacayo, Centro poblado Miguel Grau, donde se desarrollan actividades de prevención y promoción dirigidos a familias en riesgo de desproteger a sus miembros vulnerables y en riesgo, niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores, los servicios están dirigidos al fortalecimiento de las familias. La población al cual está dirigido y los servicios que se brinda son: Cuidado Diurno (niños y niñas de 6 meses a 11 años), Promoción del Adolescente (12 a 17 años), Club del Adulto Mayor (60 a más años),

Por las consideraciones expuestas, se plantea el presente trabajo de investigación de nombre Clima Institucional y calidad de servicio, con el cual se pretende dar solución a los diferentes problemas existente dentro del ambiente laboral de los trabajadores como: personal con problemas psicológicos, inestabilidad laboral, estrés laboral, niveles bajo de remuneración, condiciones de estructura no favorables, falta de ambientes para la ejecución de tareas, falta de personal capacitado para estimulación y aprestamiento de los niños y niñas, dificultad en compromiso y responsabilidad del servidor. Todas estas dificultades repercuten en inadecuado clima laboral y por ende mala calidad de servicio que se brinda a los usuarios en especial tratándose de usuarios de alta vulnerabilidad y de riesgo social del CEDIF “Las Dalias” Inabif del Distrito de Chaclacayo.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Sotelo y Figueroa, (2017), en su artículo titulado: *Clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*, publicado en la revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo de la Universidad Juárez del Estado de Durango, México. Tuvieron de objetivo general: Analizar la correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio utilizando un modelo de regresión lineal. Método de investigación es no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó en el segundo semestre del año 2014 el cuestionario a los docentes y administrativos. Utilizaron la técnica de análisis estadístico de regresión lineal, y la confiabilidad del instrumento aplicado obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach = 0.954. Cabe mencionar que para la realización del presente estudio tomaron una muestra aleatoria representativa entre los participantes, compuesta por 28 docentes y 24 administrativos del total de la población, los autores concluyen:

a) que existe una alta correlación entre la variable clima organizacional y la variable de calidad en el servicio ya que los resultados se puede discernir que a mejor clima organizacional existe mejor calidad en el servicio.

Por lo que los resultados estadísticos muestra alta correlación entre primera variable y la segunda, lo que indica cuanto mejor se llevan bien en el trabajo mejor servicio brindaran.

b) Que el modelo de regresión lineal propuesto cumple los supuestos mostrados además el ajuste del modelo es bueno y con validez. Los resultados los lleva a concluir que la medición de la primera variable y la segunda en las instituciones es un factor clave y para el adecuado desempeño de los colaboradores que lo realizan con mucho empeño.

c) Existe una correlación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad en el servicio entre los servidores. También vemos que el Clima organizacional incide altamente sobre la Calidad en el servicio que da en organismo según la percepción de los colaboradores por lo tanto quedando demostrada estadísticamente hay correlación entre la primera y la segunda variable.

Los resultados conducen a que esta investigación conlleve que las instituciones tomen mayor realce de la gran importancia que tiene de iniciar y mantener el clima laboral adecuado, donde se respire alegría y compañerismo para que su rendimiento sea mejor y esto en gran medida será beneficio para la institución e incluso bajo la mirada de otras instituciones que marquen diferencia con la calidad de servicio que ofrecen. También cabe resaltar que no solo deben estar preparados en lo interior de la organización sino también a nivel exterior ya que el mundo globalizado exige cada vez más competitividad; y por ende mayores resultados.

Agudelo, Echevarry y Cárdenas (2017) en su artículo titulado: *Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia*, publicado en la Universidad Católica de Manizales, Manizales, Caldas Colombia siendo su Objetivo: Caracterizar clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales e administrativos en un hospital público de departamento de Quindío-Colombia, en 2015, Método: Estudio cuantitativo de tipo correlacional, que mide el clima organizacional de un hospital de baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones. Siendo la población de 114 funcionarios que participan y administrativos correspondientes al hospital. y concluyen lo siguiente:

a) La dimensión de relaciones interpersonales y el clima laboral se relacionan de manera altamente significativa. Los resultados evidencian adecuada relación entre compañeros, fortalece clima laboral, lo cual indica que el interior del organismo existe armonía, respeto entre compañeros, que los trabajadores de este sector público perciben adecuadas relaciones interpersonales.

b) La correlación entre dimensiones se puntualiza por una relación directa de fuerza débil. Esto indica para obtener mejoras hay que intervenir en profundizar todos los componentes, y debería convertirse en un estudio con mayores detalles específicamente dedicado al hospital.

c) La correlación aunque positiva, pero se muestra la debilidad que hay entre clima laboral y comunicación interna. A pesar que la correlación es positiva pero se evidencia debilidad entre estas variables, esto explica que hay debilidades en la cultura de trabajo, en equipo, falta de un líder con mayor comunicación que transmita

confianza entre sus compañeros y que tome interés en su desarrollo personal de sus colaboradores.

Bernal, Pedraza, y Sánchez (2015) ,en su artículo titulado: *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*, publicado en la Universidad de ICESI Cali Colombia, cuyo objetivo 1) examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud;2) diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. Estos autores concluyen:

- 1.- Se puede deducir que los diversos autores y sus respectivos enfoques usados en esta investigación coinciden en sus 9 dimensiones que son los más resaltantes, respecto a clima laboral.
- 2) Después del análisis del artículo se puede decir que si hay relación directa y confiable entre la primera variable y la segunda.
- 3) También se puede decir que el espacio donde ejercen su trabajo desempeñando sus funciones los colaboradores de salud influye enormemente en su desempeño y rendimiento, en dicho sector.
- 4) El ambiente laboral es crucial siendo determinante en la conducta y actitud de los componentes de salud, tanto parte administrativa y demás empleados. Por lo tanto, invita a profundizar estas variables para la mejora del establecimiento.
- 5) Realizar un estudio sobre este tema es un tema relevante en las instituciones de salud público el grado de sensibilidad que tiene sobre los servicios que brindan ya que son bastante sensibles por tratarse de atención directa con usuarios, oportuno y segura.

Meléndez (2015), en su tesis de maestría titulada: *Relación entre clima laboral y el desempeño de los servidores de la secretaria administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*, sustentado en la Universidad Tecnológico Equinoccial, cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaría General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, trabajo en una

muestra es considerará a 30 colaboradores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas y, diseño descriptiva, explicativa, correlacional, tipo cuantitativa, método deductivo , este autor concluye:

- a) Demuestra que el clima organizacional definitivamente no predomina en los resultados del desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones.
- b) No se encontro modelos estadísticos respecto a la predominancia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores.
- c) Siendo el unico dimension la credibilidad que influye significativamente hacia los resultados.

Es relevante enfocar los recursos hacia otras factores que trascienden en el desempeño laboral , pero no asi al clima organizacional. Asi mismo vemos que se correlaciona de una manera positiva e importante con el factor respeto como algo significativo que se da en la intrrelacion entre trabajadores.

Herrán, Pérez, (2014) en su tesis de maestría: *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*, Sustentado en la Universidad Central del Ecuador.

Su objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. La investigación fue de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional.

Para la recolección de información se utilizó una encuesta que fue aplicada a 40 colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Concluyen:

- a) que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral.

Esta conclusión que llegan los autores queda demostrada que existe relación directa entre clima laboral y desempeño que tienen los trabajadores dentro de una organización, de acuerdo como se sienten desarrollando sus trabajos, cuan motivados estén para que ver el desempeño de sus trabajos.

- b) También no siempre hay buena relación entre compañeros, puesto que cada persona que compone el equipo de trabajadores son diferente, con sus propios ideas, su forma de ser, formación de valores, propia cultura, tiene que poner de su parte para conducir ese barco inmenso que es la institución con sus propios

características, muchas veces hay conflictos, pero se debe saber resolverlos de una manera asertiva.

c) Realmente la falta de una comunicación fluida genera una serie de problemas, dentro de una organización, específicamente en las diferentes áreas generándose desconformidad entre compañeros y esto conducirá a la baja producción en consecuencias desventajosas para la institución.

d) Siendo pieza importante los trabajadores con clima laboral positivo, si es negativo perjudicará en el desempeño de sus funciones generando baja productividad.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Yachas (2017), en su tesis de Maestría titulada: *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital de Vitarte, año 2016*, sustentada en la Universidad de Cesar Vallejo Lima –Perú, como objetivo general: determinar la relación entre el Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, La población es de 120 trabajadores, siendo la muestra de probabilística 92, para los cuales se han empleado las variables: Clima organizacional y calidad de servicios. El método de investigación fue el hipotético-deductivo, el estudio utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, el autor concluye lo siguiente:

Los resultados conducen a la afirmación de la primera variable que es clima organizacional tiene relación directa con la segunda variable calidad de servicios de los colaboradores, de acuerdo a los datos estadísticos confirma que una buena atmosfera laboral, e interrelación cordial entre los integrantes permite brindar con eficacia los servicios.

Solano (2017), en su tesis de maestría titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga-Juanjui, año 2017*, sustentado en la Universidad Cesar Vallejo Lima -Perú, siendo su objetivo general: Determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia. Se tienen una investigación de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. Se ha empleado tabla y gráficos, este autor concluye:

a) Esta primera conclusión del autor permite dar una mirada sobre clima organizacional a nivel gerencial de Huallaga central de Juanjui , que es negativo, la mitad de la muestra de los trabajadores de dicha gerencia, probablemente por irresponsabilidad en la ejecución de sus funciones, que generalmente entregaban fuera de su tiempo programado lo cual perjudica a la institución en cuanto a su fiabilidad percibida de los usuarios. También deduce que las relaciones interpersonales de los trabajadores de dicha gerencia no son adecuadas, lo cual indica que hay conflictos entre ellos, generándose discrepancia, malestares, produciendo un clima no propicio para la organización.

b. El desempeño laboral tiene un grado regular, por qué los servidores tienen actitudes positivas, siendo comprensivos y responsables en cumplimiento de sus funciones con obediencia a superiores.

c. Se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Estos resultados es producto de una desorganización dentro del ambiente de trabajo y las actividades que no ejecutan debidamente esto conlleva en el desempeño de los servidores.

Ramírez (2016), en su tesis de maestría titulada : *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*, sustentada en la Universidad Cesar Vallejo , siendo su objetivo general : Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016, trabajo con una muestra constituida por los 30 usuarios, siendo esta investigación de tipo descriptivo correlacional, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales; asimismo, el muestreo fue probabilístico, ya que todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos, concluyo lo siguiente:

1. Se determina que existe una relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, lo cual indica. Cuanto más eficiente es la atención brindada por los colaboradores del área que concurren al hospital los usuarios quedaran satisfechos de esta manera cubren sus expectativas.

2. Se evidencia una relación directa entre la segunda variable que es satisfacción y la dimensión de confiabilidad conduce a que la autora deduce que los usuarios se sienten confiados por la credibilidad que demuestran los colaboradores en su atención.

3. Asimismo los resultados estadísticos como el Pearson arroja que hay relación directa entre satisfacción y la dimensión de tangibilidad, lo cual indica cubrir sus necesidades en esta área con los medicamentos que requieren cubres y por lo tanto mayor satisfacción de usuarios que asisten a farmacia del hospital.

4. También se observa la relación directa y positiva entre la variable satisfacción y la dimensión seguridad, por lo que los usuarios se sienten priorizados, comprendidos cuando son atendidos y esto les da seguridad.

5. Cuando los usuarios se sienten comprendidos, escuchados se sienten tomados en cuenta de repente en algún reclamo y resuelven sus problemas se sienten agradecidos lo cual se deduce en satisfacción.

Redhead (2015), en su Tesis de maestría denominada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Sustentada* en la Universidad Nacional Mayor de san Marcos, facultad de medicina. Siendo el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, en el año 2013. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transaccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo, la autora concluye:

a) El servicio brindado por los colaboradores de centro de salud es de acuerdo a la medición regular así como la satisfacción que dejan en los usuarios que concurren al servicio de salud.

b) Estadísticamente se demuestran que hay una correlación directa y significativa entre ambas variables, en efecto a buen trato en el servicio, cordialidad con los usuarios conduce a que se encuentren contentos con los servicios que reciben.

c) Se concluye que existe una correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario, es decir la confianza que se han ganado los trabajadores la confianza de los usuarios de centro de salud al brindar cordialmente y con respeto la atención.

d) Así mismo los servidores del centro de salud tiene la capacidad, disposición, de respuesta inmediata a las preguntas e inquietudes de los beneficiarios que diariamente concurren al centro de salud.

Solís (2013), en su tesis de maestría titulada: *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de baja complejidad Vitarte, 2013*, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú, Siendo su objetivo general: Conocer el clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013, Utilizando el método de estudio cualitativo etnográfica. La muestra estuvo conformada por los trabajadores del Hospital, mediante un muestreo no probabilístico aleatorio intencionado hasta que se obtuvo la saturación de categorías, el autor concluye:

1.- Los trabajadores del hospital de vitarte perciben el clima laboral regularmente positivo, lo cual indica que hay mucho por mejorar algunas debilidades o deficiencias en la atención por los servidores públicos de salud.

2.- La importancia de mantener la atmosfera laboral donde fluye entendimiento, comprensión, equipo de trabajo fortalecido con compañerismo donde se trasmitan la buena vibra, motivándose entre ellos, resolviendo los problemas mas no complicando, buscando soluciones.

3.- Siendo los resultados adversos en estructura por la falta de ambientes propicios para la ejecución de trabajo y la falta de toma de decisiones adecuadas de la dirección que genera molestias e incomodidad para el desempeño de sus funciones como consecuencia descontento de los mismo así como la desnivelación de remuneración por varios tipos de contratos que maneja la institución de salud.

4.- La dimensión de potencial humano podemos decir que es el área más importante que debe ser considerado dentro de recursos humanos en una organización, pero existen algunos factores que no son considerados como

recompensas, reconocimiento de parte de los jefes, que los desmotivan su entusiasmo de trabajo, muchas veces generándose incomodidad, también porque la alta dirección adolece de liderazgo positivo.

Echegaray (2015), en su tesis de maestría: *El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la universidad Nacional Amazónica de Madres de Dios-2012*, sustentada en la Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, tiene por objetivo, establecer la relación entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La muestra estuvo constituida por 86 estudiantes, a quienes se les aplicó una encuesta, que permitieron recoger la información y medir las variables. concluye el autor:

- a) Los resultados evidencian que existe una relación significativa entre la variable uno y dos, conduciendo que a buen clima laboral en la universidad y lógicamente se asocia con buen servicio.
- b) La relación que existe entre la Identidad Institucional y la Calidad de Servicio, es significativo. Porque cuanto mayor identidad con la institución educativa, los docentes podrán ejecutar sus funciones con mejor calidad hacia los estudiantes de dicha universidad.
- c) Estadísticamente queda demostrado la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y la Calidad servicio, en un grupo humano las relaciones interpersonales son importantes porque depende en gran medida como se relaciona el ambiente laboral.
- d) La relación que existe entre la Dinámica Institucional y la Calidad de Servicio, es suficientemente significativo. En efecto la dinámica organizacional es crucial para adecuado clima entre los docentes y los estudiantes recibirán calidad de servicio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías de la 1° Variable: Clima institucional

Los estudios realizados sobre clima organizacional tienen sus inicios en Kart Lewin, quien afirma que el individuo se comporta de acuerdo a como esta persona experimenta su ambiente de trabajo y específicamente como lo percibe para comprender y dar sentido a sus diversas actividades ya sea en el desempeño, productividad y satisfacción.

Rodríguez (1999) respecto a clima organizacional nos dice: Todas estas variables que configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma; Esto son las percepciones que comparten los integrantes de una institución sobre su trabajo, todo el ambiente que le rodea a las relaciones entre ellos que afectan a dicho trabajo (p.158).

A pesar de que esta prescrito en el tema se encuentra enfocado al entendimiento de las variables, es decir al ambiente que lo rodea y que afecta el comportamiento de los miembros que componen dicha organización y su proximidad a estas variables es a través de la percepción de los mismos.

Según Toro (2008), “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p.13).

El nivel de compromiso que un colaborador asuma dentro de una organización es de acuerdo como se siente en el desempeño de sus labores y que su ambiente sea agradable, y conduzca al logro de sus objetivos personales y profesionales..

Para Amorós (2012, p.69), el capital intelectual “se refleja en el pensamiento o inteligencia, conocimiento, creatividad y toma de decisiones que contribuyan a la organización”

Un elemento primordial es el talento humano, la organización invierte en sus trabajadores en preocuparse en la capacitación, y formación de los mismos para servir con eficacia e inteligencia a los usuarios, uniendo experiencia, calidad de trabajo, todo esto significa mucho para las personas por que viene reflejado el valor que tiene de acuerdo a sus capacidades y talentos.

Gaspar, (2011, p.235), señala que el clima organizacional incide a la cohesión de varios factores, como liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Asimismo es llamado como conjunto de normas, valores y formas de pensar juntado en actitudes y conductas que conducen al compartir diario.

Uribe (2014, p.45) indica que tanto clima organizacional y el ambiente predomina de manera consistente en la productividad, la percepción y la salud de los colaboradores.

El sentirse bien realizando las tareas dentro de una organización en un ambiente propicio, significa mayor identificación, productividad y eficacia para la organización quien debe preocuparse en mantener el clima con calor humano.

Siendo imprescindible la atmósfera laboral y ambiente donde se desarrolla las tareas o funciones de la organización debe ser agradables y habrá mayor producción y beneficio para la institución, entonces uno depende del otro.

Gaspar (2011, p.13), afirma la participación de componentes importantes dentro del clima organizacional, siendo de mayor prioridad ya que serán como principios que conducirá que el clima se observe de manera favorable. Siendo los componentes a) autonomía : es trabajar independiente sin presión de controles, se puede ver a mayor autonomía a menos control b) La participación cuando un trabajador pone más interés en lograr las metas, c) El liderazgo conlleva al cumplimiento de los objetivos trazados por la institución, y el último d) la comunicación siendo un componente básico .

Podremos decir que hay componentes que juegan un papel importante para el sentirse bien en el trabajo como son: mantener la autonomía es seguridad en lo que desarrolla, pero cosa contrario sucede con el componente control que se siente presionado y genera estrés, la participación es trabajo en cooperación y el liderazgo positivo jala todo un equipo para el logro de los objetivos.

Castellano (2012) confirma que clima organizacional, son las percepciones que tiene los integrantes de una organización hacia las estructuras, procesos y

entorno del medio laboral. El nivel de motivación, satisfacción y compromiso que brindan los que laboran es como se sienten en su espacio . (p.26).

Las apreciaciones que tienen los integrantes de una organización sobre el sistema, desarrollo de las actividades, liderazgo de los que conducen, contagiará ,los motivará, y todo eso dependerá de como se siente en su ambiente de trabajo.

Chiavenato (2001) “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento”(p.119).Un factor relevante de la atmosfera que es un atributo que cuentan los trabajadores de su lugar de trabajo, y las condiciones deben ser propicios que les permita desenvolverse satisfactoriamente.

Clima organización es sustentado como una facultad que debe ser ejercida frecuentemente en el interior de la organización para el logro de sus objetivos del mismo, puesto que la organización es como una persona empática que comprende lo que siente los miembros , sino se sienten cómodos debe preocuparse en apoyarlo y mejorar su situación.

Martin ,Colbs (1999) “el termino clima, es un concepto metafórico derivado de la meteorología,toma luz propia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar prioridad todo lo relacionado al espacio laboral adecuada donde se sientan cómodos y esto genera mayor productividad tanto cuantitativa como cualitativa” (p. 10). Por otra parte nos refiere que el termino clima en los últimos años empieza a tomar realce por considerar principalmente el clima positivo del ambiente de trabajo por lo tanto trabajan armoniosamente garantizando la calidad de servicio .

Denison (1991) refiere que el clima organizacional es una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación (p.23).Entendemos que la atmosfera labor adecuada del personal es una reacción del sentir de los que componen ya sea buena o adversa para la organización.

Confirma Serna, (2009). clima institucional “es el ambiente mismo de la organizacion percibido por los miembros que lo compone de acuerdo a los recursos de su interaccion social donde esten presentes los objetivos,motivacion, toma de desiciones y entre otros,tomando en cuenta sus componentes personales valores,habitos,grado de eficiencia”. (p.55).

La aportacion que da el autor es que el lugar donde se labora es percibido por las mismas personas de acuerdo las condiciones que cuenta en sus relaciones interpersonales, y la estructura organizacional compuesto por factores como motivacion,liderazgo,toma de desiciones,trabajo en equipo que determinara su nivel de rendimiento .

Goleman (1995),citado por Arredondo (2008) afirma que la inteligencia emocional es La capacidad de reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, para motivarnos y monitorizar nuestras relaciones. (p.15) .

Enfatiza que el impacto de clima emocional que genera sobre el rendimiento de los trabajadores y por consiguiente lograr buen servicio para los usuarios;pero gran parte depende los Los directivos, que los colaboradores se sientan satisfechos , animados en su espacio de trabajo; y mantener estos colaboradores ejerciendo sus trabajos con eficacia, de esta manera traerá un beneficio para la organización, pero para esto deben ser inteligente emocionalmente en poder detectar cuando los trabajadores se sientan desanimados, desmotivados e insatisfechos en sus labores por eso debe tener la habilidad de percibir y comprender el impacto emocional del cambio tanto de sí mismo como en el de los demás. Así como conocer las reacciones emocionales de los otros miembros de la institución con el fin de apoyarlos.

Larraín (2001),citado por Echegaray (2015), menciona refiriéndose a la identidad colectiva: Al referirse a identidad colectiva podremos decir que es la suma de una serie de características personales unidos a los grupales como lealtad, compromiso, trabajo en equipo, sentimiento de pertenencia da un sentido de afinidad por la institución a la que forma parte. (p.33).

De igual manera López (2006), Los trabajadores son grupo de personas que en su quehacer laboral interactúan dentro de un ambiente donde los elementos como la comunicación, liderazgo, lealtad, responsabilidad es parte fundamental de las interacciones en una organización. (p.87).

Lepeley (2001): afirma que una institución con sus propias características, personalidad, es activo y susceptible a los hechos que ocurre en su interior por los miembros que lo componen siendo parte fundamental del organismo. (p.15).

Cuando una Institución se preocupa por su grupo de trabajadores, ya que es clave para logro de calidad de servicio que el personal pueda brindar en especial cuando su espacio de trabajo es armoniosa, propicio con un compromiso e identidad hacia la organización puedan brindar resultados más allá de lo esperado, a pesar de las dificultades de inestabilidad laboral que ocurre en las instituciones publicas como programas sociales como el Inabif, que tiene gran parte de personal con contratos CAS, con reducidos beneficios generando inestabilidad.

Robbins (1999),citado por Edel, Garcia y Casiano (2007) menciona que uno de los factores compromiso es uno de los componentes de mucha importancia que tiene el personal con la organizacion,y puede decir que es “un estado en el cual un empleado se identifica con una instituciony con todo lo que caracteriza y desea permanecer como parte de ella .(p.51).

El reto mas mportante de los recursos humanos es sin duda crear herramientas que sean fortalecedores por el cual el individuo pueda llegar a involucrarse con los obetivos organizacionales posteriormente lograr beneficios personales y profesionales.

De acuerdo a Peiró y Prieto (1996),citado por Edel,Garcia y Casiano (2007) El desarrollo de las tareas laborales no se desarrolla en un lugar vacio sino en un ambiente de interaccion y conexion con sus actividades, situaciones que ocurren influenciando en su comportamiento dentro del trabajo.(p.36). Por lo tanto es prudente indicar los variables laborales pueden ser impulsores de conductas laborales ,siendo utilizados por la organizacion como motivadores para fines empresariales.Por eso los autores recomienda algunos elementos para ser considerados en la organizacion como:

a) Dinero considerado valioso, es un bien necesario, por que puede proporcionar otros bienes fisicos, pero tambien sirve para cubrir responsabilidades personales ,familiares, sociales por que tambien generan crecimiento personal.

b) Estabilidad en el empleo: definitivamente es importante lograr firmeza laboral por que brinda seguridad en la parte economica y satisface metas individuales. Pero en los ultimos años en las entidades publicas, la inestabilidad en el trabajo es frecuente por los diferentes tipos de contratos que existen de acuerdo a la conveniencia de los directivos, como de los CAS y terceros siendo los mas conocidos, generando en el personal inestabilidad laboral.

c) Oportunidades de ascenso y promoción: Es parte de un organismo dar reconocimiento y ascender cuando el empleado trabaja con eficiencia y logra los obetivos propuestos.. Tambien cabe resaltar que en las entidades publicas se hace cada vez mas dificil ascender en los cargos, porque se quedan pegados los funcionarios refiriendose que se ganaron por concurso y nadie lo puede mover.

d) Condiciones de trabajo: Los requisitos que un trabajador necesita para realizae sus labores deben ser consideradas como prioridad por parte de los responsables para su mejor rendimiento de los mismos, porque si falta algo para el desarrollo de sus actividades sera limitaciones que desfavorece a la institucion.

e) Posibilidades de participación en el trabajo. Cuando un personal pone voluntad, empeño y ganas, requiere ser considerado especialmente en los momento de toma de decisiones importantes para el organismo.

f) Ambiente social de trabajo El. Cuando hay union de fuerzas, equipo de trabajo, comprometidos, todos empujan el barco y logran las metas.

g) Cuando una actividad se hace interesante lo haces con gusto. • Variedad. La actividad laboral, si es variada, toma mas gusto pero si es lo contrario se hace monotoma y es aburrido. • Importancia. Esto es cuan importante consideras el trabajo, si es inactante o no para quien lo. Es crucial por diversos razones por que genera ingresos economicos.

El trabajador cuanto mas libre se siente ,estara mas despejado y podra tomar mejores desiciones relacionado a sus tareas o funciones que le corresponde desempeñar.

h) Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas, Si un trabajador se encuentra en una area de trabajo para el cual esta preperado para el puesto y ademas tiene otras habilidades que le permitira tener mayores oportunidades e incluso de ascender por su rendimiento y trabajos sobresalientes.(p.37).

Afirma (Brunet,2011,p.16).Concretamente sobre la percepcion de los trabajadores que tienen con respecto a la medicion del clima en el trabajo no se puede saber con exactitud si sera su propio opinion peronanal o lo que pueda ver de la que posee la organizacion con todos los elementos que tiene .

Para Amorós (2012),citado por Echegaray (2015), Dentro del capital humano es importante el capital intelectual que se ve reflejado en el conocimiento adquirido por los trabajadores para su mejor rendimiento de sus funciones.(p.69).

Podremos decir que dentro del recurso humano el elemento intelectual es importante,pero no mas impoptante que ser emocionalmente inteligente por que se cuenta con elementos como autocontrol de emociones y tener habilidades sociales y la empatria que es primordial en toda relacion de grupo.

Rousseau(1988) citado por Arredondo (2008, p.25) detalla cuatro tipos de clima adaptables a las organizaciones:

1) Clima psicologico: principalmente es la apreciacion misma de la persona mas no se refiere al ambiente que le rodea,la manera como se encuentran organizados los colaboradores de acuerdo a su propia experiencia vivencial .Muchos factores intervienen en clima laboral,diferentes pensamientos, caracter ,personalidad,crencias; las percepciones no tiene que ser iguales con las otras personas para que sean importantes, solo tiene que ser respetados. Esta referido sobre los componentes psicologico que posee cada miembro, sus actitudes,penamientos,habitos,caracter personal que lo llevara al ambiente de

trabajo para interactuar con los demás y entender mediante la comprensión, la comunicación entre compañeros.

2) Clima Agregado.- En este espacio de clima agregado es para referirse a como se vinculan a formar parte los individuos a alguna área de la organización de acuerdo a un ascenso alcanzado por las responsabilidades asumidos con éxito.

3) Clima Colectivo.- parte de la conformidad entre las opiniones personales con sus propias características y comparten con el grupo haciéndose o formando una opinión conjunta haciendo clima grupal. En el caso del clima colectivo, se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas.

La atmósfera colectiva nos indica que juega un papel importante la dinámica entre los miembros o la forma como interactúan ya que depende de ello las percepciones compartidas.

4) Clima Organizacional.- La diferencia entre clima organizacional y estructura organizacional es que la primera está dirigida a un grupo humano con sentimiento, diferencias, conductas, habilidades y todo lo que ocurre en el interior de una organización, mientras que la segunda está dirigida a las normas, reglamentos, ambientes físicos, instalaciones maquinarias de la organización es más externa.

Asimismo, es importante considerar algunos aspectos dentro de la organización tales como:

El ambiente físico: considerado el espacio, instalaciones, maquinarias, las estructurales: la amplitud de estructura, ambiente social: cooperación, conflictos que surge dentro, estilos de comunicación en los diferentes áreas, aspectos personales: personalidad, motivaciones, expectativas, caracteres, hábitos, comportamientos propios de la organización como: satisfacción laboral, rotaciones, producción, estrés laboral, permisos, en esta investigación se medirá los elementos como clima organizacional y la calidad de servicio que puedan brindar los colaboradores.

Considerando algunos elementos de clima que juegan un papel importante dentro de la institución como: El lugar donde se labora, como son percibidas directa o indirectamente por los mismos trabajadores, como estas tienen repercusiones en el comportamiento de los trabajadores, el variable clima tiene que regular entre los factores de la organización y los factores individuales, cada entidad tiene sus propias características objetivos y metas que permanecen en el tiempo y la unión de clima, estructura, características propias de la organización, como características individuales forma un sistema interdependiente que lo hace activos.

Procesos que intervienen en Clima Laboral: según:

Brunet (1999) citado por Broncato (2011) refiere resalta la existencia de dos agentes ya sean internos y externos y ambos son clave en un organismo.

Estos dos procesos de suma relevancia que intervienen en clima laboral, los internos donde se debe establecer una relación que brinde seguridad entre quienes dirigen la empresa y los empleados con sus necesidades y hacer que se les involucre en las determinaciones de objetivos que tiene la empresa; Mientras que en el proceso de agentes externos, los responsables de la empresa deben conocer con mayor profundidad la dinámica familiar, amistades, de los empleados puesto que repercute en gran medida la situación familiar puesto que marcará el ritmo de las actividades y rendimiento en la organización. (p.23).

Tipos de clima según Liker (1965):

Likert (1965) citado por Sotelo (2012, p.42) propone tipos de clima que surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales.

- Autoritarismo -Explotador: La dirección no tiene confianza a sus empleados. En algunas organizaciones los directivos asumen su cargo como autoritarios, que dirigen con una mirada vertical de arriba hacia abajo a los subordinados quienes reciben algún tipo de maltrato y falta de respeto generando estrés en el clima laboral donde la confianza está lejos de esta organización.

Autoritarismo – paternalista: Es cuando los directivos dirigen tomando actitudes de tipo autoritarios en algunas decisiones, pero en otras son como padres permisibles donde las decisiones son definidas en alta dirección y no los toma en cuenta a los

trabajadores, solo cuando les conviene, muchas veces utilizando premios, esto genera en los trabajadores malestares y desacuerdos. (p.42).

-Consultivo: La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. Es lo más asertivo consultar a los miembros, pedir opiniones, ganarse la confianza, trabajar en armonía los directivos y los trabajadores, con una mirada horizontal, donde se refleje respeto entre todos logrando un clima adecuado. (p.43).

-Participación en grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Esto es trabajar en equipo directivos y subordinados donde fluya comunicación y respeto, como la confianza en ambos espacios, buscando el bienestar de la organización. (p.43).

Litwin y Stringer (1968) citado por Palma (2004,p.24) afirma la existencia de nueve dimensiones que explicaría el clima existente en una determinada organización.

Características de clima organizacional: según Litwin y Stringer (1968) citado por Palma (2004,p.25)

Estructura: Es como lo ven el grupo de trabajadores respecto a las normas, los trámites documentales y una serie de debilidades que tiene que enfrentar cada día el trabajador.

Responsabilidad: Cuando el personal que asume con responsabilidad su trabajo, lo realiza bien y no tiene la necesidad de que el jefe le esté supervisando, muchas veces hostigándolo e incomodándolo y dificultándole su labor más que beneficiar.

Recompensa: Cuando un personal comprometido, cumple sus labores con eficiencia muchas veces pasado de horas para cumplirlas y sacar adelante los objetivos, merece, este trabajador ser recompensado, reconocido por su organización y si es posible con premios por su entrega.

Desafío: Muchas veces las tareas son desafiantes por la exigencia de las metas y para lograr hay que desafiar hasta el tiempo.

Relaciones: En un grupo de personas con mismo fin, es importante mantener las buenas relaciones para el cumplimiento de los metas que persiguen todos. Y si no

contamos con este componente se genera los conflictos lo cual no es conveniente ni para uno mismo ni para la empresa. Todos los integrantes empezando por el jefe deben tratar que haya buen clima, dentro del ambiente gire aires que transmita paz, tranquilidad para que todos puedan desarrollar sus tareas e interactuar en compañerismo.

Cooperación: Otro componente crucial, es si todos cooperan, partiendo de la dirección uniendo sus fuerzas, en armonía es triunfo seguro. porque la unión hace la fuerza.

Estándares: Toda organización tiene sus normas y reglas que lo mencionan al momento de ingreso, y todos deben cumplir porque es parte disciplinaria de la entidad.

Conflicto: En todo grupo humano va existir conflictos, pero el que dirige tiene que saber resolver los conflictos sin dañar sin dañar a los involucrados.

Identidad: Si el personal no se encuentra identificado con la institución no dentro sentimiento de pertenencia y las tareas que desarrolla no estará dirigidos debidamente.

Concalvez, (2000) nos dice que clima organización es un filtro por el cual pasan factores como (Estructura, liderazgo, toma de decisiones), entonces evaluando el clima organización se mide la forma como es percibida la organización. (p.82).

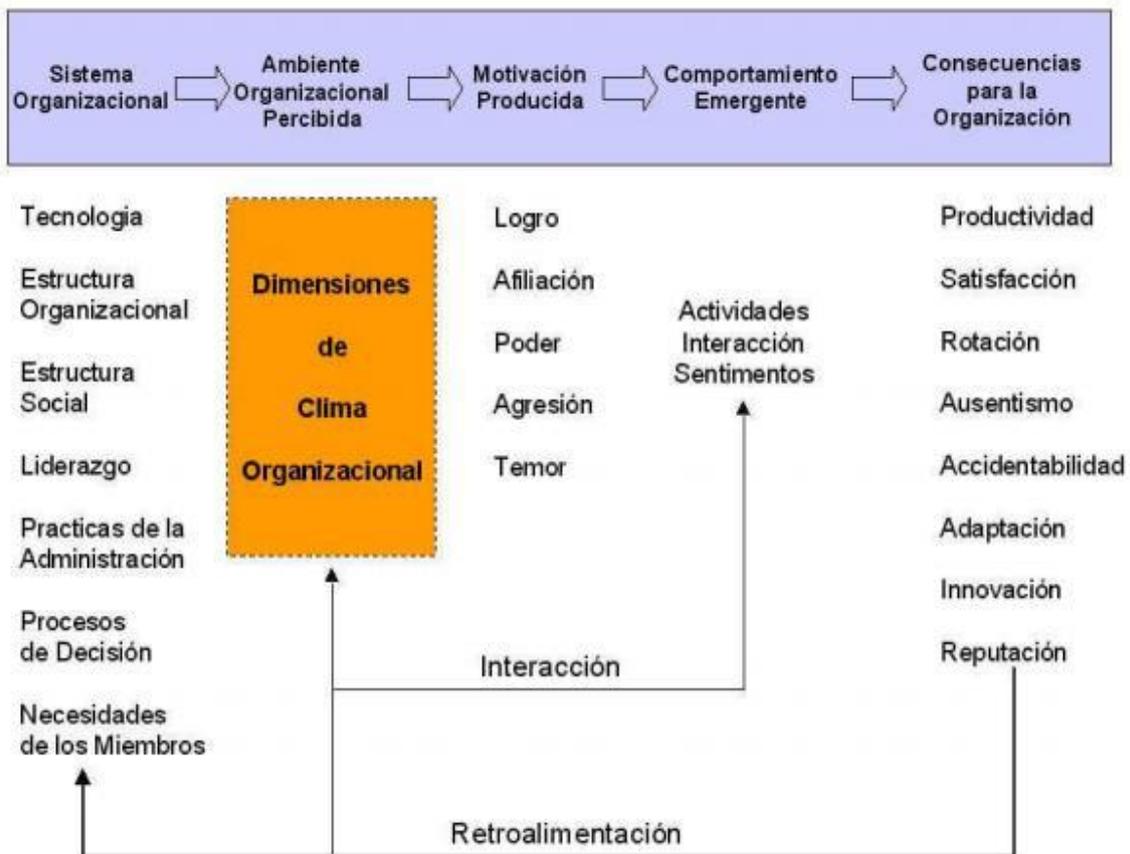


Figura 1. Modelo de clima organizacional de Litwin y Stringer. Tomada de Concalvez (2000, p.82).

Este modelo ha sido aceptado y muy utilizado para poder comprender la función que cumple clima al interior de la institución ya que no solo abarca componentes de estructura organizacional sino también los procesos y comportamientos individuales que se presenta en el lugar.

Dimensiones según Palma, (2004) afirma que clima organizacional definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionado con su trabajo en relación con sus demás compañeros y condiciones laborales que lo facilite su trabajo. (p.2).

Palma (2004) dice es importante tener en cuenta el entorno laboral, considerando tres aspectos importantes: a) Condiciones laborales (ambiente, seguridad, materiales, psicosociales) b) Procesos psicológicos: individuales, grupales sus (habilidades, actitudes, percepciones y valores) c) resultados organizacionales (productividad, cultura y satisfacción (p. 16).

Dimensiones de la 1era variable: Clima Institucional :Segun Palma (2004,p.3,5) ratificó cinco dimensiones, para nuestra investigacion se utilizará cuatro, los cuales son: Autorrealizacion, involucramiento laboral,comunicacion y condiciones laborales.

Dimensión 1: Autorrealización: Palma (2004), Es la percepcion del trabajador con respecto a las que el medio laboral favorece el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. (p.3).

Siendo los indicadores:realizacion personal, participacion. Institucion favorece desarrollo personal,ideas creativas,conocimiento labora, capacitacion al personal.

Los directivos deben preocuparse por su realizacion personal por que los servidores se sienta mejor,como tambien hacer participe en las decisiones importantes que tiene la organizacion y se sienta parte de ellas,si area de recursos humanos centra su trabajo en el en mejoramiento personal de sus servidores los resultados se visualizaran en la satisfaccion de los beneficiarios, seran capaces de ser mas creativos e innovadores en sus tareas,especialmente cuando se reconocen sus logros y esfuerzos sera como inyectarles reforzadores positivos para trabajar con mas ganas y entusiasmo y por su puesto los resultados seran mejores.

Así mismo la institución a través del área de Recursos humanos debe ser prioridad el fortalecimiento profesional de su personal mediante la capacitación y formación para el mejor desenvolvimiento de sus funciones,mas satisfaccion siente el empleado mayores seran los resultados para institución, (Chiang, y Núñez, 2010, p.237).

Dimensión 2: Involucramiento laboral: Palma (2004) identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (p.4).

Indicadores: Compromiso, factor clave, identificación, servicio en mejora, cumplimiento, objetivos y metas claras.

Esta dimensión tiene uno de los indicadores iniciales el compromiso que tiene los empleados con la institución y el consumidor, siendo el pilar la identidad que es como decir ponerte la camiseta de la institución, y siendo factor clave para el logro de metas, el camino para esto es ir mejorando las cada día las atenciones, será motivo de orgullo el cumplimiento de sus responsabilidades.

Iñiguez(2001),afirma que la identidad institucional,es cuando todo entidad tiene su particularidad que lo caracteriza y lo diferencia de los demas y el grupo humano que lo compone se encuentra identificado es decir ponerse todos la camiseta de la compañía y en forma colectivo trabajan juntos unidos en una mismo direccion. (p.72).

El cumplimiento con las actividades institucionales, poniendo alto esfuerzo y voluntad, sin esperar nada a cambio ,es una manera de sentirse parte activo y protagonico de los mejores resultadose que se puede aspirar y conseguir, especialmente por que estas involucrado de sentimiento.

Amoros (2007) citado por Sotelo (2012): El autor considera algunos comportamientos tomados en cuenta:

- Describir:es la manera de comportamiento de los integrantes.
- Comprender: Entender la actitud que tiene cada participante.
- Predecir: Es dar una mirada lo que ira a pasar con los servidores
- Controlar: Siempre con respeto, poner orden y disciplina.(p.25).

Cuan importante es considerar que estos cuatro factores que debe tener en claro todo organizacion:empezando por la cabeza es decir por quien dirige con capacidad de lider positivo,comunicativo,respetuoso como dice Goleman primero conocete ati mismo pra luego conocer y dirigen a los demas y recuerda que el lider enseña con ejemplos y los demas te seguiran.La segunda piesa importante la comprension que debe existeir en el compartir humano de cada dia,La tercera mirar

lo que sucedera en el futur al personal como terminaraes decir de acuerdo como camina en la actualidad ,si esta mal apoyarlo para que mejore y finalmente otro factor importante en todo relacion de personas debe manejarse la habilidad de autocotrol de las emociones ante cualquier siruacion de conflictos que se genere en el grupo.

Cuanto más involucrados, comprometidos, estarán más sumergido a sus tareas, implicados todos no dejando espacios que no sean del propio trabajo. (Davis y Newstrom, 1999, p.280)

Hellriegel y colbs, (1999, p.56) citado por edel,Garcia y Casiano (2007) Comprometerse implica involucrarte, ingresar al corazon de la institucion y eso es lograr las metasy esa meta es que el cliente este satisfecho con tu servicio para lo cual te contrata dicha organizacion,tener disponibilidad y realizar esfuerzos para conseguir lo propuesto y tener la conviccion de pertenecer a la institucion al cual ya formas parte como se dice te pones la camiseta.(p.52).

Meyer y Allen (2001) citado por Edel,Garcia y Casiano (2007) respecto al compromiso propone tres componentes: Afectivo, de Continuidad y Normativo:

- El compromiso afectivo: Cuando el personal se pones la camiseta,tambien esta involucrandose en los sentimiento por la organizacion muchos se involucran tanto con su labor que no ven hora de salida quedandose fuera de las horas establecidas porque les gusta lo que hacen por lo tanto disfrutan su permanencia.

- El compromiso de continuación: En este espacio tambien se recalca que cada empleado evalua su situacion dentro de la institucion, especialmente ve el tipo de contrato que tiene laboralmente,si es nombrado y tiene varios años en el mismo lugar le conviene continuar pero si es CAS siendo un contrato inestable y con reducidos beneficios,si se le presenta otra oferta, eligira lo que mas lo beneficia.

- El compromiso normativo:Todo trabajador tiene el deber de asumir el compromiso con la institucion, pero se hace mas furete el vinculo cuando recibes consideraciones, recompensas, por tu trabajo bien elaborado que genero satisfaccion por quienes se dirigia tu trabajo.(p.53).

Dimensión 3: Comunicación: Palma (2004, p4).

Palma (2004), percepción del grado de fluidez, celeridad claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios. (p.4).

Contamos con Indicadores:

Información abierta, con adecuada interrelación, percepción fluida, claro, relación armoniosa,

Uno de los aspectos claves es la comunicación, por que a través de este factor se hace viable las soluciones de los diferentes problemas surgidos dentro del desarrollo de las actividades. Es sinónimo de entendimiento, expresión de pensamientos, opiniones, sugerencias, que deben ser consideradas en las instituciones, siendo una herramienta para afrontar y superar los problemas.

Para Gaspar, (2011, p.16), la comunicación es una de las habilidades claves en el ambiente de trabajo de la organización, donde el equipo humano existe, existe la comunicación clara, fluida, coherente y cuando no es así se generan los problemas o los llamados comúnmente "chismes", donde la comunicación es distorsionada.

Dimensión 4: Condiciones laborales: Palma (2004), reconocimiento de la institución provee los elementos materiales, económicos, y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (p.5).

En esta dimensión están las dimensiones como: Capacitación, el equipo de trabajo debe ser integrado, el trabajador debe tener las facilidades para ejercer su labor, como percibir una remuneración justa a su labor que realiza, las actividades que están dirigidas y finalmente contar con adecuada tecnología para el mejor desarrollo de la productividad.

Castro (2013) citado por Yachas (2016, p 34) Esta dimensión está referida a las condiciones en las cuales el empleado labora, uno de ellos contar con un equipo de trabajo unificado e integrado, permitiendo que la organización debe preparar previamente al personal, específicamente al inicio, como contar con todas las facilidades como infraestructura, materiales, toda la parte logística, otro punto importante y necesario es la remuneración si es baja, buscar la mejora porque

muchos trabajadores son responsables de familias y por ultimo la empresa debe contar con tecnologia suficiente para facilitar el trabajo.

Hoy en día el tema de clima organizacional es muy importante en todas las entidades, los cuales hacen un continuo mejoramiento del ambiente de su organizacion,para asi alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente con sus subordinados,la relacion entre el personal de la entidad e incluso la relacion de proveedores y usuarios todos este elemento van a conformando lo que denominados clima organizacional.

Segun ley 298773 ley de seguridad y salud en el trabajo lo cual es monitoreado por el Ministerio de trabajo para que todas las entidades publicas, se rijan por el presente dictamen,por que es un instrumento de seguridad y salud en el trabajo,estableciendo obligaciones del estado implementar una politica de prevencion de riesgos laborales, para todos los servidores que la ley ampara sus derechos como trabajador ,para eso debe vigilar su cumplimiento para eso deben los empleadores: identificar, evaluar, prevenir y comunicar a los trabajadores sobre los riesgos durante el desempeño de sus labores.

1.3.2. Teorías de la 2° Variable: Calidad de servicio

Bases teóricas sobre la Variable calidad de servicio:

Definiciones según algunos autores reconocidos:

Philip Crosby (1996): "Cumple las reglas apropiadas. Su lema es: "Hazlo bien desde inicio y no tendrás errores"

Lo que el autor afirma con el lema precisa y encaja sobre lo que se tiene que apuntar desde inicio lo que se quiere lograr para no fallar y tener gastos innecesarios y perjudicial para la empresa por que generaría perdidas. También existen dos tipos de calidad que son la interna, comprendido como todo el proceso que se realiza para un fin fructífero, actividades, productos, servicios y la calidad externa, lo que el consumidor opina, sobre el servicio.

Chiavenato (2005), afirma la calidad total, es una filosofía de gestión que implica la participación de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de superación personal y mejora continua.

Las organizaciones deben tener claro sus objetivos y metas que permita sobrevivir en el actual, cambiante y constante competitividad, para eso es importantes que las personas que lo componen son quienes pondrán en sus manos los productos y servicio a los consumidores, por lo tanto es crucial que los empleados tomen conciencia de su trabajo y tengan en cuenta el programa de los cinco s que recomienda el autor que no es otra cosa que poner en orden en la organización y lograr los objetivos para aprovechar los espacios para prevenir los accidentes. Es importante Implantar algunos principios: exige que todos los empleados sean responsables de las actividades dentro de la organización:

Retirar lo esencial lo que no sirve, Programar las actividades que se debe realizar, el lugar debe ser agradable y de buen trato, Facilitar y no complicar las cosas, Debe existir normas y reglas para poner orden.

Lograr calidad en atención de los usuarios es el compromiso de todos los colaboradores y para eso hay que separar lo esencial de lo no esencial, es decir priorizar específicamente las actividades dirigidos al grupo, también es hacer que tu espacio donde desarrollas dichos servicios sea cómodo, donde te sientas bien y especialmente tener en cuenta trabajar con disciplina en una organización es sumamente importante para logro de calidad de atención al usuario.

Definiciones de servicio:

Por términos más usados el servicio se puede definir:

Fisher y Navarro (1994) “un sello de calidad, lo que designa el sector terciario, todos los que trabajan y no producen bienes deben proporcionar servicios” (p.185).

Toda actividad de trabajo que no elabora bienes físicos por lo tanto se deduce que son servicios esencialmente intangibles y no da lugar a la propiedad a de ninguna cosa, en otras palabras, es una actividad realizado para brindar un beneficio.

Colunga (1995) “Es el trabajo realizado para otras personas” (p.25).

Así mismo cualquier actividad realizada para otras personas es llamado servicio y eso es dar beneficio que una parte ofrece a otra.

Es un conjunto de actividades, beneficios ofrecidos para la venta o proporcionados en relación con las ventas. (Fisher y Navarro,1994, p.175). Son tareas, procesos previos que se realiza para obtener el producto o servicio que finalmente pasara a las ventas y que finalmente será el cliente quien evalúa y tenga la última palabra.

Kotler, (1997) “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; También son esencialmente intangibles y no conducen a la posesión de nada. Su producto puede o no estar vinculado a un producto físico” (p.656). Todas las tareas desarrolladas con responsabilidad por quienes asumen y están dirigidos a otras como beneficio y su fin será satisfacer sus necesidades y expectativas ya sean en productos físicos o no físicos.

Calidad de Servicio: Tendremos las siguientes definiciones:

Horovitz (1990), calidad de servicio es el conglomerado de beneficios que el consumidor espera, además del producto, como efecto del precio, la imagen y la reputación del mismo. (p.7).

Asimismo, podemos decir que el servicio al cliente es una serie de tareas que se desarrolla con el objetivo de incrementar el grado de expectativas de los clientes al menor costo, debe estar fundamentado en principios de dirección al cliente y quienes lo hacen son las personas. (Gaither,1983, p.123).

El servicio al cliente está configurado para dirigir una reubicación de la complacencia mutua de las expectativas entre el cliente y la organización. Para esto, debe tener interacción y retroalimentación entre las personas, en todas las fases del proceso de servicio. El objetivo principal es mejorar las prácticas en las que el usuario mantiene el servicio provisto por la organización.

Las mencionadas conceptualizaciones nos conducen a percibir los variables de análisis para el estudio de calidad de servicio; para su mejor entendimiento del tema estudiado, veremos las características fundamentales de los servicios La intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry ,1985 p.45).

Características de los servicios: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p.44)

La intangibilidad:

La gran mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock,1983), afirma también que no son objetos, más bien son resultados, lo cual equivale decir que estos servicios no son corroborados por el usuario previo entrega para tener la seguridad de sus cualidades; Por lo tanto, no se puede igualar la calidad propia de los bienes con los servicios. Asimismo, debido a su intangibilidad para una organización que brinda servicios puede tener obstáculos para entender como son percibidos los usuarios la calidad de los servicios que ofrecen (Zeithaml,1981).

La Heterogeneidad:

Los servicios específicamente los de mayor contenido de trabajo, es decir los que requieren mayor dedicación son variados en el conocimiento de sus frutos de su prestación pueden variar de fabricante a fabricante, de usuario a usuario; Esto implica lo difícil de conseguir una calidad con igualdad, por lo que la institución imagina brindar puede ser muy diferente de lo que el usuario percibe y recibe.

La inseparabilidad:

Por su parte Gronroos (1987) dice que, en muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (p.12). La elaboración de un producto no puede estar separado con el gasto que se realiza para dicho producto. Así como también los servicios donde interviene el capital humano, existe una conexión del usuario y el empleado de la organización.

Así mismo Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p.44) estas características referidos por estos autores conlleva a cuatro consecuencias resaltante sobre calidad de servicio:

-Definitivamente los servicios no pueden ser evaluados y medidos, si no es por la percepción y expectativas de los clientes.

-La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consiguientemente, arriesgando que la opinión del cliente sea mayor que de los bienes.

-La valoración que realiza el usuario sobre la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados. La calidad de servicio va depender del valor que pone el cliente sobre ese servicio recibido. Actualmente la calidad debe estar representado por un proceso constante en todas las áreas de una institución donde todos colaboren y estén alineados con todos los miembros en satisfacer las prioridades del cliente.

- Es como poder determinar una diferencia entre las percepciones reales de los clientes y las expectativas que se hacen de ellas posteriormente por lo tanto este cliente ya se de producto o de servicio realizara una evaluación siendo sus resultados positivos o negativos.

Proceso del servicio:

según Albretch (2011) citado por Yachas (2017) llama también los ciclos de servicio, fundamentados en los momentos de verdad. Este argumento conduce como ayuda para el trabajador, es decir para el que presta los servicios.

La definición sobre el ciclo de servicio tiende a favorecer a los colaboradores de la institución para brindar servicio a los clientes, concediéndoles a estructurar imágenes en su pensamiento de lo que pasa, lo cual implica que la edificación del servicio ya no solo concierne al trabajador, sino se convierte en lo que Albretch llama “momento de verdad”. (p.49).

Este momento es el contacto que mantiene los miembros de la institución con el cliente. Es decir, este contacto es cuando un empleado tiene rose con algún aspecto de la organización y se genera un impacto en la calidad de servicio.

El servidor no es quien brinda un servicio, sino que es parte de ella. Esto conduce que la calidad ya no es una tarea con el objetivo de lograr una satisfacción sino es resultado de la definición momentos de verdad que el cliente ha percibido.

Esto quiere decir que es punto de vista del consumidor y que ellos los considere como tal.

Concepto calidad de servicio

Según la Real Academia española la define como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Para lo cual se consideran dos elementos básicos: primero sobre características o propiedades y segundo su bondad para valorar. Asimismo, la real academia también pone su aportación en la definición como una serie de características que son inseparables o unidos a algo, que le permite considerar su valor, mediante dichas características y cualidades.

Así mismo podemos seguir reforzando con otras definiciones sobre el tema:

Para Deming (1987), Calidad no es sinónimo de perfección si más bien a la eficiencia, preocupándose más por la satisfacción de los consumidores, generando en ellos confianza, seguridad y especialmente a bajo costo, esto es lo que el cliente busca, buena calidad, buena atención y a un precio justo y acceso a la billetera de todos. (p.49).

Yamaguchi (1989): la buena calidad de los productos, no es visto solo en cualidades, sino significa también el volumen o masa de la producción, cuando se requiere se podrá obtener la calidad esperada y a un reducido costo es decir esto conduce a un bajo precio y su salida de dichos producto será rápido con promociones y ofertas, aquí las empresas empiezan a ofertar los producto a precio de promoción y esto sale como “ pan caliente” por qué esta al acceso de todos los bolsillos.

Para Juran (1990) citado por Méndez (1988) calidad es: 1) La calidad es cuando las características de producto están basadas en las necesidades del cliente y satisfacción del producto. Además, Calidad es libertad después de las deficiencias. El énfasis que la institución aborde en la elaboración de los productos debe estar basado en como ese producto llegue a satisfacer las prioridades y

expectativas del cliente, y la segunda después de la mala elaboración o poco interés se percibe la deficiencia o la insatisfacción del usuario. (p.4)

Además, agrega, Juran (1993): Cuando la organización pone énfasis, motivando e involucrando a sus empleados en la eficiencia de la producción se conseguirá brindar cubrir las prioridades e interés de los usuarios se logra sus expectativas. (p.13).

Es importante destacar que una organización se planteen la visión tomando en cuenta la calidad al servicio que puede ofrecer, pero antes que nada debe entender que un servicio para que se considere de calidad debe lograr su fin y eso es satisfacer expectativas del cliente en el ahora y después.

Nuevamente aporta Crosby (1988), Para lograr calidad nos recomienda que esto será posible partiendo de la gestión o dirección responsables directos de que la organización dirija sus objetivos contando con su equipo de trabajo fortalecidos de comunicación, motivación, responsabilidad, entusiasmo, todos comprometidos con un mismo propósito, empujemos el carro en beneficio de los usuarios.

Por consiguiente, se requiere que los servidores estén comprometidos en mejorar y propone cuatro principios: Crosby (1988): citado por Méndez (2013)

1. "Calidad es cumplir con los requisitos propuestos". Esto implica responsabilidad, compromiso y cumplimiento de los requerimientos por todo el equipo.

2. "El sistema de calidad es la prevención". Para lograr adecuada calidad se debe tomar medidas preventivas para no cometer errores y después insatisfacción al usuario y por ende mala imagen para la organización. Por lo tanto, es mejor y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas, porque esto significaría pérdida para la organización.

3. "El estándar de realización es cero defectos".

El patrón de la organización, es hacer las cosas bien, pero a la primera, es decir hacer lo acordado en el tiempo acordado y así no tendremos problemas y por ende cero errores y mejores resultados.

4. “La medida de la calidad es el precio del cumplimiento”.

Esto quiere decir que todos los integrantes comprometidos, transmitirse entre ellos el cumplimiento de sus responsabilidades en tiempo programado. (p.5).

Así mismo Ishikawa (1988) citado por Méndez (2013) propone algunos principios:

a) El cliente es lo más importante: Cuando la empresa remarca sus objetivos considerando que el cliente es lo más significativo, principal y la organización debe direccionar su proceso para este fin, la organización en su totalidad es la que debe involucrar a todos para lograr dicha satisfacción y no solo los responsables del área de servicio, sino cada uno de las partes de la organización deben trabajar conjuntamente.

b) Hay que prevenir, no corregir: Tomar medidas preventivas para no cometer errores y estar perdiendo el tiempo en las reparaciones que genera pérdida para la empresa.

c) Reducir costos y desperdicios en general: Otro principio es tener estrategias para bajar costos, tampoco se debe permitir desperdiciar los insumos, porque ocasiona pérdida para la institución.

d) Los resultados debe ser a largo plazo: recomienda que no debemos desesperarnos por los resultados inmediatos sino es tener paciencia y prudencia y los resultados serán mayores.

e) No reducir caminos cortos para alcanzar la calidad.: Se debe respetar las estrategias programadas para el logro de las metas porque hay caminos que no se pueden cortar si queremos obtener los resultados de buenas cualidades.

f) Participación e involucramiento de todos los miembros: cuando la organización se propone lograr metas es con la participación de todo un equipo comprometidos.

g) Hay que trabajar en equipo: se lograra excelentes metas, trabajando en equipo, esto es poner puño todos los componentes.

h) Medir resultados. Las evaluaciones nos permiten medir, los resultados y nos permite mirar nuestros errores para corregirlos y enmendarlos.

i) Dar reconocimientos: Los que ponen puño, esfuerzo, ganas, requieren ser reforzados, recompensado su esfuerzo muchas veces con altas horas en el trabajo.

j) Los directivos deben ser los primeros en empujar el barco, conjuntamente con los demás componentes.

k) para que los miembros estén preparados, instruidos con la última tecnología y estar listo para la competitividad.

l) Crear conciencia de la necesidad: directivos y miembros deben estar concientizados que sus labores tienen un fin y eso es lograr satisfacción del cliente.

ll) Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente. La empresa debe tener clara sus propósitos de mejorar paulatinamente. (p.8).

Así mismo el autor amplio significación de calidad como: calidad del producto, para decir más específico calidad del trabajo, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad de la compañía. Ishikawa (1986) Considerando prioridad al cliente o el usuario, porque el desarrollo de las actividades están dirigidos a ellos, es decir todo el trabajo que se ejecuta en una institución es para el logro de resultados con excelencia y eso se puede lograr con involucramiento de todo un equipo de colaboradores, comprometidos, identificados y en especial contar con adecuadas herramientas y de esta mejora apuntar a ganar.

Buscar calidad permite no solo mirar el resultado final si no como se está desarrollando sus fases de elaboración ya sea planificación, producción, venta y sostenimiento. (Imai, 1998, p. 10).

Según Vásquez et al.(1996), afirma que la calidad objetiva viene hacer la mirada interna de la calidad, por lo tanto está dirigido a la producción; el objetivo

principal de la primera es la eficiencia y por eso permiten que las actividades deben ser estandarizadas ; También habla de calidad subjetiva con una mirada externa y que esta calidad se obtendrá mediante el cumplimiento de las necesidades, deseo y expectativas de los consumidores, ya que están relacionados en contacto con ellos.

Zeithaml (1988), la calidad percibida esto quiere decir “juicio del consumidor la excelencia y superioridad de un producto” (p.3).

Gran parte de las organizaciones que brindan servicios tienden asegurarse que los usuarios reciban generalmente servicios de alta calidad. En tal sentido se puede dar una mirada en que la calidad de servicio que realiza una importante determinación por la opinión que tiene y por el imagen y contabilidad del usuario al servicio que recibe, por lo tanto, un usuario insatisfecho viene hacer una perdida para dicha organización.

Grönroos, 1994, p. 37). Puesto que los servicio son difíciles de medición por ser subjetivos solo pudiendo ser evaluados mediante la percepción y expectativas.

Así mismo Gutiérrez Pulido (1996): es el cliente quien aprueba o desaprueba el producto, le gusta o no, está de acuerdo o no lo está.

Duque (2005), Siendo la meta principal establecer una relación mutua entre la organización y cliente, pero con eficacia para que se logre resultados esperados; siendo importante la interacción y retroalimentación. (p.65).

Harrington (1997), Señala que obteniendo el resultado final que es satisfacción del usuario y esto porque se desarrolló debidamente para cubrir expectativas del cliente. (p.28).

Evaluación de calidad de servicio

La evaluación de perspectivas realizada de acuerdo enfoques de algunos autores que definan sobre calidad del servicio, y a partir de los cuales se han diseñado diversos modelos de medición de acuerdo alas características de prestación del servicio pueden ser: - La perspectiva expectativas-Percepciones y la perspectiva

Objetiva-Subjetiva (Interno-Externo), la primera nos habla de dos posturas para conceptualizar la calidad de servicio:

a) Desde las expectativas y percepciones del consumidor. Esta postura está fundamentado en el modelo de la desconfirmación, del producto de la diferencia entre percepciones y expectativas del desempeño del servicio.

En este enfoque se encuentra, el modelo nórdico de calidad del servicio desarrollado por Grönroos (1984) y el modelo norteamericano Service Quality (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman y otros (1985,1988).

b) Mirando solo las percepciones del cliente. Aquí defiende la superioridad que tiene la evaluación sobre calidad del servicio dando prioridad la opinión del cliente, consideran que no es necesario las evaluaciones de expectativas solo mirando resultados.

Escuela Nórdica Gronroos (1984, p.40)

El Pionero propone un modelo que integra la calidad del servicio bajo tres dimensiones:

a) la técnica, dirigido al “qué” simboliza que tipo de servicio que recibe el cliente después de haber hecho la compra y para Gronroos este punto tiene cualidad objetiva. De suma relevancia.

b) la funcional, esto es “cómo”, de que manera recoge la atención que se le brinda el usuario si fue amable o no el trabajador que efectuó el servicio.

c) la imagen institucional, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido (p.40).

Considerar tres dimensiones cruciales e indica obtener la calidad no solo es lograr calidad técnica y funcional, es cerrar la brecha que hay entre la calidad esperada y

la experimentada, mediante la desconfirmación. Cuando se efectúa la medición y hay buenos resultados será satisfactoria cubriendo las expectativas que se pretende lograr.

Escuela americana :Parasuraman,Zeithaml y Berry (1988,p.26)

Inicialmente abarca en varias etapas especialmente dedicados por un grupo de estudiosos empeñosos sobre el tema que venimos averiguando, hablamos de Parasuraman, Berry y Zeithaml. A los principios del 1985 se hizo un estudio de tipo cualitativo, para el cual tuvo que manejar con entrevistas a los consumidores y parte administrativa de compañías de alto renombre de los Estados Unidos, obteniendo un modelo conceptual de calidad del servicio basándose en la teoría de las Gaps o vacío donde explica cómo cerrar las brechas entre las expectativas de usuarios y percepción de servicio recibido.

El modelo asigna cuatro elementos que son formadores de expectativas: los mensajes que se da lo que uno habla y el otro escucha (boca-oído), lo que el usuario requiere, lo que le ocurre antes y todo lo que ocurre a nivel externo de la organización, que muchas veces son también llamados usuarios no directos. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), posteriormente realizan diez dimensiones para la valoración de calidad del servicio. Posteriormente son criticados por otros autores, conduciéndolos a hacer otra investigación de tipo cuantitativa y realizan estudios estadísticos de análisis factorial llegando a la simplificación de solo cinco dimensiones., (p.44).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988,p.26):

a) Empatía: Cuando la empresa pone mayor interés y ofrece una atención personalizada y especializada, es ponerse en el zapato del consumidor.

b) Fiabilidad: habilidad: Aplicando el valor de responsabilidad, cumplimiento lo cual permite ganarse confianza del cliente por que cubres sus intereses.

c) Seguridad: Cuando la empresa a través de sus empleados preparados con suficiente conocimiento brinda a sus usuarios esperanza, credibilidad.

d) Capacidad de respuesta: finalmente, que los trabajadores estén siempre dispuestos a la atención en forma inmediata, no hacer esperar al cliente, que baya con buena impresión para retornar.

e) Elementos tangibles: Es necesario las condiciones estructurales que debe proporcionar la empresa a los miembros ejecutoras de servicio para su mejor desenvolvimiento.

A partir de las cinco dimensiones anteriores, estos autores en 1988 desarrollan el modelo SERVQUAL y su respectivo instrumento de medición. Para lo cual determinan 22 preguntas desde la perspectiva del consumidor adjuntado a expectativas, la evaluación de acuerdo a la escala de Likert, de esta manera el instrumento tuvo 44 ítems. Siendo las expectativas superadas, con resultados favorables y el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Para esta investigación, se consideran cuatro dimensiones siendo sus autores Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Dimensiones de calidad de Servicio: Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 p. 26)

Dimensión 1: Fiabilidad:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), viene hacer la habilidad de ejecutar el servicio con efectividad, eficacia, sin fallas, de forma cordial, cuidadoso, fiable, brindando la confianza y eficiencia en la prestación del servicio. (p.26).

Teniendo en cuenta los indicadores: Promesa, y cumplimiento, interés, brindar buen servicio, eficacia y satisfacer las expectativas.

En una institución, el cliente es un factor principal del desarrollo para la mejora y esto se puede observar cuando se cumple y supera sus expectativas que aspira.

Drucker (1990), afirma sobre fiabilidad como la amplitud que de enfocar todo compañía, poniendo todo esfuerzo de entregar un trabajo que brinde confianza, que sepa que puede contar con ellos, que le ayude a resolver sus problemas sus preocupaciones y para lograr eso, la empresa tiene que responder con puntualidad, responsabilidad, aptitud y especialmente ser amables y cordiales en el trato, desde que el ingreso hasta que se retire. (p.41).

Castro (2012) confirma que hablar de calidad no es mirar hacia lo interior o lo que ocurre dentro de ella, más bien es priorizar que pasa por su pensamiento, que experiencia se está ganando será mala o buena, es decir cuan confiado se encuentra con la forma de atención que presta dicha empresa. (p.26). El autor que para que ocurra esto debe pasar por cuatro dimensiones como: confiable, segura, fiable y cuidadoso.

Cundo una institución programa ejecutar sus actividades y cumple esto genera en el consumidor confianza, como cuando le resuelve los problemas que aqueja y se sienten aliviados apoyados por los servidores, desde que pisa el centro es decir desde el principio debe sentir el trato acogedor, los horarios de atención debe estar bien publicados a la vista de los clientes así como las programaciones de actividades diarias y la parte administrativa con registros y expedientes actualizados, todas estas características dependerá de cada organización.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Es la disposición, voluntad, capacidad de los servidores para prestar el servicio, de forma rápida e inmediata que el usuario se sienta que cubre sus expectativas (p.26).

Siendo los indicadores: Comunicar, brindar servicio rápido, disponibilidad, calidad, poner mayor interés, responsabilidad y cortesía.

Drucker (1990) nos ayuda entender mejor esta dimensión y nos dice actuar con inteligencia es responder de inmediato sin espera, sin generarse la molestia y esto se resplandece con un servicio rápido, esto incluye el cumplimiento que se da en un tiempo prudencial y horario programado al alcance del cliente. (p.41).

También es preocuparse en mantener la comunicación por los cambios que se da en el desarrollo de las actividades, la atención debe ser inmediata no hacer esperar y generar molestias, los colaboradores deben tener como norma estar siempre prestos a ayudar y responder a cualquier interrogante o dudas, como norma general que la prioridad debe estar centrado en el usuario, las atenciones están dirigidos con mayor interés en satisfacerlos.

Castro (2012) sobre capacidad de respuesta que es la actitud o disponibilidad de ayudar a los usuarios en brindar el servicio rápido e inmediato, asimismo es tomar en cuenta el cumplimiento a tiempo de los compromisos (p.62). Cuando la institución trabaja con misión de cubrir satisfacción a sus consumidores, en las entidades públicas se exige que las atenciones deben brindar atención moderna y transparente, como obtener mensaje transparente, directo, así como exigir los derechos que le concede la constitución y ser atendidos con responsabilidad por los servidores públicos.

Dimensión 3: Seguridad:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Esta dimensión examina, cuando los servidores públicos tienen aptitud necesaria para responder las preguntas realizadas por los beneficiarios., así como habilidad para inspirar credibilidad y confianza, al usuario (p.26).

Los indicadores de esta dimensión son: Confianza, credibilidad, garantía, amabilidad, conocimiento suficiente, trato adecuado, respeto por los usuarios.

Drucker (1990) comparte sobre la dinámica del sentimiento que experimenta un beneficiario que concurre a un establecimiento público en busca de resolver sus

infinidades de problemas y pone su confianza con la esperanza de no ser defraudado, sino que se le ayuden a solucionarlos, más cuando se encuentra en situaciones de vulnerabilidad social. Si ocurre como espera de parte de la empresa se habrá ganado la seguridad, credibilidad. (p.41).

La organización mediante el equipo de trabajo que brinde al cliente estabilidad, confianza, seguridad, sean atendidos con amabilidad, con suficientes conocimientos para responder de inmediato, que reciban buen trato cada vez que el cliente se encuentra en el establecimiento, y especialmente sean tratados con respeto, recibiendo saludos sin ningún tipo de distinción.

Castro (2012) dice es el sentimiento del usuario en confiar sus problemas en dicha compañía y debe ser resueltas con mayor responsabilidad, implica también incluye credibilidad, seguridad y honestidad (p.61).

Cuando un usuario se acerca al centro buscando una atención, viene cargado de problemas de familia y quiere confiar en alguien tiene la expectativa de que le ayudaran a resolverlos, generalmente asisten en situaciones vulnerables, es aquí donde la entidad entra a abordar brindando el servicio necesario.

Así mismo los padres de familia que son los no usuarios en una entidad pública, asisten a la institución en busca de apoyo a la familia por que sufren violencia familiar, abandono de parejas generando alta incidencia de familias monoparentales y dejan a sus hijos menores a cargo del centro y bajo la protección de los servidores que inspiren seguridad en sus labores y que los padres los deje con la confianza que serán debidamente cuidados, protegidos , que en su retorno encuentre a los menores con una sonrisa y abrigo acogedor.

Dimensión 4: Empatía:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las entidades a los usuarios. (p.26).

Los indicadores: Atención individualizado, con horarios convenientes, atención especializado, priorización, comprender y sentirse como en casa.

Drucker (1990) refiere priorizar atención individualizado, especializado de parte del organismo, como regla general debemos aplicar el valor de cortesía, ya

que es parte de la empatía y ser empático es comprender, ponerse en el lugar del cliente, sentir lo que experimente, por eso implica un mayor compromiso de los que laboran y que tengan actitud de servir a los demás. (p.41).

Asimismo, es prioridad de las organizaciones brindar una atención individualizado, dirigido hacia la problemática de la misma persona o familia dependiendo de qué tipo de servicio requiere, el horario de atención a los usuarios debe ser conveniente a las necesidades, la atención debe ser especializado, es decir la atención es por especialización profesional,

Castro (2012) el autor dice que es la disponibilidad de la organización para brindar a los usuarios la atención individualizado (p.62). en esta dimensión explica no solo es ser Cortez, amable, comprensivo, sino también requiere de un compromiso con el usuario, conocer más sus necesidades personales para que de esa manera cubra sus requerimientos.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. Es en este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan finalmente en el servicio que la entidad presta al ciudadano.

Todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica:

Calidad en la atención al Ciudadano: Aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce sus costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas.

Supone que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía articule sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía.

Supone que el personal de la entidad pública rompa con el paradigma de “si cumplo la ley hago bien mi trabajo” y desarrolle toda su capacidad y habilidades convencido de que “hago bien mi trabajo si el(la) ciudadano(a) se siente bien atendido(a).”(Manual para mejora calidad atencion ciudadana,2015).

1.4 Formulación del problema

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre clima Institucional y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018

1.4.2 Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre involucramiento laboral y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la comunicación y la calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018?

Problema Especifico 4

¿Qué relación existe entre condiciones laborales y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia, Chaclacayo 2018?

1.5 Justificación del estudio.

1.5.1 Justificación teórica

La importancia que tiene el presente trabajo es significativa y servirá de mucha utilidad.

Para dar inicio el estudio de esta investigación es acudiendo a diferentes fuentes teóricas que nos ayuda a sustentar con base significativo sobre las variables de clima institucional y la calidad de servicio percibido por los padres de familia. El actual mundo contemporáneo globalizado, exige a las entidades avanzar en su mejora, ya que hay mayor competitividad entre los organismos nacionales y privados con los internacionales, por tanto, debe estar equipado con alta tecnología, especialmente el área de recursos humanos tener la prioridad a que el personal realice sus tareas diarias en adecuadas condiciones laborales para que puedan brindar los servicios de calidad a los usuarios. Palma (2004), nos sugiere cuatro dimensiones en el estudio de esta variable: autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, percibidos desde la óptica de padres de familia que son los no usuarios del Cedif-Inabif. Así como del segundo variable calidad de servicio que brindan los servidores del centro, para ello Parasuraman, Ziethaml y Berry (1988) nos recomienda cuatro dimensiones: fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía desde la percepción de los padres de familia del Cedif-Inabif. Las conclusiones que llegue en esta investigación servirán como fuente de información para profundizar dicha investigación en especial en este tema de clima laboral y calidad de servicio, pero percibidos por los mismos trabajadores ya que es la primera investigación realizado en el centro de desarrollo integral de la familia-Inabif.

1.5.2 Justificación Práctica

Esta investigación se justifica porque es necesario que la presente gestión mejore respecto al clima institucional del Cedif, en especial en condiciones laborales de los trabajadores puesto que hay deficiencia en la estructura organizacional, limitaciones de ambientes de trabajo lo cual dificulta el desarrollo de las actividades y no lograr con eficacia los objetivos trazados y tampoco se puede brindar servicios de calidad a los usuarios que son los más perjudicados.

Por lo tanto, permitirá a la gestión actual a mejorar sus estrategias para superar las debilidades y transmitir a los servidores confianza y seguridad, por ende, mejorar el clima laboral para mejorar calidad de atención a los usuarios, y servir como soporte a otras unidades operativas ya sean de lima como de provincias.

1.5.3 Justificación Metodológica

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearán en la investigación demostrarán su validez y confiabilidad; así, podrán ser utilizados como base para posteriores trabajos de investigación, sobre todo para profundizar y realizar otra investigación que sea para evaluar la percepción desde el punto de vista los mismos trabajadores del Cedif.

1.5.4 Justificación social

Actualmente existen mayor demanda de usuarios por los altos índices de vulnerabilidad y riesgo social que se encuentran los menores que están bajo la tutela de sus padres que padecen violencia familiar, feminicidio, padres que no asumen responsabilidades y cometen negligencias permanentes, específicamente dichas familias sufren pobreza y pobreza extrema ,además cabe mencionar que el 75% de las familias atendidos en el centro son familias monoparentales, por dichos problemas sociales se escogió este tema, clima Institucional y la calidad de servicio, que son pilares, sobre todo por el contacto que se tiene con los usuarios que son muy sensibles por la situación que padecen y concurren a buscar apoyo emocional y el personal tiene que estar preparado emocional y físicamente para

brindar contención emocional y fortalecer a la familia que son objetivos y metas institucionales del CEDIF-“Las Dalías” -INABIF.

1.5.5 Justificación Legal

Esta investigación servirá para que la gestión institucional se preocupe en mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del D.L.1057 régimen CAS, que tienen contratos eventuales lo cual genera inestabilidad constante y no les permite trabajar con tranquilidad lo cual propicia un clima inestable y por ende no favorece que la institución logre eficientemente sus objetivos.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre clima Institucional y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo integral de la Familia, Chaclacayo 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo integral de la Familia, Chaclacayo 2018.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo integral de la Familia, Chaclacayo 2018.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre comunicación y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo integral de la Familia, Chaclacayo 2018.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre condiciones laborales y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo integral de la Familia, Chaclacayo 2018.

1.7. Objetivos:

1.7.1 Objetivo General

¿Determinar la relación que existe entre clima Institucional y la calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018?

1.7.2 Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre involucramiento laboral y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018.

Objetivo específico 4

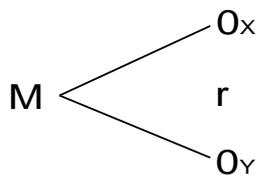
Determinar la relación existe entre condiciones laborales y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia, Chaclacayo 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

En esta investigación se ha visto por conveniente elaborar con el diseño no experimental de tipo transversal lo cual nos permitirá recolectar la información en un solo momento y tiempo único. El presente diseño tiene la finalidad de describir ambas variables de dicho estudio para analizar cuál es la incidencia y la interrelación en un momento realizado como refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Para demostración de dicho estudio y averiguar las razones por las cuales se realizan, conlleva buscar las causas que generan dichos problemas porque las consecuencias son alarmantes e impactan su atención de los investigadores para profundizar dicha averiguación, por lo tanto, conduzca a una mayor preocupación de porque se genera dichos efectos, por consiguiente, se ha visto por conveniente utilizar el siguiente esquema.



Dónde:

m: muestra de estudio.

01: Indica medición de la variable Clima institucional

02: Indica medición a la variable Calidad de servicio

r. Coeficiente de correlación

Metodología

Por lo afirmado Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método de investigación es el método científico de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, por lo que tiende indagar las peculiaridades que presenta la muestra de los padres del Cedif; También es conveniente recalcar el uso del método hipotético deductivo porque es necesario que se haga la prueba de hipótesis así como analizar e

interpretar los fenómenos que se dan en la realidad, de ambas variables, tanto la primera como la segunda, para que posteriormente se establezca la relación existente entre ambos.

De esta manera se lleva a la evaluación para saber cuánta relación hay a nivel perceptivo entre clima institucional y calidad de servicio según los padres de familia de centro de desarrollo integral de la familia-Cedif "Las Dalias" INABIF del distrito de Chaclacayo 2018. Así mismo cabe mencionar que el presente estudio que se viene realizando corresponde a los técnicos de observación que se ha desarrollado a ambas variables, por lo que llamo la atención para que sea motivo de investigación.

Tipo de investigación

El tipo de estudio es Básica y descriptivo correlacional

Refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010) que es importante que se haga el análisis de algunas características que se ha podido observar en mencionadas variables, pero sin realizar una manipulación que pueda alterar solo respetando el hecho tal como funciona de acuerdo a las teorías fundamentadas.

En dicha investigación se busca medir la relación entre clima institucional y calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia del Cedif "Las dalias" del distrito de Chaclacayo. Así mismo esta investigación es de tipo correlacional, en la medida que las percepciones de ambas variables busca establecer la real dimensión que afectan entre sí. También es correlacional ya que se pretende establecer una relación lineal o directa entre ambas variables.

2.2. Operacionalización de las variables:

Para el mejor desarrollo del estudio se consideraron 2 variables: Clima institucional y calidad de servicio.

Definición conceptual de la variable Clima Institucional

Palma, (2004) Confirma que clima organizacional es la percepción del empleado con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como

posibilidades de desarrollo personal, involucramiento con las tareas asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionado con su trabajo en relación con sus demás compañeros y condiciones laborales que lo hace su labor más fácil. (p.2).

Así mismo es efectuar un diagnóstico del espacio donde el empleado desarrolla el quehacer diario, el sentir y como está conectado, identificado con las características de la institución y en cumplimiento de sus funciones. En efecto es observar las condiciones en las cuales labora, si esta propicio el medio que condiciona y favorece el adecuado desenvolvimiento de sus acciones.

Conceptualización de la variable Calidad de servicio

Los autores que tiene mejor enfoque y estudio sobre este variable es Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Quienes Definen:

La calidad del servicio está basada en el paradigma de la des confirmación, como resultado de la discrepancia entre percepciones y expectativas respecto al desempeño del servicio, quiere decir que la calidad del servicio se desarrollase en la interacción entre un cliente y los componentes de la organización de un servicio y considera 5 pilares: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles (p. 26).

2.2. Operacionalización de variables

Para la realización de operacionalización de las variables se desarrollará a través de la técnica de la encuesta que será utilizado para recolectar los datos. Lo cual coincide con los objetivos de estudio, como también será de enfoque cuantitativo, dicho investigación. Así mismo ruso (2011) nos indica que “es el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recopilar datos relacionados con una variable “. (p. 24). A través de estos técnicos nos permitirá a desarrollar operacionalmente para realizar la medición de los datos que se ha recolectado de las variables.

Definición operacional de la variable Clima institucional

La variable Clima institucional, para realizar su estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones, Autorrealización, involucramiento, comunicación, y las condiciones

que acompaña al trabajador que fueron considerados de acuerdo a las características de la muestra, lo que pretendemos medir desde la perspectiva de los padres que son los usuarios no directos del Cedif, y cada una con 6 indicadores; Por consiguiente cada indicador también considera 1 ítem, que permitió elaborar un cuestionario de 24 ítems, para ser aplicados a los padres de familia del Centro, luego se pasara a recoger la información de datos para que posteriormente pasa ser procesado estadísticamente , para las pruebas de hipótesis y realizar las conclusiones del presente investigación.

Tabla 1

Operacionalización de variable Clima institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	y Niveles	Intervalos
D1 Autorrealización	Realización personal, participación, inst. favorece desarrollo, ideas creativo reconocimiento laboral, capacitación personal	1, 2, 3, 4, 5, 6			
D2 Involucramiento laboral	Comprometido, Factor clave, Identificación, Servicios en mejora, Cumplimiento, Objetivos y metas claras	7, 8, 9, 10, 11, 12	Ordinal Escala de	Likert	Muy favorable: 89 – 120
D3 Comunicación	Información abierta, Comunicación fluida, Relación armoniosa, Adecuada interacción, Afrontar y superar, Adecuada comunicación interna	13, 14, 15, 16, 17, 18	(1) Casi nunca	(2) A veces	(3) Desfavorables: 24 – 56
D4 Condiciones laborales	Preparación/capacitación Equipo integrado, Facilidades laborales, Remuneración, Actividades dirigidos, Dispone tecnología	19, 20, 21, 22, 23, 24	(4) Siempre	(5).	

Fuente. Adaptado de Palma (2004).

Definición operacional de la variable Calidad de servicio

La segunda variable Calidad de servicio, con el objetivo de que se desarrolle debidamente su estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones: Fiabilidad, capacidad, comunicación y empatía, cada uno con 6 indicadores por cada indicador se elabora 1 ítems, lo que permitió elaborar un cuestionario de 24 ítems para aplicar a los padres de familia del Cedif, luego recoger la información de los datos para que pase al procesamiento estadístico ,por consiguiente para comprobación de las pruebas de hipótesis e indicar las conclusiones que se llegara con este estudio. Se pretende medir desde la perspectiva de los papas como ellos perciben los servicios brindados por los funcionarios de la unidad operativa.

Tabla 2

Operacionalización de variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	y Niveles	Intervalos
Fiabilidad	Promesa y cumplimiento, Interés, Buen servicio, Horario adecuado, Eficacia, Satisface expectativas	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal		
Capacidad de respuesta	Comunicado a usuarios, Servicio rápido e inmediato, Disponibilidad, Calidad, Mayor interés, Responsabilidad y cortesía	7, 8, 9, 10, 11, 12	Escala de Likert		
Seguridad	Confianza y credibilidad, Garantía, Amabilidad, Conocimiento suficiente, Trata adecuado, Respeto	13, 14, 15, 16, 17, 18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Buena: Regular: Mala:	89– 120 57 – 88 24 – 56
Empatía	Atención individualizada, Horarios convenientes, Atención especializada, Priorizar, Comprender, Sentirse como en casa	19, 20, 21, 22, 23, 24			

Fuente. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

2.3. Población y muestra

Población.

Conformada por todos los padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia-Cedif “Las dalias” INABIF del distrito de Chaclacayo, que en su conjunto son un total de 150 padres entre hombres y mujeres, de edades que oscilan entre 18 años a 45, son llamados usuarios no directos, pero con los cuales también se desarrollan actividades de fortaleciendo de sus roles, funciones parentales, mejorar la disciplina de los hijos, mediante el desarrollo de escuela de padres a través de los cinco módulos durante el año, ya que uno de los objetivos principales del Cedif es el fortalecimiento familiar ,siendo de mayor preocupación los usuarios, esta población son padres de los beneficiarios, quienes reciben los siguientes servicios del Cedif “las dalias:

- Cuna (niños, niñas de 1 año a 2 años 11 meses)
- Jardín (niños y niñas de 3 a 5 años)
- Desarrollo complementario I Y II (niños, niñas de 6 a 11 años)
- Servicio de promoción al adolescente (12 a 17 años)

Muestra.

La muestra fue probabilística, tomada al azar, siendo 108 padres de familia del Cedif,” Las dalias”, 2018.Hernandez (2010), refiere que la “muestra es esencia de un subgrupo de la población”. (p.207). Para este proyecto de investigación la muestra probabilística: porque se fundamenta lo cual pasara procesos con principios estadísticos y reglas aleatorias; lo cual no estarán sujetas a la inquietud y cualquier otro inconveniente que surja de los investigados.

Estadísticamente se ha determinado usar la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N tamaño de la población 150

n= nivel de confianza

p= posibilidad de que ocurra un evento p

q= probabilidad de que ocurra un evento q

e= margen de error esperado

Entonces:

N= 150

n= (95)2 = 1.96

p= .5

q= .5

e= +- 5%= .050

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 150 (.5 \times .5)}{(.050)^2 \times (150-1) + (1.96)^2 (.5 \times .5)}$$

$$n = \frac{144.06}{1.33}$$

$$n = 108$$

Muestreo.

El muestreo que se realizó en esta investigación fue el método probabilístico, aleatorio simple. Dichos participantes se determinan aplicando el sistema aleatorio. Se evaluará al total de 150 padres de familia que se encuentran registrados en el padrón de familias del Cedif, para luego hacer un listado de los mismos. Todos los padres tienen las mismas posibilidades de que se le considere., luego del procedimiento de aleatorización se determinó un total de 108 padres de familia en forma probabilística ya que todos tuvieron la misma oportunidad de pertenecer a la muestra.

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

Técnicas:

Al respecto Morone (2012), ratifica:

Son los medios y herramientas que serán utilizados para obtener los respectivos conocimientos de los hechos que buscamos. Estos pueden ser encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3). Por medio de cualquiera de estos mecanismos nos permitirán obtener la información que buscamos, para este estudio se utilizó la encuesta a los padres de los usuarios.

La encuesta:

Sobre la encuesta Morone (2012), afirma:

Que la encuesta es un medio para la recolección de datos que serán utilizados como herramienta donde contiene una relación de ítems que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17). Para esta búsqueda se manejó mediante el mecanismo de la encuesta y el uso del Instrumento fue el Cuestionario, debidamente elaborado, para cada uno de los variables.

Cuestionario:

Abril (2008) afirma que “El cuestionario es una serie de preguntas cuidadosamente preparadas sobre los factores y aspectos que son de interés para un estudio, para lo cual el fue respondido por la población o su muestra” (p.15). El cuestionario del presente estudio para ambas variables que se encuentran estructurados, de acuerdo a las dimensiones e indicadores, que permitirán recoger datos de hechos y aspectos que ocurren en la realidad situacional que le servirán en dicha investigación.

Variable 1: Clima institucional

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Cuestionario sobre calidad de servicio

Título:	Cuestionario sobre Clima institucional
Autor:	Sonia Palma carrillo
Procedencia:	Lima – Perú, 2004
Objetivo:	Determinar el clima laboral del personal desde la percepción de padres de familia del CEDIF “las Dalías” Chaclacayo 2018.
Administración:	Grupal
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre Clima institucional y calidad de servicio.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), y consta de 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Clima institucional.

Variable 2: Calidad de servicio

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Calidad de servicio

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre Calidad de servicio.
Autor:	Parasuraman. Zeithaml y Berry (1993)-Servqual
Procedencia:	Adaptado por Barranco y Cívico, Lima – Perú, 2002
Objetivo:	Determinar la calidad de servicio según padres de familia del CEDIF “Las Dalias “Chaclacayo 2018.
Administración:	Grupal
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Clima institucional y Calidad de servicio según padres de familia del CEDIF “las dalias” Chaclacayo 2018.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre Calidad de servicio.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, et al (2010), “La validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que desea medir”. (p.201).

Puesto que los resultados que se obtienen en este estudio tiene una valoración científica, por el nivel de profundización del tema que se pretende lograr, por lo tanto los mecanismos de medición que se manejará deben ser confiables, que nos proporción datos necesarios. Por eso para estar seguro de su valides tendrá que ser sometidos a un proceso, donde intervienen los jueces que son especialistas en la materia, quienes validaran ambos instrumentos.

En este proceso los jurados tienen que tener en cuenta tres aspectos: relevancia de los contenidos del ítem, congruencia de las preguntas, finalmente la claridad y nitidez de los encuestados que entiendan bien las preguntas para ser respondidas con fluidez.

Tabla 5

Validez del cuestionario sobre la Variable 1: Clima Institucional

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente. Certificados de validez.

Tabla 6

Validez del cuestionario sobre Variable 2: Calidad de servicio

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente. Certificados de validez.

Confiabilidad:

Para Hernández, et al (2010), “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Luego de aplicar ambos cuestionario a una muestra piloto de 25 padres de los usuarios del Cedif, quienes fueron convocados en una fecha determinada donde se explicó los objetivos que tiene dicha encuesta, en especial para la dirección y equipo técnico, quienes tomaran las medidas necesarias para la mejora, de clima laboral y los servicios que se brinda, la información recolectado para que tenga confiabilidad, pasara ser aplicado la prueba estadística Alfa de Cronbach de ambos cuestionarios, Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.0.

Tabla 7

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Observando la tabla 7 donde podemos analizar cómo se obtiene los resultados que surgen de este proceso estadístico de Cronbach aplicado para cada variable de estudio con sus respectivos dimensiones e indicadores.

Tabla 8

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Clima institucional	,820	24

Fuente. Resultados SPSS versión 23.0.

En la tabla 8, podremos mirar que la variable Clima institucional percibidos por los padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia-Chaclacayo presenta confiabilidad alta. Es así que nos ratifica que el instrumento aplicado de la primera variable es confiable.

Tabla 9

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de servicio	,817	24

Fuente. Resultados SPSS versión 23.0.

También podemos visualizar en la tabla 9, que la variable calidad de servicio, percibidos por los padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia tiene alta confiabilidad. Por consiguiente podemos deducir que la herramienta aplicada para evaluar dicho variable es confiable.

Procedimientos de recolección de datos:

Uno de los mayores motivos de esta investigación fue averiguar cómo lo perciben los padres el clima laboral de los trabajadores ya sea dirección y equipo técnico (servicio de admiración, psicológica, social), promotores sociales, comunales, voluntariados y practicantes de diversas universidades quienes día a día establecen

la atmosfera laboral, como también saber la percepción de los padres respecto como recibe los servicios que brindamos y hacer un diagnóstico para su mejora. Entonces se realiza una prueba piloto solo con 25 padres que tiene las mismas características de la muestra y estos padres fueron seleccionados al azar para ser aplicados los dos cuestionarios que ya previamente fueron validados y presenta una escala de Likert. Para estar seguros se efectuó un estudio piloto con el objetivo de establecer la confiabilidad de los instrumentos, a los 25 padres que tienen las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar a quienes se les aplicaron los cuestionarios ya validados que tiene la escala tipo Likert para ambas variables.

Posteriormente estos instrumentos que pasaron los procesos respectivos pasan ser aplicados a la muestra de investigación que son 108 padres de centro de desarrollo integral de la familia., siendo la duración de la encuesta 20 minutos.

Posteriormente, estos datos pasan ser analizados a través del programa estadístico SPSS versión 23.0 en español. Los resultados se presentarán mediante las tablas y figuras como pide las reglas de este estudio para luego ser interpretados, las conclusiones que se llega y la prueba de hipótesis.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicó en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación.

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación cumplió con las normas precisadas por la universidad Cesar Vallejo, lo cual nos recomienda a encaminarnos debidamente con la solidez y seguridad que corresponde este proceso de estudio, proporcionando al investigador mayor seriedad y compromiso durante el proceso. Es importante mencionar que se ha respetado y cumplido la autoría de todas las informaciones bibliográficas que fueron utilizados durante la elaboración.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de las variables:

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable clima Institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral, para esto se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados.

Tabla 10

Niveles de clima institucional según padres de familia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	18	16,7
Favorable	32	29,6
Muy favorable	58	53,7
Total	108	100,0

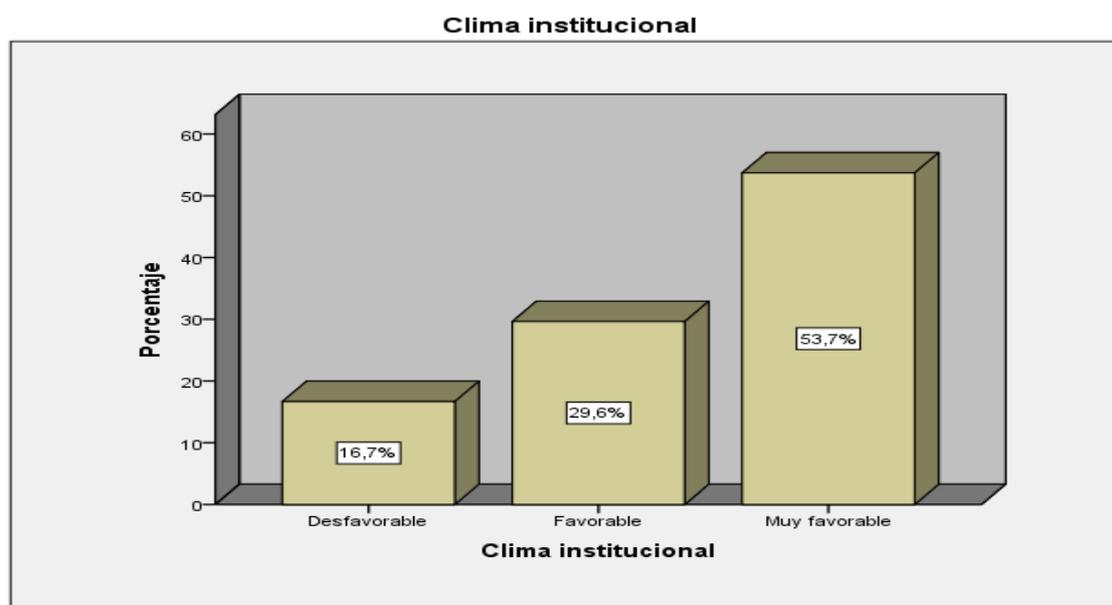


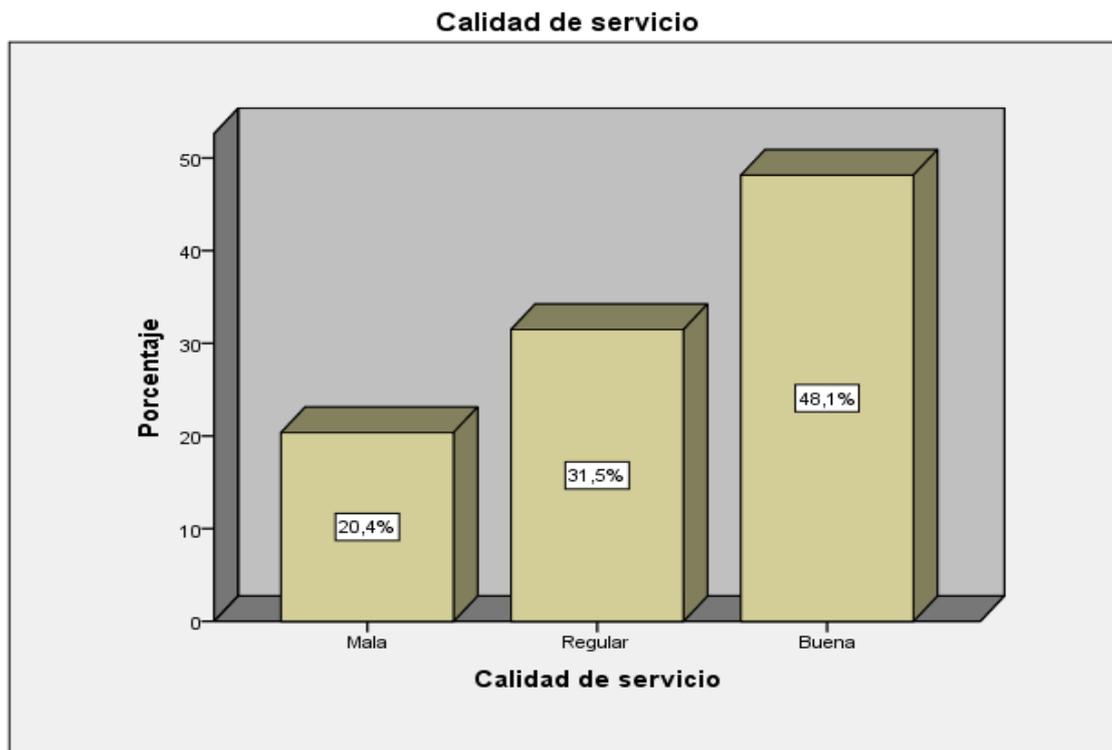
Figura 2 Niveles de clima institucional según padres de familia

De los resultados que se aprecia en cuanto al niveles de clima institucional según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018, se tiene que el 16.7% de los encuestados perciben que el nivel es desfavorable, mientras que el 29.6% de los encuestados perciben que el nivel es favorable y el 53.7% perciben que el nivel es muy favorable según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018.

Tabla 11

Niveles de calidad de servicio según padres de familia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	22	20,4
Regular	34	31,5
Buena	52	48,1
Total	108	100,0

*Figura 3 Niveles de calidad de servicio según padres de familia*

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018, se tiene que el 20.4% de los encuestados perciben que el nivel es mala, mientras que el 31.5% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 48.1% perciben que el nivel es buena según los padres de familia del Cedif Chaclacayo, 2018.

3.1.1. Niveles entre de Clima Institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018.

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica

Resultado general de la investigación

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según el clima institucional y calidad de servicio.

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Clima institucional	Desfavorable	Recuento	17	1	0	18
		% del total	15,7%	0,9%	0,0%	16,7%
	Favorable	Recuento	0	27	5	32
		% del total	0,0%	25,0%	4,6%	29,6%
	Muy favorable	Recuento	5	6	47	58
		% del total	4,6%	5,6%	43,5%	53,7%
Total	Recuento	22	34	52	108	
	% del total	20,4%	31,5%	48,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

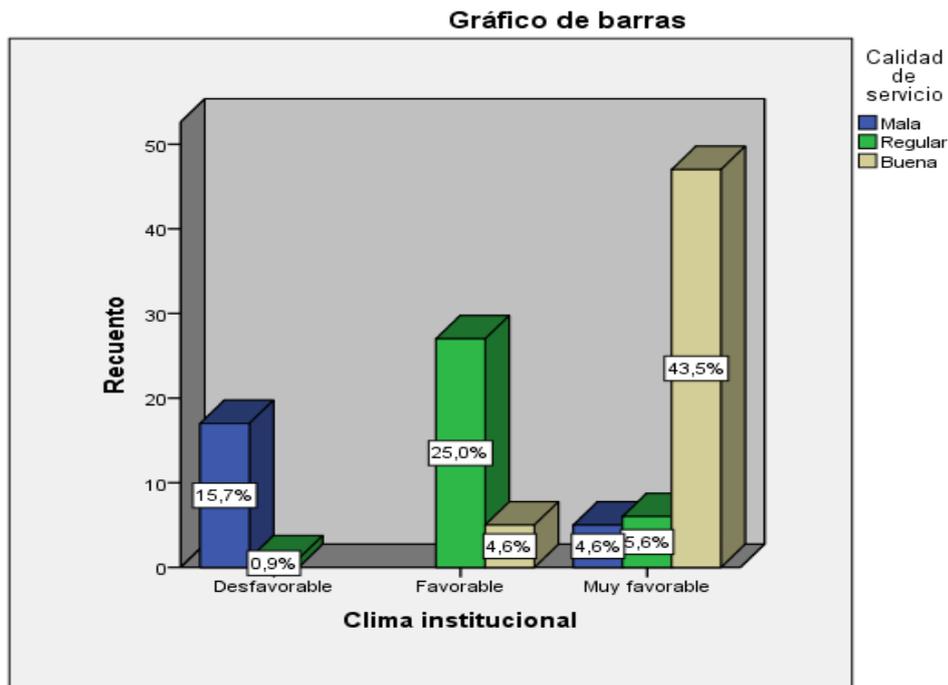


Figura 4. Nivel de porcentajes de padres de familia según el clima institucional y calidad de servicio.

De la tabla y figura, se observa que la clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del Cedif, Chaclacayo, de los cuales se tiene que el 15.7% presentan un nivel de clima institucional desfavorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en un nivel malo, mientras que el 25% perciben que el nivel de clima institucional es favorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en regular y el 43.5% manifiesta que el nivel de clima institucional es muy favorable por lo que el nivel de calidad de servicio es buena según padres del centro de desarrollo integral de la familia-Cedif, Chaclacayo 2018.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según la autorrealización y calidad de servicio.

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Autorrealización	Desfavorable	Recuento	15	0	0	15
		% del total	13,9%	0,0%	0,0%	13,9%
	Favorable	Recuento	2	28	4	34
		% del total	1,9%	25,9%	3,7%	31,5%
	Muy favorable	Recuento	5	6	48	59
		% del total	4,6%	5,6%	44,4%	54,6%
Total	Recuento	22	34	52	108	
	% del total	20,4%	31,5%	48,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

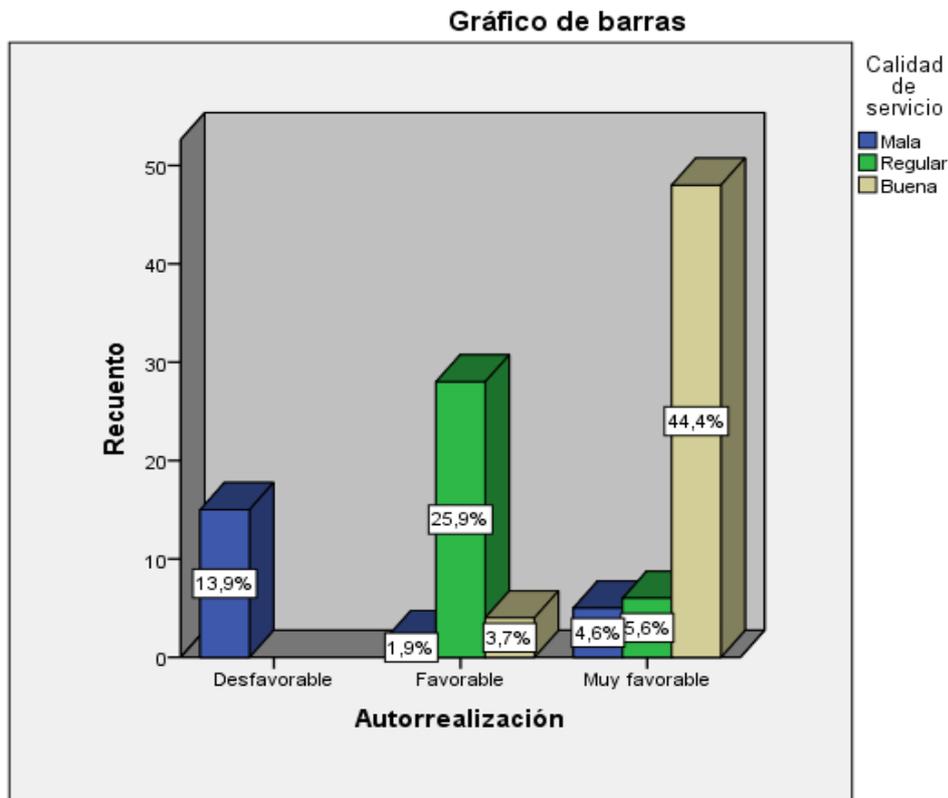


Figura 5. Nivel de porcentajes de padres de familia según la autorrealización y calidad de servicio.

De la tabla y figura, se observa que la autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Cedif, Chaclacayo, de los cuales se tiene que el 13.9% presentan un nivel de autorrealización desfavorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en un nivel malo, mientras que el 25.9% perciben que el nivel de autorrealización es favorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en regular y el 44.4% manifiesta que el nivel de autorrealización es muy favorable por lo que el nivel de calidad de servicio es buena según padres de familia del Cedif, Chaclacayo 2018.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según el involucramiento laboral y calidad de servicio.

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Involucramiento laboral	Desfavorable	Recuento	20	1	3	24
		% del total	18,5%	0,9%	2,8%	22,2%
	Favorable	Recuento	0	29	10	39
		% del total	0,0%	26,9%	9,3%	36,1%
	Muy favorable	Recuento	2	4	39	45
		% del total	1,9%	3,7%	36,1%	41,7%
Total	Recuento	22	34	52	108	
	% del total	20,4%	31,5%	48,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

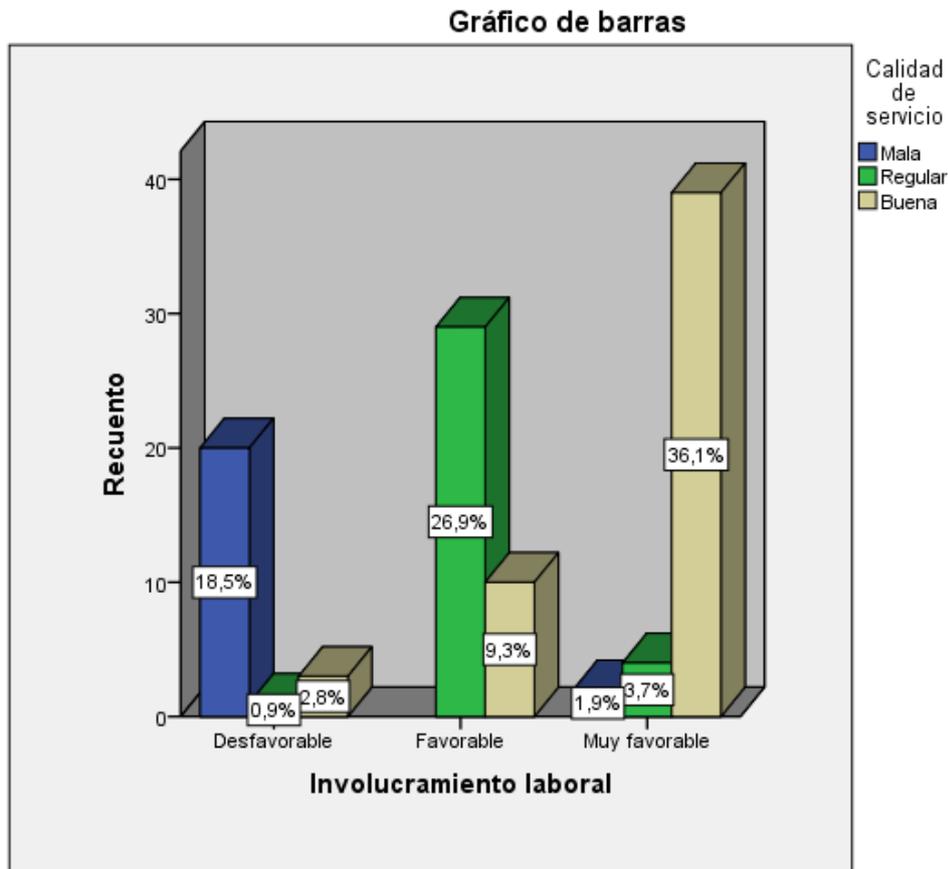


Figura 6. Nivel de porcentajes de padres de familia según el involucramiento laboral y calidad de servicio.

De la tabla y figura, se observa que el involucramiento laboral y calidad de servicio según padres de familia del Cedif, Chaclacayo, de los cuales se tiene que el 18.5% presentan un nivel de involucramiento laboral desfavorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en un nivel malo, mientras que el 26.9% perciben que el nivel de involucramiento laboral es favorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en regular y el 36.1% manifiesta que el nivel de involucramiento laboral es muy favorable por lo que el nivel de calidad de servicio es buena según padres de familia del Centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según la comunicación y calidad de servicio.

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Comunicación	Desfavorable	Recuento	20	1	2	23
		% del total	18,5%	0,9%	1,9%	21,3%
	Favorable	Recuento	0	28	10	38
		% del total	0,0%	25,9%	9,3%	35,2%
	Muy favorable	Recuento	2	5	40	47
		% del total	1,9%	4,6%	37,0%	43,5%
Total	Recuento	22	34	52	108	
	% del total	20,4%	31,5%	48,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

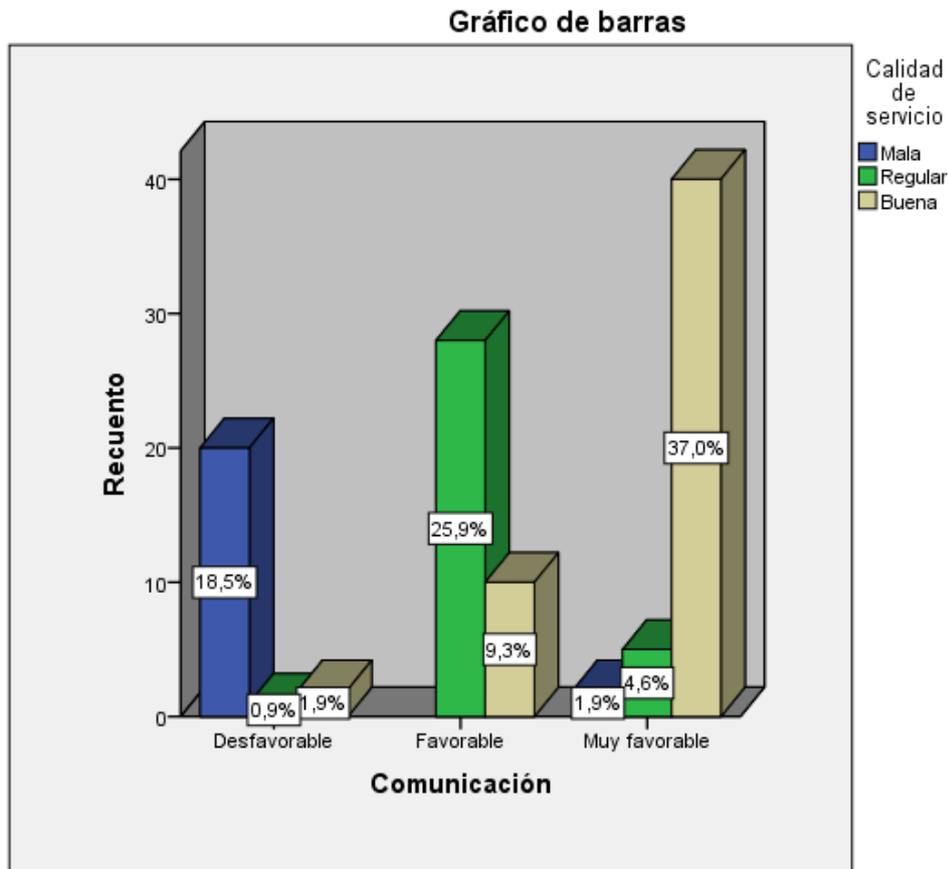


Figura 7. Nivel de porcentajes de padres de familia según la comunicación y calidad de servicio.

De la tabla y figura, se observa que la comunicación y calidad de servicio según padres de familia del Cedif, Chaclacayo, de los cuales se tiene que el 18.5% presentan un nivel de comunicación desfavorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en un nivel malo, mientras que el 25.9% perciben que el nivel de comunicación en favorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en regular y el 37% manifiesta que el nivel de comunicación es muy favorable por lo que el nivel de calidad de servicio es buena según padres de familia del Cedif, Chaclacayo 2018.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de padres de familia según las condiciones laborales y calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Condiciones laborales	Desfavorable	Recuento	21	0	2	23
		% del total	19,4%	0,0%	1,9%	21,3%
	Favorable	Recuento	0	30	10	40
		% del total	0,0%	27,8%	9,3%	37,0%
	Muy favorable	Recuento	1	4	40	45
		% del total	0,9%	3,7%	37,0%	41,7%
Total	Recuento	22	34	52	108	
	% del total	20,4%	31,5%	48,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

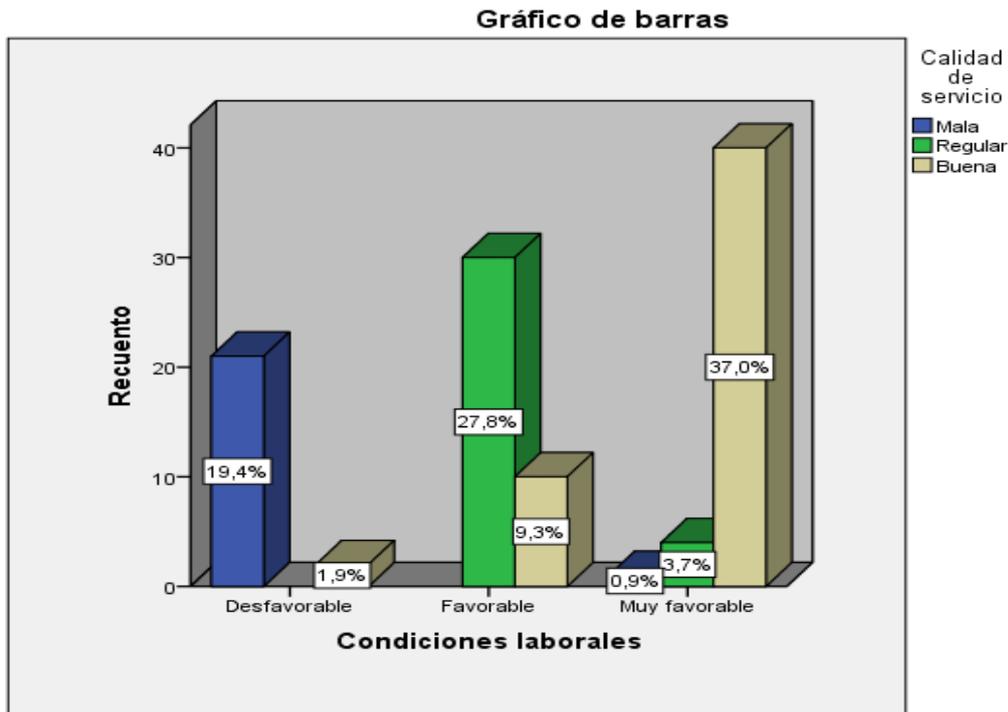


Figura 8. Nivel de porcentajes de padres de familia según las condiciones laborales y calidad de servicio.

De la tabla y figura, se observa que las condiciones laborales y calidad de servicio según padres de familia del Cedif, Chaclacayo, de los cuales se tiene que el 19.4% presentan un nivel de condiciones laborales desfavorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en un nivel malo, mientras que el 27.8% perciben que el nivel de condiciones laborales es favorable por lo que el nivel de calidad de servicio se encuentra en regular y el 37% manifiesta que el nivel de condiciones laborales es muy favorable por lo que el nivel de calidad de servicio es buena según padres del centro de desarrollo integral de la familia, Cedif Chaclacayo 2018.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho. No existe una relación significativa entre clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre Clima Institucional y Calidad de servicio según padres del centro de desarrollo integral de la familia-Cedif, Chaclacayo 2018.

Tabla 17

Correlación clima institucional y calidad de servicio

			Clima institucional	Calidad de servicio
Rho	de	Coeficiente de correlación	de 1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	de	N	108	108
		Coeficiente de correlación	de ,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Resultados SPSS 23.0.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,735 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa

entre el clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del Cedif “Las dalias ”Chaclacayo 2018.

Hipótesis específicas 1

Ho. No existe una relación significativa entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018.

Resultado:

Tabla 18

Correlación autorrealización y calidad de servicio

			Autorrealización	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	de1,000	,740**
	Autorrealización	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	de,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Resultados SPSS 23.0.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de

Spearman 0,740 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018.

Hipótesis específicas 2

Ho. No existe una relación significativa entre involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018

Hi. Existe una relación significativa entre involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018.

Resultado:

Tabla 19

Correlación involucramiento y calidad de servicio

			Involucramient o laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	de 1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de ,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente. Resultados SPSS 23.0.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,717 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018.

Hipótesis específicas 3

Ho. No existe una relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018

Hi. Existe una relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018

Resultado:

Tabla 20

Correlación comunicación y calidad de servicio

		Comunicación	Calidad de servicio
Rhode	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Spearman	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Resultados SPSS 23.0.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,731 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa

entre la comunicación y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018.

Hipótesis específicas 4

Ho. No existe una relación significativa entre condiciones laborales y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018

Hi. Existe una relación significativa entre condiciones laborales y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018

Resultado:

Tabla 21

Correlación condiciones laborales y calidad de servicio

		Condiciones laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	de 1,000 ,776**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	108 108
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de ,776** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	108 108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Resultados SPSS 23.0.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 776 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018.

IV Discusión

En el trabajo de investigación titulada: “Clima Institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis general, Existe una relación significativa entre Clima Institucional y Calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 735 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Asimismo, Sotelo y Figueroa, (2017) Concluye que los estadísticos muestra alta correlación entre primera variable y la segunda, reflejando como resultado de alta correlación. Por otro lado Yachas (2017) concluyó que existen evidencias para afirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.692, representa una alta correlación entre las variables.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe una relación significativa entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 740 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018, Según Agudelo, Echevarry y Cárdenas (2017) Concluyó que existe relación entre trabajadores, lo cual indica que el interior del organismo existe armonía ,respeto entre compañeros, esto indica que los trabajadores de este sector publico percibe adecuado clima laboral, asimismo podemos decir que un buen clima laboral favorece buenas relaciones interpersonales. Asimismo Solano

(2017), concluyó que se evidenció una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_{s} < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe una relación significativa entre involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,717 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018, nuestros resultados Bernal, Pedraza, y Sánchez (2015). Concluye que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud permite a la alta dirección introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de sus subordinados, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos de salud que así lo requieran, a fin de propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la organización y la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, hacer un estudio sobre este tema es un tema relevante en las instituciones de salud público el grado de sensibilidad que tiene sobre los servicios que brindan ya que son bastante sensibles por tratarse de atención directa con usuarios, oportuno y segura. Los resultados son avalados por Ramírez (2016) Concluye que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; generando un coeficiente de correlación de 0.2514, indicando que a mayor empatía evidenciada, mejor será la satisfacción del usuario. Cuando los usuarios se sienten comprendidos, tomados en cuenta de repente en

algún reclamo y resuelven sus problemas sienten agradecimiento lo cual se deduce en satisfacción.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe una relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 731 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la comunicación y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Siendo Meléndez (2015) Concluye que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones. No existen modelos estadísticos referentes a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la credibilidad es el único sub constructo relacionado con el clima organizacional que influye, positivamente hacia la orientación a resultados. Redhead, (2015) Concluye que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Los resultados demuestran que hay una correlación directa y significativa entre ambas variables, en efecto a buen trato en el servicio, cordialidad con los usuarios conduce a que se encuentren contentos con los servicios que reciben.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, Existe una relación significativa entre condiciones laborales y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia. Asimismo Chaclacayo 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 776 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo

Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Asimismo Herrán, Pérez, (2014) Concluye que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral, los autores queda demostrada que existe relación directa entre clima laboral y desempeño que tienen los trabajadores dentro de una organización, de acuerdo como se sienten desarrollando sus trabajos, cuan motivados estén para que ver el desempeño de sus trabajos. Los resultados son avalados por Echeagaray, (2015) Concluye que el nivel descriptivo e inferencial. En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los predominantes del Clima Institucional, y la Calidad del Servicio Educativo; en el nivel inferencial, se ha hecho uso de la estadística no paramétrica y como tal se utilizó "Rho" de Spearman (0,84). Los resultados indican que el Clima Institucional, según la percepción de los estudiantes encuestados, expresa una fuerte influencia significativa hacia la variable Calidad de Servicio Educativo.

V Conclusiones

Primera: El clima institucional se relaciona directa ($Rho=0,735$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Segunda: La autorrealización se relaciona directa ($Rho=0,740$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Tercera: El involucramiento se relaciona directa ($Rho=0,717$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Cuarta: La comunicación se relaciona directa ($Rho=0,731$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Quinta: Las condiciones laborales se relaciona directa ($Rho=0,776$) y significativamente ($p=0.000$) con la calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

III. Recomendaciones

Primera: Al área de Recursos Humanos del Inabif, que deben poner mayor énfasis en mejorar el clima laboral de los trabajadores del Cedif “Las Dalías” de Chaclacayo, ya que de acuerdo a los resultados del estudio existe una relación significativa con calidad de servicio que brinda los trabajadores, contar con mayor presupuesto, en mejora de remuneración, contratar personal especializado en área de estimulación y aprestamiento, evaluación y capacitación, programas des estresantes.

Segunda: La dirección promueva al desarrollo personal de los trabajadores en especial del personal cooperador, ya que asume la responsabilidad de estimulación, aprestamiento de los niños, niñas de 1 a 5 años, sin previa estudio para dichas áreas, así mismo debe gestionar mediante convenios con otras instituciones como UGEL-06, privados para su especialización y capacitación del personal.

Tercera: A todos los trabajadores del Cedif “Las dalías”, se sugiere a realizar un profundo cambio de actitud mayor responsabilidad, compromiso e identificación con la institución en especial con los usuarios, puestos que los resultados obtenidos según padres de familia sobre la relación de involucramiento y calidad de servicio es significativo.

Cuarta: Desde la dirección debe realizar un programa para toma de conciencia para mejorar la comunicación clara, abierta y fluida entre todo el personal, puesto que se generan rumores muchas veces negativas, conduciendo a situaciones de conflictos. Lo cual es percibido por los usuarios y padres de familia del Cedif.

Quinta: Se invita a todos los alumnos del UCV, específicamente a los de posgrado, a realizar una investigación más profunda con otros enfoques, aplicando otros métodos, para que los resultados sirvan para mejorar conocimientos en la investigación sobre clima institucional y calidad de servicio en entidades públicas; pudiendo utilizar la valides y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron en presente investigación.

V. Referencias bibliográficas

Agudelo., Echegaray, C., Cárdenas, W. (2017). *Clima organización en un hospital público de Quindío Colombia*. Universidad Católica de Manizales, Manizales, Caldas. Volumen. 25, Num.3 pág. 461-467.

Arredondo, D. (2008): *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix mayorca Soto*. Perú, Lima: Universidad Nacional mayor de San Marcos.

Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia*. Barcelona: Paidós

Bernal A., Pedraza, A., Sánchez. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico*.

Brunet, L. (2011), *Clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas Pag.13-16.

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en la organización*. Trillas, Pág. 19

Brancato B. (2011): *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* Universidad Nacional de Cuyo-Uncuyo.

Castellano, J. (2012). *“Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona”*. (1ª ed.). España: Editorial Académica Española. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=QD2QMQEACAAJ&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEIOzAE>

Concalvez, A.(2000).E clima como termino organizacional: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC), Bogotá.

Crosby, p. (1994): *La calidad es libre*. Madrid, Mc Craw Hill.

- Chiang, M. & Núñez A. (2010). "*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción labora*" volumen 2 de Biblioteca Comillas, Economía. España. Publicado por Universidad Pontifica Comillas. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA124&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false
- Chiavenato, I. Y Colbs. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Likert, R. (1965) .*Un nuevo método de Gestión y Dirección*. España: Deusto.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, Diaz de santos.
- Davis, K. y Neuwstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Denison. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. México: Trillas
- Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de Medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.
- Edel, R. García, A. Guzmán, F. (2007) "*Clima y compromiso organizacional*" Vol. II. Versión electrónica gratuita. Recuperado el 10/ 07/ 13 de <http://eumed.net/libros/2007c/>.
- Echegaray,G. (2012).*Clima Institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad nacional Amazónica de Madre de Dios*. (Tesis de maestría).Perú.
- Fisher, L. y Navarro, (1994): *Introducción a la investigación de mercado* (3era edición. México Mc Graw-Hill.

Gaspar, G. (2011) "*Manual de Recursos Humanos*" (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: 59

https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Gronroos, C.(1994):*Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de santo.Pag.37.

Gronroos, C.(1984): *A service quality model and its marketing*

Gaither, T.(1983).*Creative custo mer service management*.pag123.

Harovitz, J.((1990).*La calidad del servicio*. Madrid: Mc Graw- Hill

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill Interamericana

Herrán, J. & Pérez, F. (2014) *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (Tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>

Imai, M.(1998):*Como implementar el kaizer en el sitio de trabajo*

Ishikahua, K.(1986)¿*Que es control total de la calidad?*. Editorial Normal, Colombia,

Pág. 13.

Juran, J.(1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Días de santos.

Juran, J., Gryna, F. (1993). *Manual de control de calidad*. Mc Graw Hill.

Kotler, P..(1997).*Mercadotecnia*. México: Prentice hall.

Lepeley, M. (2004). *Gestión y Calidad de Educación*. Chile: Mc Graw – Hill. Interamericana

- Lovelock, C. (1990): *Service marketing. series in marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Litwin, G. y, Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational climate*, Harvard Business School, Boston.
- Litwin, G., Stringer, R. (1968). *Apuntes clase psicología*. Recursos humanos F. Humanidades, Albacete UCLM.
- Martín, M y Colbs. (1999). *Clima de trabajo y eficiencia de centros docentes.: Relaciones causales*. (Tesis de maestría). España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.
- Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Versión actualizada en enfoque de interculturalidad y de género. Edición 2015. Lima Perú.
- Meléndez, (2014): *Relación clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa Financiera del Ministerio de finanzas*. Ecuador, Quito: Universidad tecnológica Equinoccial.
- Méndez R. (2013). *Calidad , concepto y filosofía de Crosby*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofia-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Méndez Rosey Julio César. (2013, mayo 10). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Palma, S. (2004): *Escala clima laboral CL-SPC* .Manual 1era edición. Lima Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, N y Berry, L. (1985): *A conceptual modelo of service quality and its implications for future research*, journal of marketing, pag.44

Parasuraman, A., Zeithaml, N. y Berry, L. (1988): *Communication and control processes in delivery of service quality*. Journal of marketing, implications. European Journal of marketing. pag.40, Medición. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales. pag.65.

Pavia (2014) “*Comunicación en las relaciones profesionales*”. ADGG0408 publicado por IC Editorial, 2014. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAAQBAJ&pg=PT130&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false> 60

Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. España: Ediciones Amaru.

Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

Uribe J. (2014) “*Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales*”, (1ª Ed), Publicado Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT68&q=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSKHYzrB9UQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false>

Ramírez. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa gema de Yurimaguas*. (tesis de maestría). Perú, Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Rodríguez y Darío (1999): *Diagnostico de comportamiento organizacional*. pág. 158.

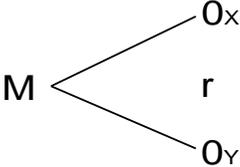
- Redbead, R.(2013):*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau del Distrito de Chaclacayo*.(teís de maestria). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sotelo, J Figueroa, E. (2017). *Clima Organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo
- Sotelo. ,Figueroa G. y Arrieta D.(2012): *Clima organizacional en profesores y administrativos caso: FECA UJED*. (tesis de maestria)Editorial academia española. Januari.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia territorial Huallaga Central-Juanjui*, (tesis de maestría).Perú.
- Solís, Z. (2013). *Clima organizacional en los trabajadores del hospital de baja complejidad Vitarte*.(Tesis de maestría). Perú, Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Uribe J. (2014) “*Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales*”, (1ª Ed), Publicado Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT68&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSKHYzrB9UQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false>
- Vásquez., Rodríguez, I. y Díaz, M.(1996): *Estructura Multidimensional de la calidad de servicio en cadena de supermercados: Desarrollo y validación de la escala CALSUPER*. documento de trabajo. universidad de Oviedo.
- Yachas,E.(2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital de Vitarte*.(Tesis de maestría).Perú, Lima: Universidad Cesar Vallejo.

VI: Anexos

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Clima Institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo,2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo,2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre comunicación y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre condiciones laborales y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre Clima Institucional y Calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo,2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre involucramiento laboral y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo,2018</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre comunicación y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre condiciones laborales y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre Clima Institucional y Calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo,2018.</p> <p>Hipótesis específica 22 Existe una relación significativa entre involucramiento y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe una relación significativa entre comunicación y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe una relación significativa entre condiciones calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018?</p>	VARIABLE 1: Clima Institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
			D1 Autorrealización	Realización personal, participación, instt.favorece desarrollo, ideas creativo reconocimiento laboral, capacitación personal.	1,2,3,4,5,6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			D2 Involucramiento Laboral	Comprometido, Factor clave, Identificación, Servicios en mejora, Cumplimiento, Objetivos y metas claras	7,8,9,10,11,12		
			D3 Comunicación	Información abierta, Comunicación fluida, Relación armoniosa, Adecuada interacción, Afrontar y superar, Adecuada comunicación interna	13,14,15,16,17,18		
			D4 Condiciones Laborales	Preparación/capacitación Equipo integrado, Facilidades laborales, Remuneración, Actividades dirigidos, Dispone tecnología	19,20,21,22,23,24		
			VARIABLE 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
			Fiabilidad	Promesa y cumplimiento, Interés, Buen servicio, Horario adecuado, Eficacia, Satisface expectativas	1,2,3,4,5,6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	

			Capacidad	Comunicado a usuarios, Servicio rápido e inmediato, Disponibilidad, Calidad, Mayor interés, Responsabilidad y cortesía.	7,8,9,10,11,12	
			Seguridad	Confianza y credibilidad, Garantía, Amabilidad, Conocimiento suficiente, Trata adecuado, Respeto	13,14,15,16,17,18	
			Empatía	- Atención individualizado Horarios convenientes, Atención especializada, Priorizar, Comprender Sentirse como en casa	19,20,21,22,23,24	

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadístico de análisis
<p>Básico, descriptivo correlacional El presente trabajo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es de tipo básica</p> <p>Diseño El presente estudio es de diseño no experimental, transversal – de alcance correlacional,</p> <p>Gráficamente se denota:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M --- Ox M --- Oy Ox --- r r --- Oy </pre> </div> <p>Dónde: m: unidades de análisis o muestra de estudios. O1: variables Clima institucional O2: Variable calidad de servicio r. coeficiente de correlación</p>	<p>Población. La población considerada para este tema de investigación son los padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018, que en su totalidad son 150 padres, según el padrón general del Cedif.</p> <p>Muestra La muestra fue probabilística, para el cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística:</p> $n = \frac{Z^2 N pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$ <p>Dichos padres fueron seleccionados en coordinación con el director y el equipo técnico del Cedif. En total se evaluó a 150 padres. Siendo la muestra de 108 padres entre hombres y mujeres del Cedif como se especifica a continuación:</p>	<p>Técnicas En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana</p> <p>Instrumento de recolección de datos El instrumento estuvo elaborado en la modalidad del Tipo Escala de Likert, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores Variable 1: Clima institucional Instrumento: Se aplicó una Escala de percepción de Clima laboral por Sonia Palma.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Instrumento: Se aplicó Una Escala de percepción de Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry.</p>	<p>Fase Descriptiva: Haciendo uso del software Excel 2010, se tabularon y organizaron los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.</p> <p>Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.</p> <p>Fase Inferencial: Se hará uso del software SPSS en su versión 23.0; a partir de los datos registrados en una base de datos. El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$ <p>Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “d” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “d” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “d” menos perfecta es la asociación entre las dos variables</p>

Anexo:2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LOS INSTRUMENTOS
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: CLIMA INSTITUCIONAL

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Autorrealización	Realización personal,	Consideras que el director muestra interés por el progreso de sus trabajadores.	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
	Participación	Opina que hay Participación de los trabajadores en contribuir con los objetivos y acciones de la institución.	
	Institución favorece desarrollo, ideas creativas	Cree que la institución promueve el desarrollo del personal.	
	reconocimiento laboral	Estima que se anima la concepción de ideas creativas o innovadoras.	
	Capacitación personal	Espera que se reconozca los logros a los trabajadores	
Involucramiento laboral	Comprometido	Percibe que los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la institución	Niveles o rangos Muy favorables: Favorables: Desfavorables:
	Factor clave	Considera que cada trabajador es un factor clave para el éxito de la Institución.	
	Identificación	Opina que los trabajadores están identificados con la institución.	
	Servicios en mejora	Considera que los servicios que se brindan mejoran continuamente	
	Cumplimiento	Considera que cumplir con los servicios de la institución es motivo de orgullo del personal.	
Comunicación	Objetivos y metas claras	Cree que hay clara definición de los objetivos y metas de la institución.	89-120 57-88 24-56
	Información abierta	Percibe que el personal tiene acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
	Comunicación fluida	Percibe en el CEDIF que la comunicación fluye adecuadamente	
	Relación armoniosa	Considera que en el CEDIF existe una relación armoniosa entre trabajadores.	
	Adecuada interacción	Opina que existe interacción entre profesores y el área administrativa.	
Condiciones laborales	Afrontar y superar	Opina que en la institución, se afronta y superan los obstáculos	
	Adecuada comunicación interna	Estima que en la institución se fomenta y promueve la comunicación interna.	
	Preparación/capacitación	Considera que el personal recibe la preparación necesaria para realizar su labor.	
	Equipo integrado	Opina que el personal del CEDIF funciona como un equipo integrado.	
	Facilidades laborales	En su opinión los trabajadores cuentan con facilidades para realizar el trabajo lo mejor que se pueda.	
	Remuneración	Considera que La remuneración del personal es justa en comparación con otras instituciones	
	Actividades dirigidas	Opina que las actividades de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
	Dispone tecnología	Estima que se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
FIABILIDAD	Promesa y cumplimiento	Observa que cuando el CEDIF ejecuta los servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
	Interés	Percibe que Cuando un usuario tiene un problema, el CEDIF muestra interés en solucionarlo.	
	Buen servicio	Considera que el CEDIF brinda un buen servicio desde el ingreso.	
	Horario adecuado	Considera que el horario de actividades en el Centro está bien administrado	
	Eficacia	Opina que el CEDIF en sus servicios insiste en mantener registros libres de errores.	
	Satisface expectativas	Estima que el CEDIF satisface las expectativas del usuario.	
CAPACIDAD	Comunicado a usuarios	Percibe que los trabajadores comunican a los usuarios cuando hay variaciones en el desarrollo de las actividades.	Niveles o rangos Buena: 89 - 120 Regular: 57 - 88 Mala: 24 - 56
	Servicio rápido e inmediato	Considera que en el CEDIF se ofrece un servicio rápido de evaluación de pre-ingreso.	
	Disponibilidad	Estima que los trabajadores del CEDIF siempre están dispuestos a ayudar al usuario.	
	Calidad	Opina que los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	
	Mayor interés	Considera que los trabajadores siempre están dispuestos a brindar servicio con mayor interés.	
	Responsabilidad y cortesía	Opina que los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad y cortesía.	
SEGURIDAD	Confianza y credibilidad	Considera que el comportamiento de los trabajadores del CEDIF transmite confianza a los usuarios.	
	Garantía	Estima que los usuarios se sienten seguro en los acuerdos que toma con el CEDIF.	
	Amabilidad	Aprecia que los trabajadores del CEDIF son siempre amables con los usuarios.	
	Conocimiento suficiente	Opina que los trabajadores conocen lo suficiente para responder las preguntas de los usuarios.	
	Trata adecuado	Considera que los trabajadores siempre tienen un trato adecuado con los usuarios.	
	Respeto	Estima que los trabajadores responden con respeto a los usuarios.	
EMPATÍA	Atención individualizada	Aprecia que el CEDIF da a sus usuarios una atención individualizada.	
	Horarios convenientes	Estima que el CEDIF tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	
	Atención especializada	Piensa que El CEDIF tiene trabajadores que ofrecen una atención especializada a los usuarios.	
	Priorizar	Opina que el CEDIF se preocupa por los intereses de sus usuarios.	
	Comprender	Considera que el CEDIF comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	
	Sentirse como en casa	Estima que los servicios que brinda el CEDIF, los usuarios se sienten como en casa.	

Anexo 3: Instrumento de Medición: Cuestionario

ESCALA DE CLIMA INSTITUCIONAL

Nombre:.....

Sexo: Edad:..... Fecha:.....

Estimado(a) padre/madre de familia, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al “Clima Institucional”, del CEDIF- “Las Dalías”, para lo cual solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Variable: Clima institucional	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Consideras que el director muestra interés por el progreso de sus trabajadores.					
2.- Opina que hay Participación de los trabajadores en contribuir con los objetivos y acciones de la institución.					
3.-Cree que la institución promueve el desarrollo del personal.					
4.-Estima que se anima la concepción de ideas creativas o innovadoras.					
5.-Espera que se reconozca los logros a los trabajadores					
6.-Percibe que la institución fomenta la capacitación del trabajador.					
7.-. Percibe que los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la institución.					
8.- Considera que cada trabajador es un factor clave para el éxito de la Institución.					
9.-Opina que los trabajadores están identificados con la institución					
10.-Considera que los servicios que se brindan mejoran continuamente.					
11.-Considera que cumplir con los servicios de la institución es motivo de orgullo del personal.					
12.- Cree que hay clara definición de los objetivos y metas de la institución.					
13.-Percibe que el personal tiene acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
14.-Percibe en el CEDIF que la comunicación fluye adecuadamente.					
15.-Considera que en el CEDIF existe una relación armoniosa entre trabajadores.					
16.-Opina que existe interacción entre profesores y el área administrativa.					
17.-Opina que, en la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
18.- Estima que en la institución se fomenta y promueve la comunicación interna.					
19.-. Considera que el personal recibe la preparación necesaria para realizar su labor.					
20.-. Opina que el personal del CEDIF funciona como equipo integrado.					
21.-En su opinión los trabajadores cuentan con facilidades para realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
22.-Considera que La remuneración del personal es apropiada en comparación con otras instituciones.					
23.-Opina que las actividades de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
24.-estima que se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) padres de familia, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a **Calidad de servicio** de los trabajadores del CEDIF “Las Dalias” Chaclacayo, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las proposiciones. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **CALIDAD DE SERVICIO**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Variable 2: Calidad de Servicio	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1.-Observa que cuando el CEDIF ejecuta los servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
2.-Persibe que Cuando un usuario tiene un problema, el CEDIF muestra interés en solucionarlo.					
3.-Considera que el CEDIF brinda un adecuado servicio desde el ingreso.					
4.-Considera que el horario de actividades en el Centro está bien administrado.					
5.-Opina que el CEDIF en sus servicios insiste en mantener registros libres de errores.					
6.-Estima que el CEDIF satisface las expectativas del usuario					
7.-Percibe que los trabajadores comunican a los usuarios cuando hay variaciones en el desarrollo de las actividades.					
8.-Considera que en el CEDIF se ofrece un servicio rápido de evaluación de pre-ingreso.					
9.-estima que los trabajadores del CEDIF siempre están dispuestos a ayudar al usuario.					
10.-Opina que los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
11.-Considera que los trabajadores siempre están dispuesto a brindar servicio con mayor interés.					
12.-Opina que los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad y cortesía.					
13.-Considera que el comportamiento de los trabajadores del CEDIF trasmite confianza a los usuarios.					
14.-estima que los usuarios se sienten seguro en los acuerdos que toma con el CEDIF.					
15.-Aprecia que Los trabajadores del CEDIF son siempre amables con los usuarios.					
16.-Opina que los trabajadores conocen lo suficiente para responder las preguntas de los usuarios.					
17.-Considera que los trabajadores tienen un trato adecuado con los usuarios.					
18.-estima que los trabajadores responden con respeto a los usuarios.					
19.-Aprecia que el CEDIF da a sus usuarios una atención individualizada.					
20.-Estima que el CEDIF tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.					
21.-Piensa que el CEDIF tiene trabajadores que ofrecen una atención especializada a los usuarios.					
22.-Opina que el CEDIF se preocupa por los intereses de sus usuarios.					
23.-Considera que el CEDIF comprende las necesidades específicas de sus usuarios.					
24.-Estima que los servicios que brinda el CEDIF los usuarios se sienten como en casa.					

Anexo 4

Base de datos de la prueba piloto

Variable1: Clima institucional

Clima institucional.sav [Conjunto_de_datos1]

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

22 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	var	var	var		
1	5	2	3	2	5	4	3	2	1	1	1	3	2	5	4	3	2	1	1	4	3	2	1	1					
2	5	5	3	3	4	1	3	3	1	2	2	3	3	4	1	3	3	1	2	1	3	3	1	2					
3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
4	4	3	2	3	4	4	2	3	1	1	1	2	3	4	4	2	3	1	1	4	2	3	1	1					
5	2	4	2	4	5	2	2	4	3	1	1	2	4	5	2	2	4	3	1	2	2	4	3	1					
6	5	4	3	2	5	3	3	2	4	2	2	3	2	5	3	2	4	2	3	3	2	4	2						
7	4	1	2	3	4	5	2	3	2	3	3	2	3	4	5	2	3	2	3	5	2	3	2	3					
8	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5				
9	4	4	3	2	1	1	2	2	5	4	2	3	2	5	2	2	4	3	1	1	4	4	2	1					
10	4	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	1	1	5	3	3	2	4	2	4	2	2	1	5					
11	5	4	3	2	1	1	5	5	5	4	3	1	4	5	2	3	2	3	2	2	3	1	4						
12	4	1	3	3	1	2	5	5	5	2	2	4	2	5	5	2	5	2	5	3	3	5	5	5					
13	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2					
14	4	4	2	3	5	4	3	2	1	1	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3					
15	5	2	2	4	4	1	3	3	1	2	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	5					
16	5	3	3	2	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5						
17	4	5	2	3	4	4	2	3	1	1	5	2	2	4	5	3	3	2	4	5	5	5	5	5					
18	5	5	2	5	5	2	2	4	3	1	5	3	1	5	4	3	5	4	3	2	1	1	1	5					
19	4	1	4	4	5	3	3	2	4	2	4	5	2	4	1	3	4	1	3	3	1	2	1	4					
20	5	5	5	2	4	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
21	3	1	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	1	1	5	4					
22	2	4	4	1	5	5	5	2	4	4	2	3	1	1	5	5	5	2	2	4	3	1	4	1					
23	1	5	5	2	5	5	4	5	2	2	4	3	1	5	5	5	3	3	2	4	2	3	1						
24	1	5	4	4	3	4	4	1	5	3	3	2	4	2	5	5	4	5	2	3	2	3	4	3					
25	2	5	4	3	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	5	5	2	5	2	5	2	4					
26																													
27																													

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	25	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	24

Variable 2: Calidad de servicio

Calidad de servicio.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

32 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	var	var	var	var	
1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	1	5	4	3	1	4	1	3	4	3	2	5	3	3					
2	4	1	3	3	1	2	2	4	1	5	2	2	3	4	3	1	5	2	1	3	3	4	5	2					
3	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	3	3	5	2	4	2	5	3	5	5	5	5	5	2					
4	4	4	2	3	1	1	2	3	3	4	5	2	3	3	2	3	4	5	4	2	2	1	5	4					
5	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	1	4	1					
6	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5					
7	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	1	4	4					
8	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	3	5	2				
9	3	3	2	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	3					
10	1	3	3	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	5	4	3					
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2				
12	4	2	3	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	5	4	3	2	1	1	1	3					
13	5	2	4	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	1	3	3	1	2	2	5					
14	1	3	2	3	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2					
15	1	2	3	2	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	4	4	2	3	1	1	1	3					
16	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	5	2	2	4	3	1	1	2					
17	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	5	3	3	2	4	2	2	3					
18	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	4	5	2	3	2	3	3	2					
19	5	2	5	5	5	2	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	5	5	2	5	2	5	5	1					
20	3	2	2	1	5	4	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2					
21	5	4	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
22	4	1	3	3	1	2	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1					
23	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1					
24	4	4	2	3	1	1	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2					
25	5	2	2	4	3	1	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3					
26																													

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	24

Anexo 5

Base de datos de la muestra

**Base de datos de la Variable:
Clima institucional**

N°	Base de datos de la variable Clima institucional																								
	Autorrealización					Involucramiento laboral						Comunicación						Condiciones laborales							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	
1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	
3	3	3	3	2	4	2	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4	3	2	2	4	3	
4	4	2	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	2	5	4	2	3	3	1	3	3	2	2	
5	2	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	4	2	2	4	2	1	
6	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	
7	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	2	
8	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	4	
9	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	
10	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	
11	3	3	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	
12	3	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
13	3	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	
15	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	
16	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	
17	4	3	3	4	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	2	4	
18	2	3	3	4	2	3	3	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	
19	3	4	3	5	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	
20	3	2	2	3	1	1	2	2	5	4	5	5	2	2	2	1	1	5	3	2	1	2	3	2	
21	4	2	2	2	1	4	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	
22	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	5	5	3	
23	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
24	5	4	3	5	4	3	3	2	3	5	3	3	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	
25	2	5	2	5	4	4	5	5	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	
26	3	5	3	5	2	4	3	5	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	
27	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	5	3	2	1	3	3	4	
28	5	3	3	5	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	
29	3	2	3	4	2	2	3	1	5	5	5	5	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	
30	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	3	1	1	3	2	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
32	1	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	1	3	2	4	2	3	3	2	5	5	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	
34	5	2	2	5	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	1	
35	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	
36	5	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
37	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
38	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	1	
39	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	1	3	5	3	4	1	2	3	3	
40	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	
41	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
42	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	
43	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	
44	5	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	5	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	4	
45	5	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	
46	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
47	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	
48	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	5	3	3	1	2	3	2	
49	1	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	
50	5	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1	2	
51	5	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	
52	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	4	2	2	5	3	4	1	2	3	4	
53	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	1	
54	5	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	5	3	2	1	2	3	2	

55	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	1	
56	5	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	
57	1	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	2	3	2	4	5	5	5	1	
58	1	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	
59	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	4	2	2	3	2	4	3	2	2	3	
60	3	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2	3	
61	1	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5	5	5	5	
62	5	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	3	1	2	1	3	
63	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	5	5	5	2	
64	5	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	
65	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	1	2	
66	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	
67	1	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	1	2	3	3	
68	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	
69	2	1	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	5	5	5	5	
70	3	4	4	5	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	
71	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
72	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	5	5	5	5	
73	2	3	2	2	3	5	2	3	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	
74	2	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	1	3	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	
75	3	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	1	3	3	4	
76	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	
77	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	
78	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	3	3	2	3	2	4	3	
79	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	3	3	
80	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	
81	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	
82	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5	5	3	
83	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	2	3	
84	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	5	5	5	4	5	2	3	5	5	5	5	1	
85	4	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	5	3	2	1	2	3	2	
86	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	3	4	1	2	3	3	
87	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
88	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
89	3	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	
91	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	
93	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	2	3	2	5	5	5	5	3	
94	5	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	
95	2	4	1	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	1	2	2	5	3	2	3	2	2	3	
96	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	
97	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	
98	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	
99	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
100	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	
101	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	
102	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	
103	5	3	2	3	3	3	3	3	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	1	
104	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	
105	3	4	2	3	3	4	3	1	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	
106	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	4	5	4	5	3	4	3	1	
107	5	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	2	
108	1	4	3	4	4	4	3	4	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	2	2	

**Base de datos de la Variable 2:
Calidad**

Base de datos de la variable Calidad de servicio																								
N°	Fiabilidad						Capacidad						Seguridad						Empatía					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	5	3
2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	5	2	3	2	2	5	5	5	4	5
3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3	2	4	3
4	4	1	2	3	4	2	3	1	3	2	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2
5	4	3	4	5	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
6	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	5	3
7	4	5	4	5	4	2	4	5	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2
8	3	1	3	3	2	4	3	1	5	5	3	5	4	2	4	3	3	5	4	5	2	2	4	3
9	4	5	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3
10	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	2
11	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	4	2	3
12	4	3	3	3	2	4	2	5	3	2	3	5	4	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3
13	4	5	2	4	4	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	3	2	5	3
14	3	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	5	3	
15	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3
16	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5
17	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3
18	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	2	2	5	5	2	5	5	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1
20	4	1	3	1	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	1	2	5	5	5	2	5
21	3	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3
22	4	1	3	3	4	3	2	1	3	2	4	5	4	3	4	2	4	2	4	1	2	2	2	1
23	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2	1
24	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5
25	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	3	1	3	5	3
26	3	1	3	3	4	2	3	1	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2
27	3	1	3	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3
28	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	2	2	2	1	1	2	3
29	4	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2
30	4	2	2	3	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	2	2
31	1	2	2	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3
32	3	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2
33	4	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	1	3	1	1	2	1
34	4	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	5	3
35	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
36	4	3	2	3	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	3	2	1
37	4	1	3	3	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	4	4	3
38	3	3	4	3	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	2	5	3
39	4	2	2	2	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2
40	4	5	2	2	2	1	4	3	2	1	1	2	1	3	3	2	5	1	1	1	2	2	5	3
41	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	5	4	5	3	5	2	3	5	4	5	3	2	4	5
42	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	4	5	2	2	1	1	3	3	2	4	3	2
43	4	3	4	3	5	4	3	2	3	5	3	3	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	2	2
44	3	2	5	2	5	4	4	5	3	2	4	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3
45	4	2	5	3	5	2	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	3	1	2	3
46	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3
47	4	3	3	3	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	2	3	2	3	4	2	2	1	5	5	5	5	5	3	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2
49	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	1	5	3	4	3	2	4	2	5	2	4
50	4	5	1	1	3	2	1	1	5	5	5	5	5	3	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3
51	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1	4	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2
52	4	1	3	2	4	2	3	2	5	5	3	3	4	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	1
53	3	1	2	2	5	2	1	3	3	3	2	3	3	2	5	3	5	3	4	3	4	5	5	3
54	4	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4

55	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3
56	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1
57	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
58	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
60	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	1	3	5	5	4	2	2
61	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	5	3
62	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	4	1	2	2	2	2
63	4	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1
64	4	2	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	5	5	5	3	3
65	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	4	5	3
66	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5
67	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1
68	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	5	3	5	3	3	3	2	5	4	3
69	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3
70	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	3
71	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	5	3
72	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	3	5	3
73	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	1	1	1	3	3	3	2	2	3
74	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3
75	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
76	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	3	1	2	5	5
79	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2	3	5	4	5	2	2	3	2
80	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3
81	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	4	1	2	2	5	3
82	4	2	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
83	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	4	4	3
84	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3
85	4	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3
86	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
87	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5
88	5	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	3	5	2
89	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4
90	3	4	3	3	5	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	2	3	1	3	3
91	5	3	3	1	5	4	1	5	1	4	4	3	5	4	4	3	4	1	5	3	1	2	3	3
92	3	3	1	3	3	1	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5
93	1	5	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	2	3	3	1	3	3	1	3	4
94	3	5	3	3	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	3	5	2	3	4
95	3	5	4	1	4	4	1	5	3	4	3	2	2	3	2	5	1	3	5	4	3	3	1	5
96	3	3	1	3	3	1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	1	5	3	1	2	3	3	1
97	5	3	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	1	2	3	5
98	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4
99	3	5	4	5	3	1	3	5	5	4	5	4	1	5	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4
100	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3
101	5	3	5	2	3	1	5	5	2	5	5	5	3	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	1
102	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	5	3	3	4	1	5	3	1	2	3	3
103	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4
104	2	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	1	3	4	1	5	3	1	2	3
105	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	1	5	1	4	5	1	2	5	5	4	4
106	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	1	3	4	5	4	5	5
107	3	3	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3
108	3	1	2	4	3	1	2	2	4	5	5	2	2	5	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4

Anexo 6

Carta de presentación UCV y solicitud de autorización a la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ate, 24 de julio de 2018

Carta P. 035 – 2018 EPG – UCV - ATE

Señor(a)

Lic. José Polanco Flores

Director del Cedif: "Las Dalias" INADIF - Chaclacayo

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SILVERIO CAPCHA, ISIDORA identificado con DNI N° 09397708 y código de matrícula N° 7001134129; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente.

Mg. María Del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus – Ate

RECIBIDO
FECHA: 25/7/18
HORA: 9.25

Programa Integral para el Bienestar Familiar
LIC. JOSÉ POLANCO FLORES
DIRECTOR DEL CEDIF "LAS DALIAS"

UCV.EDU.PE



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

OFICIO N°0010 -2018/

Mg. MARIA DEL CARMEN ANCAYA MARTINEZ
 Coordinadora de la Escuela de Posgrado
 Universidad Cesar Vallejo
 CAMPUS - ATE.

Chaclacayo, 26 de Julio del 2018.

Presente.-**ATENCION: URGENTE**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo a nombre del Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) "Las Dalias" Unidad Operativa del - INABIF-MIMP (Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar), sito en el P.J. Miguel Grau - Parque N° 1 s/n - Chaclacayo, que atiende a familias en condiciones vulnerables a través de actividades preventivo - promocionales, para el mejoramiento de su calidad de vida. Los Padres de Familia nos dirigimos a Uds.

El motivo del presente es para Agradecer y Autorizar a desarrollar el Trabajo de Investigación (Tesis):

Clima Institucional y calidad de Servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018.

El trabajo de Investigación se inicia a partir de recibida la carta P. 035 - 2018 - UCV - ATE., a realizar por:

ISIDORA SILVERIO CAPCHA.

DNI N° 09397708

Alumna de la Universidad Particular Cesar Vallejo, estudiante del Programa MAESTRIA EN GESTION PUBLICA,

*Agradeciendo la atención que le brinde a la presente, quedamos de Ustedes.
 Atentamente:*

Programa Integral para el Bienestar Familiar

 LIC. JOSE ALFREDO POLANCO FLORES
 DIRECTOR DE CEDIF "LAS DALIAS"

PARQUE N° 1 S/N P.J. MIGUEL GRAU - CHACLACAYO TELF. 359 1095

Anexo 7:

Certificados de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN AUTORREALIZACION								
1	Consideras que el director muestra interés por el progreso de sus trabajadores	/		/		/		
2	Opina que hay Participación de los trabajadores en contribuir con los objetivos y acciones de la institución.	/		/		/		
3	Cree que la institución promueve el desarrollo del personal.	/		/		/		
4	Estima que se anima la concepción de ideas creativas o innovadoras.	/		/		/		
5	Espera que se reconozca los logros a los trabajadores	/		/		/		
6	Percibe que la institución fomenta la capacitación del trabajador.	/		/		/		
DIMENSION INVOLUCRAMIENTO LABORAL								
7	Percibe que los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la institución.	/		/		/		
8	Considera que cada trabajador es un factor clave para el éxito de la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Opina que los trabajadores están identificados con la institución	/		/		/		
10	Considera que los servicios que se brindan mejoran continuamente.	/		/		/		
11	Considera que cumplir con los servicios de la institución es motivo de orgullo del personal.	/		/		/		
12	Cree que hay clara definición de los objetivos y metas de la institución.	/		/		/		
DIMENSION COMUNICACIÓN								
13	Percibe que el personal tiene acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
14	Percibe en el CEDIF que la comunicación fluye adecuadamente.	/		/		/		

15	Considera que en el CEDIF existe una relación armoniosa entre trabajadores.	/		/		/	
16	Opina que existe interacción entre profesores y el área administrativa.	/		/		/	
17	Opina que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.	Si	No	Si	No	Si	No
18	Estima que en la institución se fomenta y promueve la comunicación interna	/		/		/	
DIMENSION CONDICIONES LABORALES							
19	Considera que el personal recibe la preparación necesaria para realizar su labor.	/		/		/	
20	Opina que el personal del CEDIF funciona como un equipo integrado.	/		/		/	
21	En su opinión los trabajadores cuentan con facilidades para realizar el trabajo lo mejor que se pueda.	/		/		/	
22	Considera que La remuneración del personal es apropiada en comparación con otras instituciones.	/		/		/	
23	Opina que las actividades de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/	
24	Estima que se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY
DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Freddy Ochoa Tataje
 METODOLOGÍA INVESTIG. G.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Observa que Cuando el CEDIF ejecuta los servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	/		/		/		
2	Percibe que cuando un usuario tiene un problema, el CEDIF muestra un sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
3	Considera que el CEDIF brinda un buen servicio desde el ingreso.	/		/		/		
4	Considera que el horario de actividades en el Centro está bien administrado.	/		/		/		
5	Opina que el CEDIF en sus servicios insiste en mantener registros libres de errores.	/		/		/		
6	Estima que el CEDIF satisface sus expectativas del usuario.	/		/		/		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Percibe que los trabajadores comunican a los usuarios cuando hay variaciones en el desarrollo de las actividades.	/		/		/		
8	Considera en el CEDIF se ofrece un servicio rápido de evaluación de pre-ingreso.	/		/		/		
9	Estima que los trabajadores del CEDIF siempre están dispuestos a ayudar al usuario.	/		/		/		
10	Opina los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	/		/		/		
11	Considera que los trabajadores siempre están dispuestos a brindar servicio con mayor interés.	/		/		/		
12	Opina que los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad y cortesía.	/		/		/		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Considera que el comportamiento de los trabajadores del CEDIF transmite confianza a los usuarios.	/		/		/	
14	Estima que los usuarios se sienten seguro en los acuerdos que toma con el CEDIF.	/		/		/	
15	Aprecia que los trabajadores del CEDIF son siempre amables con los usuarios.	/		/		/	
16	Opina que los trabajadores conocen lo suficiente para responder las preguntas de los usuarios.	/		/		/	
17	Considera que los trabajadores siempre tienen buen trato con los usuarios.	/		/		/	
18	Estima que los trabajadores responden con respeto a los usuarios.	/		/		/	
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
19	Aprecia que el CEDIF da a sus usuarios una atención individualizada.	/		/		/	
20	Estima que el CEDIF tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	/		/		/	
21	Piensa que el CEDIF tiene trabajadores que ofrecen una atención especializada a los usuarios.	/		/		/	
22	Opina que el CEDIF se preocupa por los intereses de sus usuarios.	/		/		/	
23	Considera que el CEDIF comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	/		/		/	
24	Estima que los servicios que brinda el CEDIF los usuarios se sienten como en casa.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY
 DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Freddy Ochoa/Tataje
 METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

Apéndice D: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN AUTORREALIZACION							
1	Consideras que el director muestra interés por el progreso de sus trabajadores	/		/		/		
2	Opina que hay Participación de los trabajadores en contribuir con los objetivos y acciones de la institución.	/		/		/		
3	Cree que la institución promueve el desarrollo del personal.	/		/		/		
4	Estima que se anima la concepción de ideas creativas o innovadoras.	/		/		/		
5	Espera que se reconozca los logros a los trabajadores	/		/		/		
6	Percibe que la institución fomenta la capacitación del trabajador.	/		/		/		
	DIMENSION INVOLUCRAMIENTO LABORAL							
7	Percibe que los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la institución.	/		/		/		
8	Considera que cada trabajador es un factor clave para el éxito de la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Opina que los trabajadores están identificados con la institución	/		/		/		
10	Considera que los servicios que se brindan mejoran continuamente.	/		/		/		
11	Considera que cumplir con los servicios de la institución es motivo de orgullo del personal.	/		/		/		
12	Cree que hay clara definición de los objetivos y metas de la institución.	/		/		/		
	DIMENSION COMUNICACIÓN	/		/		/		
13	Percibe que el personal tiene acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
14	Percibe en el CEDIF que la comunicación fluye adecuadamente.	/		/		/		

15	Considera que en el CEDIF existe una relación armoniosa entre trabajadores.	/		/		/	
16	Opina que existe interacción entre profesores y el área administrativa.	/		/		/	
17	Opina que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.	Si	No	Si	No	Si	No
18	Estima que en la institución se fomenta y promueve la comunicación interna	/		/		/	
	DIMENSION CONDICIONES LABORALES	/		/		/	
19	Considera que el personal recibe la preparación necesaria para realizar su labor.	/		/		/	
20	Opina que el personal del CEDIF funciona como un equipo integrado.	/		/		/	
21	En su opinión los trabajadores cuentan con facilidades para realizar el trabajo lo mejor que se pueda.	/		/		/	
22	Considera que La remuneración del personal es apropiada en comparación con otras instituciones.	/		/		/	
23	Opina que las actividades de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/	
24	Estima que se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. (Dr) Mg: BARRETO BARDALES IVÁN RICARDO.....
 DNI: 07873699.....

Especialidad del validador: ECONOMISTA - DOCTOR EN EDUCACIÓN - CATEDRÁTICO DE POSTGRADO.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DR. IVÁN RICARDO BARRETO BARDALES
 ECONOMISTA
 C.E.L. N° 08120

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1	Observa que Cuando el CEDIF ejecuta los servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	/		/		/		
2	Percibe que cuando un usuario tiene un problema, el CEDIF muestra un sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
3	Considera que el CEDIF brinda un buen servicio desde el ingreso.	/		/		/		
4	Considera que el horario de actividades en el Centro está bien administrado.	/		/		/		
5	Opina que el CEDIF en sus servicios insiste en mantener registros libres de errores.	/		/		/		
6	Estima que el CEDIF satisface sus expectativas del usuario.	/		/		/		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Percibe que los trabajadores comunican a los usuarios cuando hay variaciones en el desarrollo de las actividades.	/		/		/		
8	Considera en el CEDIF se ofrece un servicio rápido de evaluación de pre-ingreso.	/		/		/		
9	Estima que los trabajadores del CEDIF siempre están dispuestos a ayudar al usuario.	/		/		/		
10	Opina los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	/		/		/		
11	Considera que los trabajadores siempre están dispuestos a brindar servicio con mayor interés.	/		/		/		
12	Opina que los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad y cortesía.	/		/		/		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Considera que el comportamiento de los trabajadores del CEDIF transmite confianza a los usuarios.	/		/		/	
14	Estima que los usuarios se sienten seguro en los acuerdos que toma con el CEDIF.	/		/		/	
15	Aprueba que los trabajadores del CEDIF son siempre amables con los usuarios.	/		/		/	
16	Opina que los trabajadores conocen lo suficiente para responder las preguntas de los usuarios.	/		/		/	
17	Considera que los trabajadores siempre tienen buen trato con los usuarios.	/		/		/	
18	Estima que los trabajadores responden con respeto a los usuarios.	/		/		/	
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
19	Aprueba que el CEDIF da a sus usuarios una atención individualizada.	/		/		/	
20	Estima que el CEDIF tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	/		/		/	
21	Piensa que el CEDIF tiene trabajadores que ofrecen una atención especializada a los usuarios.	/		/		/	
22	Opina que el CEDIF se preocupa por los intereses de sus usuarios.	/		/		/	
23	Considera que el CEDIF comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	/		/		/	
24	Estima que los servicios que brinda el CEDIF los usuarios se sienten como en casa.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr) Mg: BARRETO BARDALES IVÁN RICARDO
DNI: 0.787.3699

Especialidad del validador: ECONOMISTA - DOCTOR EN EDUCACIÓN - CATEDRÁTICO DE POSTGRADO
.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DR. IVÁN RICARDO BARRETO BARDALES
ECONOMISTA
C.E.L. N° 08120

Apéndice D: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN							
1	Consideras que el director muestra interés por el progreso de sus trabajadores	/		/		/		
2	Opina que hay Participación de los trabajadores en contribuir con los objetivos y acciones de la institución.	/		/		/		
3	Cree que la institución promueve el desarrollo del personal.	/		/		/		
4	Estima que se anima la concepción de ideas creativas o innovadoras.	/		/		/		
5	Espera que se reconozca los logros a los trabajadores	/		/		/		
6	Percibe que la institución fomenta la capacitación del trabajador.	/		/		/		
	DIMENSION INVOLUCRAMIENTO LABORAL							
7	Percibe que los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la institución.	/		/		/		
8	Considera que cada trabajador es un factor clave para el éxito de la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Opina que los trabajadores están identificados con la institución	/		/		/		
10	Considera que los servicios que se brindan mejoran continuamente.	/		/		/		
11	Considera que cumplir con los servicios de la institución es motivo de orgullo del personal.	/		/		/		
12	Cree que hay clara definición de los objetivos y metas de la institución.	/		/		/		
	DIMENSION COMUNICACIÓN	/		/		/		
13	Percibe que el personal tiene acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/		
14	Percibe en el CEDIF que la comunicación fluye adecuadamente.	/		/		/		

15	Considera que en el CEDIF existe una relación armoniosa entre trabajadores.	✓		✓		✓	
16	Opina que existe interacción entre profesores y el área administrativa.	✓		✓		✓	
17	Opina que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.	Si	No	Si	No	Si	No
18	Estima que en la institución se fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓	
DIMENSION CONDICIONES LABORALES							
19	Considera que el personal recibe la preparación necesaria para realizar su labor.	✓		✓		✓	
20	Opina que el personal del CEDIF funciona como un equipo integrado.	✓		✓		✓	
21	En su opinión los trabajadores cuentan con facilidades para realizar el trabajo lo mejor que se pueda.	✓		✓		✓	
22	Considera que La remuneración del personal es apropiada en comparación con otras instituciones.	✓		✓		✓	
23	Opina que las actividades de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	✓		✓		✓	
24	Estima que se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemi
DNI: 23271871

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública Temático

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Dra. Noemi Mendoza Retamozo
 DOCENTE EPGUCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
1	Observa que Cuando el CEDIF ejecuta los servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	✓		✓		✓		
2	Percibe que cuando un usuario tiene un problema, el CEDIF muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
3	Considera que el CEDIF brinda un buen servicio desde el ingreso.	✓		✓		✓		
4	Considera que el horario de actividades en el Centro está bien administrado.	✓		✓		✓		
5	Opina que el CEDIF en sus servicios insiste en mantener registros libres de errores.	✓		✓		✓		
6	Estima que el CEDIF satisface sus expectativas del usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD							
7	Percibe que los trabajadores comunican a los usuarios cuando hay variaciones en el desarrollo de las actividades.	✓		✓		✓		
8	Considera en el CEDIF se ofrece un servicio rápido de evaluación de pre-ingreso.	✓		✓		✓		
9	Estima que los trabajadores del CEDIF siempre están dispuestos a ayudar al usuario.	✓		✓		✓		
10	Opina los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
11	Considera que los trabajadores siempre están dispuestos a brindar servicio con mayor interés.	✓		✓		✓		
12	Opina que los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad y cortesía.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera que el comportamiento de los trabajadores del CEDIF transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓	
14	Estima que los usuarios se sienten seguro en los acuerdos que toma con el CEDIF.	✓		✓		✓	
15	Aprecia que los trabajadores del CEDIF son siempre amables con los usuarios.	✓		✓		✓	
16	Opina que los trabajadores conocen lo suficiente para responder las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Considera que los trabajadores siempre tienen buen trato con los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Estima que los trabajadores responden con respeto a los usuarios.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Aprecia que el CEDIF da a sus usuarios una atención individualizada.	✓		✓		✓	
20	Estima que el CEDIF tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Piensa que el CEDIF tiene trabajadores que ofrecen una atención especializada a los usuarios.	✓		✓		✓	
22	Opina que el CEDIF se preocupa por los intereses de sus usuarios.	✓		✓		✓	
23	Considera que el CEDIF comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓	
24	Estima que los servicios que brinda el CEDIF los usuarios se sienten como en casa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemi
DNI:.....

Especialidad del validador: Mrs. Gestión Pública Temática
.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Dra. Noemi Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGUCV

Anexo 8:

Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima institucional y Calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018

AUTOR:

Br. Isidora Silverio Capcha

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Clima institucional y calidad de servicio” según padres de familia de centro de desarrollo integral de la familia del distrito de Chaclacayo 2018.
2. **AUTOR:** Br. Isidora Silverio Capcha
3. **RESUMEN:** El presente trabajo de investigación trata sobre la relación que existe entre el Clima institucional y Calidad de servicio según padres de familia de centro de desarrollo integral de la familia, distrito de Chaclacayo 2018. Se busca determinar la relación que existe entre el Clima institucional y Calidad de servicio. La investigación será de mucha utilidad porque los resultados servirán para contribuir en la solución de clima laboral de los trabajadores del Cedif y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios. El trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 108 padres de familia de centro de desarrollo integral de la familia Cedif “Las Dalias” Chaclacayo. Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de alta confiabilidad, teniendo presente que “un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación de diferentes personas” (Ñaupas et al., 2011, p.161). Para determinar que el tipo de prueba estadística utilizada es no paramétrica, se sometió la Prueba de normalidad mediante la Prueba de Kolmogorov-Smirnov. El resultado obtenido de la prueba de hipótesis general señala que Clima institucional se relaciona directa y significativamente con la Calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva alta. El resultado de la aplicación del coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman fue 0.735 y una significancia $p=.000<.05$. Asimismo, los resultados obtenidos de las pruebas de hipótesis específicas señalan un nivel de correlación positiva moderada.
4. **PALABRAS CLAVE:** Clima institucional, Calidad de servicio.
5. **ABSTRACT:** This research work is about the relationship between the institutional climate and quality of service according to parents of a comprehensive family development center, Chaclacayo district 2018. It seeks to determine the relationship between the institutional climate and Quality of

service. The research will be very useful because the results will serve to contribute to the solution of work climate of Cedif workers and the quality of service provided to users. The research work responds to the quantitative approach. The type of research is basic, the level of research is correlational descriptive, the design of the research is non-experimental transversal and the approach is quantitative. The sample was constituted by 108 parents of family of integral development center of the family Cedif "Las Dalias" Chaclacayo. It was confirmed that the measurement instruments applied through Cronbach's Alpha were highly reliable, keeping in mind that "an instrument is reliable when the measurements made do not vary significantly, neither in time nor by the application of different people" (Ñaupas et al., 2011, p.161). To determine that the type of statistical test used is non-parametric, the Normality Test was submitted by the Kolmogorov-Smirnov Test. The result obtained from the general hypothesis test indicates that the institutional climate is directly and significantly related to Quality of service, with a high positive correlation level. The result of the application of Spearman's nonparametric Rho correlation coefficient was 0.735 and a significance $p = .000 < .05$. Likewise, the results obtained from the tests of specific hypotheses indicate a moderate positive correlation level.

- 6. INTRODUCCIÓN:** La información central del presente trabajo de investigación fue el estudio de carácter científico, que se realizó sobre la relación que existe entre Clima institucional y Calidad de servicio. La importancia práctica radica en que el propósito del mismo es contribuir en la solución del problema de clima laboral de los trabajadores del contexto social de estudio: Centro de desarrollo integral de la familia Cedif "Las Dalias" Chaclacayo. Asimismo, las conclusiones que se generen de esta investigación sirvan como fuente de información para otras investigaciones y puedan generalizarse e incorporarse al conocimiento científico.

Bernal, Pedraza, y Sánchez (2015) ,elaboraron artículo titulado: El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, publicado en la Universidad de ICESI Cali Colombia, cuyo objetivo 1) examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad

de los servicios públicos de salud;2) diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. Llegaron a la conclusión:

Se puede deducir que los diversos autores y sus respectivos enfoques usados en esta investigación coinciden en sus 9 dimensiones que son los más resaltantes, respecto a clima laboral.

Después del análisis del artículo se puede decir que si hay relación directa y confiable entre la primera variable y la segunda.

Agudelo, Echevarry y Cárdenas (2017) Así mismo en su artículo titulado: Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia ,publicado en la Universidad Católica de Manizales, Manizales, Caldas Colombia siendo su Objetivo: Caracterizar clima organizacional percibido por funcionarios asistencias e administrativos en un hospital público de departamento de Quindío-Colombia, en 2015, Método: Estudio cuantitativo de tipo correlacional, que mide el clima organizacional de un hospital de baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones. Siendo la población de 114 funcionarios que participan y administrativos correspondientes al hospital. y llegando a la conclusión:

La dimensión de relaciones interpersonales y el clima laboral se relacionan de manera altamente significativo. Los resultados evidencia adecuada relación entre compañeras, fortalece clima laboral, lo cual indica que el interior del organismo existe armonía, respeto entre compañeros, que los trabajadores de este sector publico percibe adecuada relaciones interpersonales.

Yachas (2017), en su tesis de Maestría titulada: Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio de las trabajadores del Hospital de Vitarte, año 2016 , sustentada en la Universidad de cesar Vallejo Lima –Perú, como objetivo general: determinar la relación entre el Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, La población es de 120 trabajadores, siendo la muestra de probabilística 92,para los cuales se han empleado las variables: Clima organizacional y calidad de servicios. El método de investigación fue el hipotético-deductivo, el estudio utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, el autor concluye lo siguiente:

Los resultados conducen a la afirmación de la primera variable que es clima organizacional tiene relación directa con la segunda variable calidad de servicios de los colaboradores, de acuerdo a los datos estadísticos confirma que una buena atmosfera laboral, e interrelación cordial entre los integrantes permite brindar con eficacia los servicios.

Echegaray, (2015) en su tesis de maestría presentado a la UCV, titulado: El clima institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la universidad Nacional Amazónica de Madres de Dios-2012, sustentada en la Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, tiene por objetivo, establecer la relación entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio Educativo ofertado por la Carrera Profesional de Ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La muestra estuvo constituida por 86 estudiantes, a quienes se les aplicó una encuesta, que permitieron recoger la información y medir las variables. concluye el autor:

- a) Los resultados evidencian que existe una relación significativa entre la variable uno y dos, conduciendo que a buen clima laboral en la universidad y lógicamente se asocia con buen servicio.
- b) La relación que existe entre la Identidad Institucional y la Calidad de Servicio, es significativo. Porque cuanto mayor identidad con la institución educativa, los docentes podrán ejecutar sus funciones con mejor calidad hacia los estudiantes de dicha universidad.

La primera variable del presente trabajo de investigación es Clima institucional, Serna, (2009). Nos confirma que clima institucional “es el ambiente mismo de la organizacion percibido por los miembros que lo compone de acuerdo a los recursos de su interaccion social donde esten presentes los objetivos,motivacion, toma de desiciones y entre otros,tomando en cuenta sus componentes personales valores,habitos,grado de eficiencia”. (p.55).

También Palma, (2004) afirma que clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionado con su

trabajo en relación con sus demás compañeros y condiciones laborales que lo facilite su trabajo. (p.2)

Podemos mencionar sus correspondientes dimensiones; Autorrealización, involucramientos laborales, comunicación y condiciones laborales.

Autorrealización: Es la percepción del trabajador con respecto a los que el medio laboral favorece el desarrollo personal y profesional de los colaboradores contingente a la tarea, así como ver su futuro.

Involucramiento laboral: identificado con los valores de la organización y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización de parte de los trabajadores.

Comunicación: es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativo y pertinente al funcionamiento interno de la organización como con la atención al usuario.

Condiciones laborales: Es el reconocimiento de la institución que provee los elementos necesarios como materiales ya sea económicas y/o psicosociales que sean necesarias para el cumplimiento de las tareas de los trabajadores.

Gaither (1983, p123) nos refiere “es una serie de tareas que se desarrollan con el objetivo de incrementar el grado de expectativas de los clientes al menor costo, debe estar principalmente direccionado al cliente y quienes lo hacen son las personas”

La segunda variable de este trabajo de investigación Calidad de servicio, con sus correspondientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Comunicación y Empatía.

Juran (1993): Uno de los pioneros de calidad nos afirma cuando la organización pone énfasis, motivando e involucrado a sus empleados en la eficiencia de la producción se conseguirá brindar cubrir las prioridades e interés de los usuarios se logra sus expectativas. Es importante destacar que una organización se plantee la visión tomando en cuenta la calidad al servicio que puede ofrecer, pero antes que nada debe entender que un servicio para que se considere de calidad debe lograr su fin y eso es satisfacer expectativas del cliente en el ahora y después.

También aporta Crosby (1988), Para lograr calidad nos recomienda que esto será posible partiendo de la gestión o dirección responsables directos de que la organización dirija sus objetivos contando con su equipo de trabajo fortalecidos de comunicación, motivación, responsabilidad, entusiasmo, todos comprometidos con un mismo propósito, empujemos el carro en beneficio de los usuarios.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p.26), nos habla de las dimensiones:
 Fiabilidad: Es la habilidad de ejecutar el servicio con efectividad y eficacia.
 Capacidad de respuesta: Es la disposición, voluntad, capacidad de servicio para prestar servicio de forma rápida e inmediata.

Seguridad: Cuando los servidores públicos tienen aptitud necesaria para responder las preguntas realizadas por los beneficiarios, así como su habilidad para aspirar credibilidad y confianza,

Empatía: cuando muestra interés y nivel de atención individualizado que ofrecen las entidades a los usuarios.

Asimismo Cronroos (1988) nos dice que es la calidad percibida por el cliente y se obtiene cuando la calidad es experimentada y satisface las expectativas del cliente y todo esto se dará en función de los factores como ,la comunicación de marketing (publicidad, relación público, promociones de ventas),la comunicación “baca a oído”, la imagen corporativa local, y las necesidades del cliente, también la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa local y a su otros componentes que ayuda a este imagen mencionado.

Kothler (1997),p656) nos dice que es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, son esencialmente intangibles y no tan lugar a la propiedad de ninguna cosa, su producto puede estar vinculado o no con un producto físico.

La calidad fundamental para todo organismo ya que es un sello de garantía que la institución ofrece a un clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción para consumidores, como los miembros de la organización es tener en rentabilidad e imagen a sus competidores, También podemos decir que la calidad, incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio pone a juego toda los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la

necesidad de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Es importante destacar que en una organización se plantea la visión tomando en cuanto la calidad de servicio que ofrece debe antes que nada entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando un cliente exige un servicio en el presente y encuentra satisfacción es decir calidad, pues entonces la mayoría de las veces volverá a elegir tantas veces. ¿Entonces podemos preguntarnos cómo define los clientes concepto de calidad? Las características de un producto o servicio que dan capacidad basado en cooperación entre su experiencia real con el producto o servicio y sus requerimientos, sean estas explícitos o implícitos, por lo tanto, servicio también se entiende como una actividad esencialmente intangible y no da lugar a la propiedad de ninguna cosa.

8.-METODOLOGÍA: El presente trabajo de investigación se rige en los parámetros de la metodología de la investigación científica. El enfoque aplicado es el cuantitativo. El tipo de investigación, que depende del objetivo del trabajo, es descriptivo, correlacional: correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que hay entre las dos variables de estudio. El diseño de investigación es no experimental, transversal. No experimental porque es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables (Hernández et al., 2010, p.51). En la población, los sujetos que constituyen las unidades de análisis es Clima institucional y Calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018”, en número de 150. La muestra es toda la población, denominada muestra universal o población censal. Las técnicas son aquellas “que permiten obtener y recopilar información contenida en documentos relacionados con el problema y objetivo de investigación” (Carrasco, 2006, p.275). En ese sentido, la técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación es la encuesta, y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 24 preguntas directas para cada una de las dos variables, en segunda persona. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la

primera variable fue 0.820; para la segunda, 0.817. Para la autorización, en el recojo de datos, se presentó una solicitud al director de la institución, del Cedif-Inabif de Chaclacayo adjuntando la Carta de Presentación de la UCV. Sin mayores problemas se aplicó el cuestionario en un solo día a todos, con una duración de 20 minutos a todos los padres de familia del Cedif..

9.-RESULTADOS: El nivel descriptivo de la variable Clima institucional tiene los siguientes resultados: de los 108 padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia, De los resultados que se aprecia en cuanto al niveles de clima institucional según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018, se tiene que el 16.7% de los encuestados perciben que el nivel es desfavorable, mientras que el 29.6% de los encuestados perciben que el nivel es favorable y el 53.7% perciben que el nivel es muy favorable según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018. De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de calidad de servicio según padres de familia del Cedif Chaclacayo 2018, se tiene que el 20.4% de los encuestados perciben que el nivel es mala, mientras que el 31.5% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 48.1% perciben que el nivel es buena según los padres de familia del Cedif Chaclacayo, 2018. En el nivel inferencial, al contrastar la hipótesis general, los resultados dan cuenta de una correlación no paramétrica de Rho de Spearman de 0.735 entre la variable clima institucional y Calidad de servicio, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación positiva alta, lo cual indica que a mejor clima institucional mejor serán la calidad de servicio a los usuarios. La significancia de $p=0.000<0.05$, permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, el clima institucional se relaciona directa y significativamente con la Calidad de servicio según padres de familia de centro de desarrollo integral de la familia Chaclacayo 2018.

10.-DISCUSIÓN: En el trabajo de investigación titulada: “Clima Institucional y calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo 2018, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis general, Existe una relación significativa entre Clima Institucional y Calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 735 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre el clima institucional y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018. Asimismo, Sotelo y Figueroa, (2017) Concluye que los estadísticos muestran alta correlación entre primera variable y la segunda, reflejando como resultado de alta correlación. Por otro lado Yachas (2017) concluyó que existen evidencias para afirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.692, representa una alta correlación entre las variables.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe una relación significativa entre autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Chaclacayo, 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 740 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la autorrealización y calidad de servicio según padres de familia del Centro de desarrollo Integral de la familia, Chaclacayo 2018, Según Agudelo, Echevarry y Cárdenas (2017) Concluyó que existe relación entre trabajadores, lo cual indica que el interior del organismo existe armonía ,respeto entre compañeros, esto indica que los trabajadores de este sector publico percibe adecuado clima laboral, asimismo podemos decir que un buen clima laboral favorece buenas relaciones interpersonales. Asimismo, Solano (2017), concluyó que se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $Es < a 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional,

y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

11.-CONCLUSIONES: El clima institucional se relaciona directa y significativamente con la Calidad de servicio ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0.735), siendo correlación positiva alta. La autorrealización se relaciona directa y significativamente con Calidad de servicio ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0.740), siendo correlación positiva moderada. Involucramiento laboral se relaciona directa y significativamente con las Habilidades del habla ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0.7.17), siendo correlación positiva moderada. Comunicación se relaciona directa y significativa con calidad de servicio ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0.731), siendo correlación positiva moderada. Condiciones laborales se relaciona directa y significativamente con las Habilidades sociales ($p=0.000<0.05$, Rho de Spearman = 0,776), siendo correlación positiva moderada.

12.-REFERENCIAS:

Agudelo., Echegaray, C., Cárdenas, W. (2017). *Clima organización en un hospital público de Quindío Colombia*. Universidad Católica de Manizales, Manizales, Celdas. Volumen. 25, Num.3 pág. 461-467.

Bernal A., Pedraza, A., Sánchez. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico*.

Juran, J., Gryna, F. (1993). *Manual de control de calidad*. Mc Graw Hill.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice hall.

Gronroos, C. (1984): *A service quality model and its marketing*

Gaither, T. (1983). *Creative custo mer service management*. pag123.

Echegaray, G. (2012). *Clima Institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad nacional Amazónica de Madre de Dios*. (tesis de maestría). Perú.

Palma, S. (2004): *Escala clima laboral CL-SPC. Manual* 1era edición. Lima Perú.

Parasuraman, A., Zeithaml, N y Berry, L. (1985): *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, journal of marketing,pag.44

Parasuraman, A. Zeithaml, N. y Berry, L. (1988): *Communication and control processes in delivery of service quality*. Journal of marketing, implications. Europea Journal of marketing.pag.40, Medición. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.pag.65.

Yachas E.(2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital de Vitarte*. (Tesis de maestría). Perú, Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Anexo 9:

**Declaración jurada de autoría y autorización para la
publicación del artículo científico**

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Isidora Silverio Capcha, estudiante del Programa Maestría de gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09397707, con el artículo titulado: "Clima institucional y Calidad de servicio según padres de familia del centro de desarrollo integral de la familia -Chaclacayo", declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 18 de agosto del 2018.



Isidora Silverio Capcha

DNI: 09397708

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Clima institucional y calidad de servicio según padres de familias del centro de desarrollo integral de la familia-Chaclacayo 2018”** del estudiante **Isidora Silverio Capcha**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 12% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 13 de agosto del 2018.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

Resumen de coincidencias

12 %

1	www.ciudadgestion.co	1 %
2	www.elsevier.es	1 %
3	www.ucla.edu.ve	1 %
4	www.eumed.net	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
6	Rubén D. A. Loaiza, Cla...	<1 %
7	repositorio.une.edu.pe	<1 %



Clima institucional y calidad de servicio según padres de familias del centro de desarrollo integral de la familia- Chaclacayo 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Isidora Silverio Capcha

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ - 2018

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Maestría en Gestión Pública

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

B. SILVIO CAPCHA ISISORA

INFORME TITULADO:

Clima institucional y calidad de servicio

SEGUN PADRES DE FAMILIA DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA-CHACLACAYO 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría

SUSTENTADO EN FECHA: 01/09/2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN