



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y su relación con la calidad de
servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte
Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro En Gestión Pública

AUTOR:

Br. Alva Sánchez Orlando Cesar

ASESOR:

Dr. Medina Corcuera Groberti Alfredo

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Rimmel Alex Muñoz Gómez

Presidente

Mg. Gladys Beatriz Mercado Pérez

Secretario

Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera

Vocal

DEDICATORIA

A mis hijos D'alessandro, Ricardo
y Danna, porque son el motor que
impulsa todas mis acciones y el motivo
de mis esfuerzos académicos.

Orlando.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitir que culmine esta nueva etapa de mi vida académica con éxito
y muchas satisfacciones.

A mi madre Juana Marcelina, por haber moldeado en mí a un ser humano íntegro
a pesar de las múltiples dificultades.

A mi padre Melquiades, por haberme enseñado todo lo que hasta ahora se con su
ejemplo.

Y a mis hermanos Ulises y Made, quienes, a su manera, me dieron ese impulso
para terminar lo que empecé.

A Yoholvy Yulet, por su constante apoyo moral.

Orlando.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Orlando Cesar Alva Sánchez estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017” presentado en 117 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Septiembre 2017


Orlando Cesar Alva Sánchez
DNI 42431419

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio al Usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017”, con la finalidad de determinar si existe relación entre la Clima Organizacional y la Calidad de Servicio al Usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Orlando.

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	19
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	36
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, operacionalización	40
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	76

V.	CONCLUSIONES	81
VI.	RECOMENDACIONES	84
VII.	REFERENCIAS	86
	ANEXOS	
	Anexo 1: Instrumentos	
	Ficha técnica de los instrumentos	
	Validez de los instrumentos	
	Confiabilidad de instrumentos	
	Anexo 2: Matriz de consistencia	
	Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
	Anexo 4: Base de datos	

RESUMEN

La tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio al Usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017”, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio al Usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, el tipo de investigación fue no experimental, pues no se manipuló ni alteró ninguna variable de estudio; con diseño descriptivo correlacional transversal, porque implica la relación entre dos variables, se midió las variables seleccionadas en una muestra censal de 70 trabajadores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz, y se utilizó la estadística correlacional.

Se llegó a concluir que existe una relación inversa pero no significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario, donde el 65,7% de los trabajadores considera regular el clima organizacional, mientras que el 34,3% dice que es bueno; se muestra también que el 98,6% de ellos opina que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 1,4% dice que es buena.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad de servicio al usuario.

ABSTRACT

The thesis titled "Organizational Climate and its relation with the Quality of User Service in the Criminal Module of the Superior Court of Justice of Ancash-Huaraz, 2017", had as general objective to determine if there is a relation between the Organizational Climate and the Quality of User Service in the Criminal Module of the Superior Court of Justice of Ancash-Huaraz, 2017, the type of investigation was non-experimental, since no study variable was manipulated or altered; With correlational descriptive cross - sectional design, because it implies the relationship between two variables, the selected variables were measured in a census sample of 70 workers of the Criminal Module of the Superior Court of Justice of Ancash - Huaraz, and correlation statistics were used.

It was concluded that there is an inverse but not significant relationship between the organizational climate and the quality of service to the user, where 65.7% of workers consider the organizational climate to be regulated, while 34.3% say that it is good; It is also shown that 98.6% of them believe that the quality of service to the user is regular, and 1.4% say that it is good.

Keywords: Organizational climate, quality of service to the user.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de tesis, se muestra en primer lugar la realidad problemática, seguida de los trabajos previos o antecedentes de investigación que guardan relación con la presente investigación, tanto a nivel de tipo y diseño de investigación como en las variables utilizadas; seguidamente se presentan las teorías relacionadas al tema, las que sustentan la construcción de los instrumentos, después se presenta el problema de investigación, la justificación del estudio, las hipótesis de trabajo y los objetivos de investigación.

1.1. Realidad problemática

Cuando hablamos de clima organizacional vinculado al buen servicio que se debe brindar al usuario abarcamos temas extensos con reducidos, es un tema que se viene hablando hace muchos años atrás en América Latina especialmente en Perú no tiene más de 10 años, por que comienza a ver a temas vinculados propiamente del negocio, antes estaban disociados puesto que el clima organizacional no era un tema de mucha importancia, y rara vez estaba puesto en una agenda gerencial para alguna reunión o algo de mucho interés. Asimismo, se podría decir que en lo general el concepto de clima organizacional nace en empresas privadas con el único fin de que mejore su producción mediante lo principal que es la atención al cliente. Se puede decir que clima organizacional y la buena atención al usuario existieron pero no se gestionaron en función a la estrategia de negocio; de modo que cuando nos atrevemos a hablar de buena atención al usuario se nos hace complicado en estos tiempos puesto que distintos factores hacen que nuestra opinión se restrinja a decir algo positivo de la atención al usuario, uno de los factores más importantes que intervienen para lo dicho es el clima organizacional puesto que es el estado de ánimo en la cual se encuentra el servidor en el trabajo el cual puede que al ser negativo trate tenga una incidencia al buen trato al usuario. Si nos atrevemos a hacer una comparación de atención en el sector privado y en el sector público es fácil y basta el sentido común para poder darse cuenta que en las empresas privadas la buena atención al cliente es necesaria porque para ellos lo principal es el cliente y para que acudan más seguido el trato a ellos debe de ser especial, enamorándolos o seduciéndolos con el único

fin de hacer flotar su negocio, pero en cambio en el sector público los servidores en su gran mayoría tratan de espantar al usuario porque un su idea floja piensan que al tener un contrato indeterminado, o tener un buen “padrino” pueden hacer lo que quieran porque ellos no viven del usuario, sus sueldos no se ajustan a la cantidad de usuarios que atienden, no les interesa si vuelven o no porque saben que necesariamente los usuarios tienen que volver, ahora bien nos podemos preguntar ¿qué es lo que influye para que un servidor trate y piense así? Por qué los problemas de casa no son un factor tan relevante, porque está demostrado que si uno se concentra bien se olvida hasta inclusive recomiendan dedicarse a un trabajo cuando el estrés viene de casa, entonces solo nos queda analizar el ambiente de trabajo el cual en algunos casos por falta de preparación, de capacitaciones continuas, liderazgo hacen que nuestros servidores en su gran mayoría se sientan tensionados, amargados, cansados. Pongamos un ejemplo, el señor de mesa parte de una institución le han gritado por un documento que entregó tarde, no le han dado permiso para visitar a su familia, y le han mencionado que el feriado tiene que quedarse a trabajar, y en ese momento llega un usuario y le pide que le explique un trámite. ¿Cómo reaccionará? Es incierto, pocas personas son tolerantes y después de eso solo queda desquitarse y así es que se desahoga de todo lo sucedido ese día, y eso pensado bien porque puede prolongarse hasta todos los usuarios del día. Y peor aún en las zonas andinas las personas que carecen de estudios ya tienen miedo y se cohiben y así es que hacemos parecer que todos los servidores públicos tienen mal trato. En el caso de servicios, el usuario no solo evalúa la calidad con respecto al servicio producido o al producto final, sino también la forma en que los servidores administrativos están suministrando o entregando dicho servicio. Sin embargo, lograr la calidad del servicio en un organismo del Estado o en la gestión pública es complejo y problemático debido a una serie de factores asociados tales como los derechos del trabajador y las obligaciones del servidor público; los factores que influyen en la calidad del servicio y la poca importancia que el trabajador da a la simplificación administrativa y a las etapas de la simplificación.

Estos hechos probablemente son generados por un conjunto de factores asociados donde la percepción de la claridad de servicio es limitada o deficiente

por parte del usuario; más aún son notorios los bajos niveles de calidad de servicio, en que no se cumplen todas las dimensiones de la calidad del servicio; donde la medición de la calidad del servicio por el método da como resultado, bajos niveles de calidad de servicio al usuario en las instituciones públicas y es por ello que este trabajo se basa en el análisis del clima organizacional y la calidad de servicio al usuario dentro del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

1.2. Trabajos previos

Se tomó en cuenta como antecedentes internacionales de la presente investigación: Garza (2010), en su tesis de maestría titulada “El clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, ciudad de México. La investigación de tipo descriptivo; trabajó con una muestra de 93 empleados. Concluye que el clima organizacional es un tema de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de la productividad, sin perder de vista el recurso humano; el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, con un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto.

Por otro lado también se consultó a Larraín (2012) en su tesis de maestría titulada “El diseño de una propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio en una empresa del rubro automotriz”; presentada en la Universidad de Chile, la investigación fue observacional – descriptivo, diseño descriptivo simple; muestra 86 compradores de automóviles; llegando a la siguiente conclusión: La cadena de utilidad en el servicio, relacionado entre satisfacción y lealtad del cliente, el modelo de las cinco brechas y el factor emocional. La propuesta consta de un diagnóstico a partir del análisis de la situación actual, determinando las expectativas y percepciones de los clientes, en donde se distinguen los problemas actuales de la empresa y sus causas, a través de un análisis de causa-efecto, para finalmente plantear propuestas de mejora, indicadores para medirlas y un sistema de

seguimiento que permitiría monitorear, controlar y vigilar la calidad del servicio. Los principales problemas detectados corresponden a falta de información entregada a clientes y poco cumplimiento de las promesas, falta de conocimiento de los trabajadores, prácticas no formalizadas, poco conocimiento de los clientes del nuevo sistema de posventa y problemas asociados a disponibilidad de repuestos. De esta forma, las propuestas corresponden a realizar capacitaciones para lograr el compromiso de los trabajadores y fortalecer el enfoque en el cliente, realizar listas para chequear actividades, definir los roles en el área de ventas, planificación de repuestos en posventa y sistema de seguimiento a través de dos personas: un encargado de calidad de servicio y un encargado del seguimiento de los estándares de calidad.

Por su parte, Manaure (2014), en su tesis de maestría titulada “Estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional que favorezca el desempeño laboral del personal docente de la escuela Bolivariana Estadal Elia Márquez de Espinoza”; realizada en la Universidad de San José de Barlovento, investigación del tipo experimental y diseño correlacional, trabajó una muestra probabilística de 200 individuos; concluyo que el clima organizacional es un aspecto determinante para el desarrollo, crecimiento y sostenimiento de las organizaciones, convirtiéndose en un tema tan importante como el bienestar o satisfacción de los empleados lo cual redundará en la imagen y desempeño de las actividades, además del interés de los empleados por estar en armonía con el desarrollo organizacional, considerando que les provee seguridad y bienestar para el logro de sus metas personales. Concluye que: existe deficiencias en las relaciones entre el personal directivo y docente y no acostumbran a trabajar en equipo.

De otra parte, Mareco, Talavera & Velázquez (2014), en su tesis doctoral titulada: “Mejora continua en el servicio de atención al cliente de Administración Nacional de Electricidad (ANDE)”, realizado en la Universidad Nacional de Asunción – Paraguay, trabajó el tipo de investigación descriptivo, el diseño de investigación fue descriptivo explicativo con una muestra de 145 usuarios; llegando a la siguiente conclusión: A partir del análisis de los resultados se concluye que se cumple la hipótesis: Buena percepción del cliente en cuanto al servicio de atención. Porque la percepción de los clientes externos en cuanto a la atención personalizada

es buena, sin embargo uno de los valores medidos que no satisface las expectativas del cliente es la AGILIDAD/RAPIDEZ, tanto en la atención como en la solución de los reclamos. También concluye que se cumple la hipótesis: El nivel de satisfacción de los empleados es bajo, siendo uno de los factores de mayor incidencia, la motivación, porque los clientes internos (empleados) se sienten desmotivados por diversos factores: falta de incentivos, de capacitación adecuada, no son escuchadas sus sugerencias para el mejoramiento del servicio. Lo que ellos perciben es un desinterés de la jefatura con respecto a sus necesidades, inquietudes y aportes.

Asimismo, Pedraza, Lavin y Bernal (2014) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud”, desarrollada con la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México; estudio transversal, con motivo de que la recolección de datos ocurrió en un periodo específico, actividad de campo que se llevó a cabo desde junio a agosto de 2013 en cinco hospitales, abarcando 349 cuestionarios; llegaron a las conclusiones: De 29 ítems definidos a priori para medir la variable de interés en el modelo SERVQUAL, éstos se conservaron y se agruparon en cinco factores que reflejaron el sentido teórico empírico de cada componente: a) empatía, b) tiempos de espera, c) confiabilidad, d) instalaciones y e) capacidad de respuesta. Esta estructura de cinco componentes coincide de forma importante con lo escrito en el contexto nacional e internacional sobre la medición de la variable de calidad de los servicios de salud. Respecto a la valoración de la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios, la misma se categorizó en un servicio regular, presentando en las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta los valores más bajos.

A nivel nacional consultamos los siguientes trabajos de investigación: Curi (2011) en su tesis doctoral titulada: “Desarrollo de un instrumento para medir la calidad de servicio en cursos y programas de educación para ejecutivos, Un estudio del Instituto Tecnológico Público Juan Velasco Alvarado, durante el período 2006 – 2010”. Trabajo no experimental cuyo diseño es descriptivo correlacional de investigación post facto y aplicativo. Arribando a la conclusión que en relación a las estrategias para desarrollarse, se vienen posesionando en forma adecuada, son

buenas y se están ampliando y consolidando en todos los niveles; en las estrategias para mantenerse, vienen siendo poco eficientes de los gestores educativos; en tanto que, las estrategias para sobrevivir, en lo que concierne a la ampliación de los servicios educativos es pésima en todas las áreas. Además en la práctica los hábitos de solidaridad de la comunidad velasquina es pésima, y el logro del desarrollo académico es insuficiente en todos los niveles. En consecuencia las estrategias para sobrevivir son inaceptables por parte del educador, y por último, en lo que concierne a las estrategias de parte del área de la administración educativa no son consideradas en el quehacer educativo.

De otra parte, Vásquez (2011) en su tesis maestría titulada “Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el BBVA sucursal de Arequipa”; realizado en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Concluye: El trabajo de atención del cliente depende que la organización llegue a los niveles de venta deseados, la calidad del servicio no la impone la organización sino el cliente en sí, pues es el quien recibe el producto o servicio y determina si el servicio fue de calidad y logró satisfacer sus necesidades, así mismo, le atribuye al servicio un punto preponderante para la adquisición del producto y/o servicio.

Se revisó el trabajo de Romero (2012) en su tesis de maestría titulada “Influencia de la capacitación laboral de los colaboradores en la mejora de la calidad del servicio”; realizado en Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tipo de investigación de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo simple transversal y no experimental; llegando a las siguientes conclusiones: la creciente globalización que contribuye a dinamizar los mercados y hábitos de los consumidores o clientes, de un parte y la importancia que dan actualmente los clientes a la calidad de servicio que se les brinda, determinan la necesidad de implementar una adecuada y pertinente capacitación a los colaboradores en las empresas e instituciones público y privadas. La capacitación del personal de cualquier empresa, es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las empresas, pues existe la necesidad constante de capacitación en los colaboradores que continuamente se tienen que adaptar a los cambios de los factores externos a los cuales es expuesto. Como la valoración a la calidad de servicio, el cual ha estado evolucionando en los últimos años ya que actualmente, los clientes toman mucho en cuenta aspectos como la

amabilidad, atención, asesoramiento, rápida atención, calidad de los productos, buenos precios entre otros, lo que son valorados dependiendo de las expectativas que tenga el cliente antes de recibir un servicio en alguna empresa.

Asimismo, se tomó en cuenta el trabajo de Pacompía (2014), en su tesis de maestría titulada “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013”, presentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, investigación de tipo no experimental, descriptivo – correlacional; llegando a las siguientes conclusiones: El nivel del clima organizacional percibido por el personal que labora en los establecimientos de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado. El nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado. El nivel de incidencia del clima organizacional sobre el nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es alto.

De otra parte, consideramos a Pajuelo (2016) en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016”, presentada en la Universidad de Huánuco; llegó a las siguientes conclusiones: el dato que se obtuvo ($r = 0.00$) fue un valor inferior al nivel de significancia ($n = 0.05$), por lo tanto, se puede demostrar que las variables (independiente = clima organizacional) y (dependiente= calidad de servicio) guardan una relación positiva y directa. Por ende, al tener un mejor clima organizacional, el servicio proporcionado por esas personas va a ser mejor. Un 30.8% de los trabajadores, manifiesta que está totalmente de acuerdo que dentro de la corte se cuenta con independencia y autonomía para realizar las labores encomendadas y que un 15.4% está de acuerdo que las normas y reglas de convivencia internas son las correctas. Por otra parte, el 52.5% de los usuarios que acuden a la corte expresan que están en desacuerdo que al momento de ingresar a la corte son recibidos con un saludo cordial y que un 26.3% está de acuerdo que al momento de realizar algún trámite se recibe una atención adecuada. Se pudo percibir ciertos inconvenientes y problemas que tan solo se originan por creencias preconcebidas de las personas o por mal entendimientos, lo que ocasiona que

dentro de las labores diarias, la comunicación interpersonal en las oficinas sea mínima, repercutiendo negativamente en el servicio que se le brinda al usuario.

También se consideró el estudio de Núñez (2016), en su tesis de maestría titulada “Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015”, en el que se estudió una muestra representativa de 84 trabajadores y 225 usuarios externos aplicando en los trabajadores escalas para valorar la cultura y el clima organizacional, y en los usuarios externos la satisfacción con la atención. Sus conclusiones fueron: Los trabajadores consideran que el nivel del clima organizacional fue alto en 71,43% y de nivel medio por el 28,57% de trabajadores. En los usuarios, hubo una buena percepción acerca de todas las dimensiones de satisfacción, siendo ésta mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%. La relación entre la satisfacción y la cultura y clima organizacional fue moderada (coeficiente de contingencia > 0,20). El nivel del clima organizacional en consulta externa del Hospital es alto. El nivel de satisfacción con la atención en consulta externa del Hospital bueno. El clima organizacional influye directamente en la percepción de satisfacción por la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud en el 2015.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

En seguida desarrollamos las dos variables de estudio. En primer lugar nos referimos a la variable: Clima Organizacional. Para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores así mismo Dessler (1976) define el termino como “las percepciones que individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”; también Sudarsky (1977) menciona que:

El clima organizacional es un concepto integrado que permite determina la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las

motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que influenciadas por ellas.

Por otro lado Likert y Gibson (1986) menciona que el clima organizacional es el término que utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. “El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una calidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de valores de una serie particular de características o atributos de la organización”. Así mismo también Álvarez (1995) define al clima organizacional como:

El ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad.

También Chiavenato (2000) define al clima organizacional como “las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”. Por su parte Goncalves, (2000) menciona que:

Es un Ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

En suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. En un sentido opuesto es el entregado por Robbins, (1999) que define el entorno o Clima Organizacional como

“un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño”. El ambiente afecta la estructura de las organizaciones, por la incertidumbre que causa en estas últimas. Algunas empresas encaran medios relativamente estáticos; otras, se enfrentan a unos que son más dinámicos. Los ambientes estáticos crean en los gerentes mucha menos incertidumbre que los dinámicos, y puesto que es una amenaza para la eficacia de la empresa, el administrador tratará de reducirla al mínimo. Un modo de lograrlo consiste en hacer ajustes a la estructura de la organización. Entonces el Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un muy mal clima organizacional. Por otro lado Maturana (1999) menciona que

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.

Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y

falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional parecería requerir. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorada. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional y la En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración. La importancia del clima organizacional nos la señala Brunet (1992) al afirmar que

El clima organizacional es importante porque permite evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización así como también iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos sobre los cuales debe dirigir sus inversiones y seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Por otro lado Figueroa, (2011) menciona que “un clima organizacional es importante porque se caracteriza por ser multidimensional”, es decir que se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores (as), desafíos y posibilidades de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y sus jefes, cooperación, identidad y orgullo que se sienten con la organización, entre otros factores. Además el clima organizacional es diferente en cada organización, ejerce una influencia estable y relativamente perdurable sobre el comportamiento de las

personas que forman la organización, llegando a formar parte en muchas ocasiones como parte de la cultura organizacional. Al abordar este tema, debemos mencionar que existen teorías del clima organizacional. De acuerdo con Brunet (1999) dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: Escuela Gestalt y Funcionalista: La primera de ellas es la escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a. captar el orden de las cosas tal y como estas existen en el mundo. B crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento. Pero Para la escuela funcionalista, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela Gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en el este mecanismo, es decir la persona que laboral interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de este. La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que “el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción”.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita: Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la

empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. “Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores” Brunet, (1999).

Teoría que sustenta el Clima Organizacional de Likert. Es importante mencionar que debido a la relación existente entre motivación y clima organizacional se tiende a considerar que las teorías de motivación son las mismas que sustentan el clima. Pero al realizar el estudio de la revisión bibliográfica sobre clima se evidencia que son varios los autores que retoman y basan sus estudios en la teoría de los sistemas propuesta por Likert, la cual explica y permite tener una profunda comprensión sobre los tipos de clima que pueden surgir dentro de una organización. Así mismo Brunet (2011) menciona que “Likert es un investigador conocido en el mundo por sus trabajos en psicología organizacional, especialmente por la elaboración de cuestionarios y sus investigaciones sobre los procesos administrativos”. Así mismo La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima. Así como con las teorías de motivación

Hay que evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, como algunas se sobreentiende en ciertas obras sobre comportamiento organizacional. El liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima en la teoría de Likert y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional Brunet, (2011).

Teoría de los sistemas. Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional, La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana, Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción, La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización, La combinación de estas variables y la interacción que entre ellas se da determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, que a su vez se subdividen. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo. El autor Dessler (1979) menciona que

El clima al ser estudiado como variable independiente o causal, se ha comprobado que afecta la motivación, la satisfacción y el rendimiento del personal. Considerado como variable interpuesta, el clima media entre un liderazgo específico y el aprecio por el trabajo y el rendimiento de los empleados. Enfocado como variable dependiente, la evidencia empírica prueba que factores como el estilo de liderazgo o la estructura organizacional lo influyen significativamente.

La teoría de los sistemas de Likert se aproxima a los calificativos abierto/cerrado mencionados por varios investigadores con respecto a los climas que existen dentro de una organización. En efecto, un clima abierto corresponde a una organización que se percibe como dinámica, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de sus

miembros y en donde estos últimos interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones.

El clima cerrado caracteriza a una organización burocrática y rígida en la que los empleados experimentan una insatisfacción muy grande frente a su labor y frente a la empresa misma. La desconfianza y las relaciones interpersonales muy tensas son también muy privativas de este tipo de clima; así mismo Brunet (2011), en función de la teoría de Likert, “los sistemas I y II corresponderían a un clima cerrado mientras que los sistemas III y IV, corresponderían a un clima abierto”. Esta teoría postula también el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia individual y organizacional de acuerdo con las teorías de la motivación que estipulan que la participación motivan a las gentes a trabajar. Parece admitido que toda organización que emplea métodos que aseguren simultáneamente la realización de sus fines y las aspiraciones propias de cada uno de sus miembros, tiene un rendimiento superior, Es así como la productividad, la satisfacción, el ausentismo, las tasas de rotación y el rendimiento de los empleados, son resultados propios de la organización que influyen sobre la percepción del clima. En efecto, Likert propone una teoría de análisis y de diagnóstico del sistema organizacional basada sobre variables causales, intermediarias y finales las cuales permiten identificar y determinar diferentes tipos de clima, que a su vez permiten hacer una representación concreta y dinámica de los diversos y posibles climas dentro de una organización.

Modelos de Intervención del Clima Organizacional. A continuación, se presentan dos modelos de intervención del clima organizacional que al ser aplicados por el psicólogo o administrador a una organización determinada se espera que modifique o cambie el clima no adecuado, tomando como base en una serie de fases y pautas que permita de manera ordenada evaluar y tratar las dimensiones involucradas en tal caso. Es por eso que Tellier y Robert (1973) mencionan que “se debe tener en cuenta que cambiar o modificar el clima organizacional no es, por supuesto, una cosa fácil”. En efecto, se ha visto que el clima de trabajo es una resultante de varias dimensiones y, por lo mismo, es el resultado de la interrelación de dos variables importantes que afectan la estructura organizacional y el proceso administrativo, como el clima lo perciben los individuos,

las intervenciones a ese nivel se vuelven delicadas puesto que es necesario modificar la percepción de las personas implicadas tocando ya sea la percepción individual, ya sea el medio de trabajo, o las dos cosas juntas. Y por su parte Brunet (2011) nos dice que

Por medio del empleo de una o varias técnicas de desarrollo organizacional se puede tratar de modificar el clima de una organización. Evidentemente, si conocemos la naturaleza interdependiente de las variables en juego (variables causales, moderatrices y finales) el cambio debe basarse en la organización total y no solamente sobre los individuos que forman parte de ésta. En efecto, el interventor no centrar su acción en un componente particular de la organización (como la comunicación) sino que también debe intentar modificar o, por lo menos, analizar los otros componentes (como la estructura) si quiere, eventualmente, producir un cambio profundo y durable a nivel del clima.

El cambio provocado en un componente puede ser aniquilado por el estado inmutable de otro. También hay que tener en cuenta el efecto desencadenador de un componente modificado sobre las otras dimensiones.

Tipos de clima organizacional. Como ya se indicó el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra. es por ello que Barroso (2004) distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones: *Clima tipo Autoritario - Explotador*. La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles

psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas. *Clima tipo Autoritario – Paternalista*: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. *Clima tipo Participativo - Consultivo*: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima. *Clima tipo Participativo – Grupal*: Barroso, (2004) menciona que

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Dimensiones del clima organizacional. Litwin & Stinger (1968), postulan la existencia de siete dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: *Estructura*: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. “La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado” Litwin & Stinger, (1968). *Responsabilidad (empowerment)*:

“Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo” Litwin & Stinger, (1968). Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo. *Recompensa*: Litwin & Stinger (1968) mencionan que “corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”. *Relaciones*: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados Litwin & Stinger, (1968). *Cooperación*: Litwin & Stinger, (1968) menciona que es el “sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo”. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. *Conflictos*: Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan Litwin & Stinger, (1968). *Identidad*: Kolb, Rubin, & McIntyre, (2001) Menciona que es el “sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”.

A continuación desarrollamos la segunda variable: Calidad de servicio al usuario. Blanco (2007) definía así los aspectos que influyen sobre la persona que percibe:

Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona, lo cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción. Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea.

Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles. La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.). La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas o situaciones. Así

mismo Sequera (2010), define la calidad como "Conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso". De igual manera otras definiciones de organizaciones reconocidas y expertos del mundo de la calidad según Sequera (2010), son: Philip Crosby: "Calidad es cumplimiento de requisitos"; Joseph Juran: "Calidad es adecuación al uso del cliente"; Armand V. Feigenbaum: "Satisfacción de las expectativas del cliente"; Genichi Taguchi: "Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad". William Edwards Deming: "Calidad es satisfacción del cliente" pero Walter A. Shewhart: menciona que "La calidad es un resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece). Es decir el nivel uno de calidad es una manera simple de producir bienes o entregar servicios cuyas características medibles satisfacen un determinado conjunto de especificaciones que están numéricamente definidas. El nivel dos de calidad de productos y servicios son simplemente aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes para su uso o consumo. Sin embargo en los inicios de los estudios profundos sobre el tema se hablaba de control de calidad, que se basa en técnicas de inspección aplicadas a la producción. Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de calidad del producto o servicio proporcionado.

Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total. Según Sequera (2010), a un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores, Todos estos aspectos son básicos ya que formarán la percepción de la calidad de servicio que se quiere dar como empresa y los usuarios inmediatamente lo relacionarán. Es por estos motivos que nuestro personal docente y administrativo debe tener una capacitación adecuada para adquirir, desarrollar habilidades y actitudes, que logren nuestros usuarios(o clientes) el deseo de elegirnos y acompañarnos a largo plazo, y es que así que la calidad es en esencia una manera de administrar la organización, y al igual que el marketing y las finanzas, la calidad se ha convertido en un elemento imprescindible de la gerencia moderna. La calidad total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño,

calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo. Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. Y también “la calidad total es cuando se logra un producto económico, útil y satisfactorio para el consumidor” Cerezo, (2006); y Según Ishikawa (1998):

La calidad se define como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal.

Así mismo al respecto Pérez (2005) sostiene que “la planificación de la calidad debe realizarse a partir del proceso que relaciona a la organización con el entorno y este es el marketing”; es importante conocer las necesidades del cliente para poderlo satisfacer, pero el marketing debe ser tanto externo como interno y a través de él nos llegará la información de la calidad real. Para los servicios, la valoración de la calidad se realiza justamente cuando se está entregando el servicio. La satisfacción del cliente en la entrega del servicio puede ser definida al comparar la percepción del cliente del servicio recibido con respecto a la expectativa del cliente del servicio requerido. Cuando la expectativa se excede, la calidad es excepcional, cuando la expectativa se cumple, la calidad es satisfactoria, sin embargo, si las expectativas no se cumplen, la calidad es inaceptable.

Fundamentos teóricos sobre la calidad de servicio. El modelo SERVQUAL. Parasuraman, Berry & Zeithaml (1993) sostienen que “la creciente importancia que representa el sector de servicios en las economías de todo el mundo ha sido, sin duda, la causa principal del aumento de la literatura sobre el marketing de los servicios en general”. En ella se han tratado profusamente diferentes temas en los últimos años, uno de los cuales ha sido la medida de la calidad de servicio. Así mismo Diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio siendo el SERVQUAL los que mayor número de trabajos ha aportado a la literatura sobre el tema. La principal diferencia entre ambos modelos se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones. El

modelo SERVQUAL fue desarrollado como consecuencia de la ausencia de literatura que tratase específicamente la problemática relacionada con la medida de la calidad del servicio manufacturados. Así mismo el modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes y Si la calidad del servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman Berry & Zeithaml (1993) analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales. Parasuraman, Berry & Zeithaml (1993) propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. A continuación se presenta el significado de cada una de estas dimensiones. *Elementos tangibles*: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. *Fiabilidad*: Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa. *Capacidad de respuesta*: Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida. *Seguridad*: Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. *Empatía*: Atención individualizada al cliente. Estas cinco dimensiones se desagregaron en 22 ítems que muestra a continuación como el modelo SERVQUAL modificado: *Elementos Tangibles*: Son objetos que se pueden ver o tocar, a diferencia de las emociones, conocimiento y abstracciones. El concepto de elementos tangibles se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado

o probado de alguna forma. “En un sentido más amplio también se hace referencia aquello que puede percibirse con presión” Macedo, (2009). Aparte de ello la Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación: La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna, Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas, Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra, Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

Fiabilidad: Obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos o pruebas estadísticas. “En el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiabilidad para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre” Soto, (2010). Y por otro lado es la Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa y Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace o Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.

Capacidad de Respuesta: En términos muy generales, “la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y aun costo aceptable” Ramos, (2010). En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tiene mayor capacidad de respuesta en la medida en las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública y la disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

Seguridad: El concepto de seguridad posee múltiples usos. A grandes rasgos puede afirmarse que este concepto que proviene del latín securitas hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. “La seguridad, por lo tanto puede considerarse como una certeza con Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” Restrepo, (2009).

Empatía: Es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona. Viene de un término griego que significa “emocionado”. “Consiste en intentar comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo” Pérez, (2009). Además la Atención Individualizada que ofrecen las

empresas a los consumidores. Las dimensiones anteriores se obtuvieron tras realizar un análisis factorial de las puntuaciones (P-E) de los 22 ítems de la calidad de servicio incluidos en los cuestionarios utilizados para medir las apreciaciones de los clientes que integraron la muestra de su estudio empírico; los ítems habían sido previamente identificados mediante reuniones con grupos de clientes de diferentes tipos de servicio.

Factores que influyen en el Buen servicio. Son todas aquellas características intangibles que afectan la percepción del servicio ofertado; Los factores que hace que un servicio sea mejor recibido por el cliente, son:

Controles. Si no se tiene un buen control que garantice la satisfacción del cliente, tarde o temprano se tendrán quejas. *Procedimientos.* Es necesario considerar todos los elementos que participan cuando se otorga un servicio, pues tanto el personal, las instalaciones como los ejecutivos requieren estar integrados cuando se proporcione. *Comportamientos.* El comportamiento es otro elemento de evaluación del cliente, tanto del personal como de los mismos clientes que adquieren el servicio que está adquiriendo Valarie, Zeithaml & Bitner, (2002).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio es iniciativa personal del contacto directo con el clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017 por tanto se busca aportar en el entendimiento de la problemática que hoy se vienen dando en las organizaciones. Se considera de este aporte va permitir mejorar las relaciones entre los miembros del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017y con ello brindar una muy buena calidad de servicio al usuario. La importancia de esta investigación radica en poder establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte

Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, En tal sentido la presente investigación se justifica por las siguientes razones: A nivel teórico. Existe la necesidad de aportar con la información valida y confiable sobre la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017. El presente tema de estudio constituye un primer antecedente basado en un estudio de alcance relacional que existente entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la problemática Institucional, aspecto que justifica este trabajo; además pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema Así mismo, las conclusiones encontradas y las recomendaciones formuladas serán alcanzadas al gerente de recursos humanos con la expectativa de que sirvan como insumo o fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el bienestar de los servidores y los usuarios de la administración de justicia. A nivel práctico este trabajo se justifica porque permitirá seguir precisando e investigando más otros factores del clima organizacional que incidan o influyan en la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017. Relevancia social. Los resultados del trabajo, en el plano organizacional permitirán, al equipo directivo, administrativo Nombrado y contratado del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017 en estudio, tomar una actitud seria y responsable en la solución de la problemática respecto al clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017. Dicha problemática constituye un imperativo de toda organización, cuyos planteamientos institucionales se orienta a lograr el clima organizacional y la calificación del personal administrativo del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz-, 2017.

Ho: No existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz-, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la estructura y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Establecer la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Establecer la relación entre la recompensa y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Establecer la relación entre las relaciones y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Establecer la relación entre la cooperación y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Establecer la relación entre los conflictos y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Establecer la relación entre la identidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

CAPÍTULO II

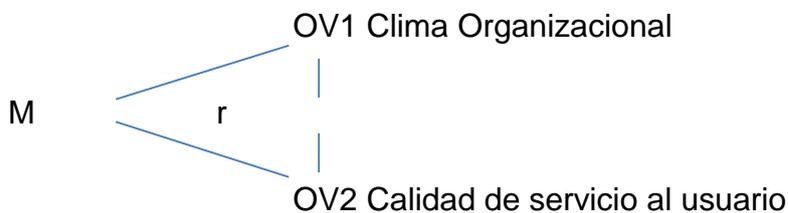
MÉTODO

II. MÉTODO

Según su nivel de alcance y/o carácter: Descriptivo correlacional. Descriptivo: Porque la investigación registrará los datos tal y como se presentan en su estado natural, de acuerdo a las características de la unidad de observación. Correlacional: Porque estudiará el grado de relación o grado de asociación de las variables clima organizacional y calidad de servicio al usuario (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

2.1. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño– no experimental, transversal, descriptivo – correlacional. Fue el diseño descriptivo porque sólo se registraron datos de la realidad natural donde están ubicadas las unidades de observación, es decir sin modificar la realidad, tal y como se presenta la unidad de observación en la realidad empírica. Fue correlacional, porque se estudió solamente la relación significativa o no significativa de las variables de estudio. Fue no experimental, porque no se manipularon deliberadamente ninguna de las variables (Pino, 2007). Cuyo diagrama es:



Donde

M = Muestra del personal que labora en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz, 2017.

Ov1 = Observación en la variable 1: Clima Organizacional

r = Relación entre las variables

Ov2 = Observación en la variable 2: Calidad de servicio al usuario

2.2. Variables, operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Clima Organizacional	Es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que influenciadas por ellas Sudarsky (1977).	El clima organizacional se medirá mediante: la Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Relaciones, Cooperación, Conflictos, e Identidad, a través de un cuestionario estructurado.	Estructura	Complejo proceso	1	Ordinal Bueno (19-28) Regular (10-18) Malo (00-09)
				Burocracia	2	
			Responsabilidad	Autonomía en la toma de decisiones	3	
				Supervisión general	4	
			Recompensa	Adecuada recompensa	5	
				Más premio que castigo	6	
			Relaciones	Trabajo grato	7	
				Buenas relaciones	8	
			Cooperación	Espíritu de ayuda	9	
				Apoyo mutuo	10	
			Conflictos	Opiniones discrepantes	11	
				Temor a problemas	12	
			Identidad	Pertenencia	13	
				Solidaridad	14	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
Calidad de servicio al usuario	<p>Calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.</p> <p>Calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención del cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde (Berry, 1994).</p>	<p>Se define como aquellas manifestaciones de quien brinda atención al cliente, la cual se mide a través de:</p> <p>Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la persona quien brinda la atención al cliente.</p>	Elementos tangibles	Oficina moderna	1	Ordinal Buena (30-44) Regular (15-29) Mala (00-14)
				Oficina visualmente atractiva.	2	
				Personal con apariencia pulcra.	3	
				Material visualmente atractivo.	4	
			Fiabilidad	Compromiso.	5	
				Interés en el servicio.	6	
				Información bien dosificada.	7	
				Información oportuna.	8	
				Información necesaria.	9	
			Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio.	10	
				Eficiencia del servicio.	11	
				Personal dispuesto ayudar	12	
				Personal presto al servicio.	13	
			Seguridad	Confianza al recibir el servicio.	14	
				Seguridad	15	
				Personal amable	16	
				Personal conocedor del servicio.	17	
			Empatía	Atención individualizada del servicio.	18	
				Horario apropiado.	19	
				Servicio personalizado	20	
				Personal comprometido con el turista.	21	
				Comprensión	22	

2.3. Población y muestra

Población:

Universo o población: “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitada por problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2006).

La población estuvo constituida por 70 trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz, 2017. Esta población es encuentra dividida de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los servidores públicos del Módulo Penal de la Corte Superior de Ancash- Huaraz, 2017

Grupo ocupacional	Condición laboral		Total
	Contratado		
	H	M	
Profesionales	29	23	52
Técnicos	7	3	10
Auxiliares	4	4	8
Total		70	70

Fuente: Elaboración propia.

Muestra.

La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico, la cual posee las mismas características que la población en su conjunto. “Se refiere al grupo de unidades extraídas de una población, definida previamente, de acuerdo con un plan de sondeo dado y sobre las cuales se realizarán las observaciones previstas en la encuesta” (Morice, 1974).

N = 70 Trabajadores

Muestreo.

El tipo de muestreo fue no probabilístico y la selección de la muestra de estudio fue intencional o por conveniencia. El muestreo es el “procedimiento estadístico para seleccionar la muestra a partir de la población, con el objeto de estudiar en ella alguna característica, y generalizar los resultados a la población de origen” (Levin, 1998). Por lo tanto la muestra fue censal.

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

Técnica

La técnica que se utilizó fue:

Las Encuestas: La encuesta sería el "método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida" Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998).

Instrumentos

Los instrumentos fueron dos “cuestionarios consistentes en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo” (Hernández R. 2010).

Se utilizó el siguiente instrumento:

Cuestionario: Según Zorrilla (1993), este instrumento escrito que debe resolverse sin intervención del investigador. Este formato redactado en forma de preguntas en donde se obtiene información acerca de las variables que se viene investigando. Al responder una pregunta en un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta). El instrumento fue elaborado

con los ítems o preguntas con 3 alternativas de respuesta con sus respectivos valores, con escalonamiento tipo Likert, consistentes en: En desacuerdo (0 pts), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (1 pto), De acuerdo (2 pts).

Baremos: Para la primera variable: clima organizacional, los baremos considerados se obtuvieron mediante la distribución de rangos de igual amplitud para cada una de las categorías consideradas, estableciendo el puntaje en tres rangos: Bueno (19-28), Regular, (10-18) y Malo (00-09).

Para la segunda variable: calidad de servicio al usuario, los baremos considerados se obtuvieron mediante la distribución de rangos de igual amplitud para cada una de las categorías consideradas, estableciendo el puntaje en tres rangos: Buena (30-44), Regular, (15-29) y Mala (00-14).

Validez

La validez, “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al, 2010, p. 83).

Para la validez externa del instrumento se utilizó el juicio de dos expertos; a quienes se les entregó un ejemplar; de acuerdo a las observaciones, se organizó un cuadro de validación; que arrojó alta coherencia de los instrumentos.

Confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et. al., 2010). El instrumento es confiable, cuando en repetidas ocasiones se aplica al mismo grupo y se obtiene los mismos resultados. El instrumento fue sometido a la aplicación del programa estadístico Alpha de Cronbach o ítem por ítem total.

Como criterio general se tomó la tabla elaborada por George y Mallery (2003) para evaluar los coeficientes con el alfa de Cronbach:

Tabla 2

Coeficiente de confiabilidad con el alfa de Cronbach.

$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Buena
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Se realizó una prueba piloto con 10 individuos pertenecientes al Ministerio Público en la ciudad de Huaraz, por ser una institución muy parecida en cuanto a los servicios que presta a la ciudadanía, estos participantes fueron elegidos al azar, a quienes se les suministró los instrumentos para su desarrollo, a fin de hallar la confiabilidad de los mismos de manera global, aplicando para ello el coeficiente de alfa de Cronbach.

Para el instrumento que midió el clima organizacional, con 14 ítems a 10 personas, el valor fue de 0.903, siendo una confiabilidad excelente.

Para el instrumento que midió la calidad de servicio al usuario, con 22 ítems a 10 personas, el valor fue de 0,904, siendo una confiabilidad excelente.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos fueron los siguientes: Tablas: se presentó la información tabulada, detallada y ordenada, con lo que se realizó un análisis rápido y objetivo. Gráficos: para hacer más vistosa, atractiva e interactiva la información recolectada se presentaron gráficos, cuyo análisis se presentan en la parte correspondiente. Se procedió a someter los resultados a la prueba de correlación de Chi cuadrado, para medir el valor de correlación entre las variables, así como para determinar la correlación planteada en los objetivos. Asimismo, se realizó la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson r. Es una medida de la correlación (asociación o interdependencia) entre dos variables

aleatorias discretas. En esta investigación se utilizó el software estadístico SPSS, Versión 22.0. Se utilizó la estadística descriptiva para el tratamiento y análisis de los resultados, los cuales fueron presentados en diversos cuadros de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos, así como el análisis estadístico correlacional con tablas de contingencia y gráficos de barras y gráficos con campanas de gauss para la representación del chi cuadrado.

Para la contrastación y validación de las hipótesis se aplicó el estadístico no paramétrico Chi Cuadrado (χ^2) a un nivel de confianza del 95% y un nivel de precisión 0.05; así como r de Pearson.

Para la interpretación de los resultados se hizo uso del cuadro de correlación de Pearson.

Tabla 3

Cuadro de correlación de Pearson.

Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

2.6. Aspectos éticos

La información obtenida de parte de los trabajadores judiciales que constituyen la población, fueron tratados en forma anónima, habiéndoles informado a cada uno, desde el principio, sobre el objetivo del estudio y su participación en

ella, con lo cual ellos ha tenido conocimiento de los ítems de cada instrumento, buscando que brinden sus respuestas con objetividad y con absoluta confianza. El proceso de discusión, inferencias e interpretaciones se llevaron a cabo teniendo como base la fundamentación científica y teórica existentes, aislando todo prejuicio y subjetividad por parte del investigador. Se respetó el método científico, así como la normatividad de la Universidad César Vallejo, sin alterar resultados, o incurrir en algún tipo de anomalía en la obtención de la información teórica, científica, o práctica, reconociendo el trabajo de cada investigador en sus derechos de autor.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis estadístico correlacional.

Tabla 4

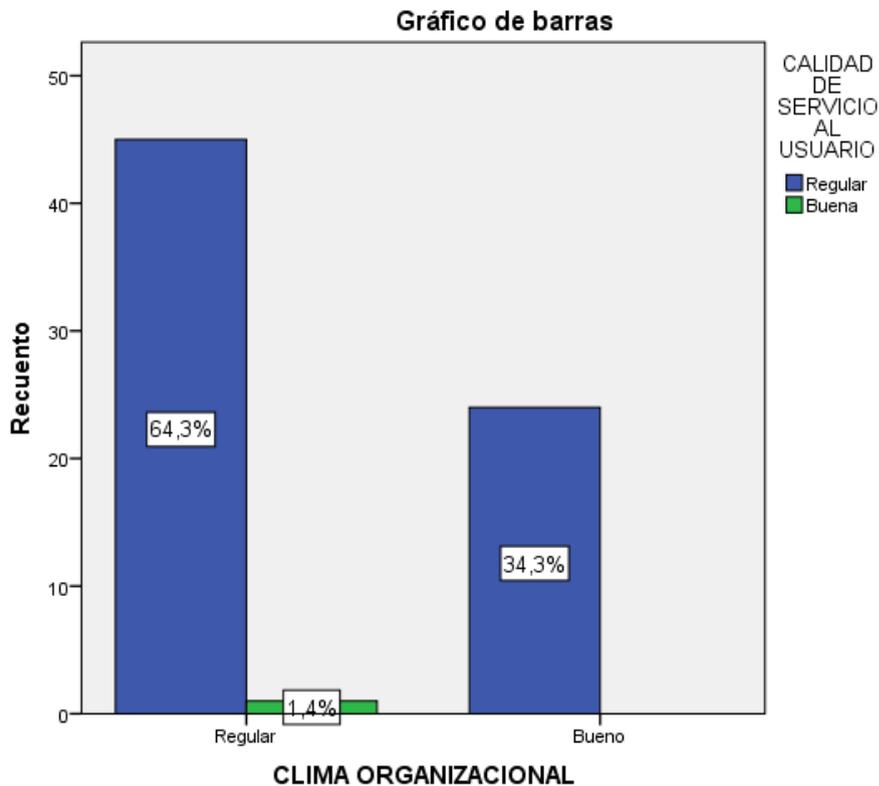
Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

		CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO			Total
		Regular	Buena		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	45	1	46
		% del total	64,3%	1,4%	65,7%
ORGANIZACIONAL	Buena	Recuento	24	0	24
		% del total	34,3%	0,0%	34,3%
Total		Recuento	69	1	70
		% del total	98,6%	1,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 1

Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 4. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular el clima organizacional, un 64,3% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que la calidad de servicio al usuario es regular; de quienes consideran que el clima organizacional es bueno, todos (34,3%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular.

Tabla 5

Prueba Chi cuadrado: Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,529 ^a	1	,467
Corrección por continuidad ^b	,000	1	1,000
Razón de verosimilitudes	,847	1	,357
Asociación lineal por lineal	,522	1	,470
N de casos válidos	70		

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,34.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

$$X^2_o = 0,529 \quad P = 0,467$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

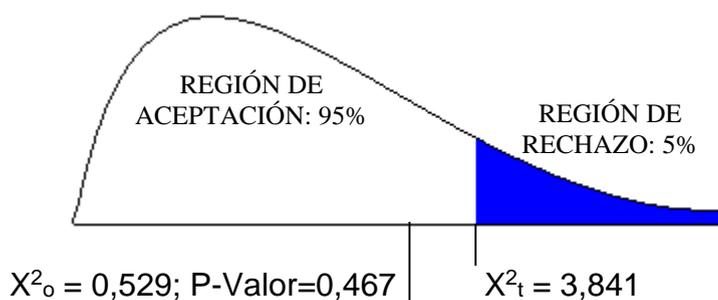
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=0,529

(P-valor=0,467)

Punto crítico para 1 gl: Chi cuadrado teórico= 3,841

Gráfico 2

Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de X^2_t : 5,991, encontramos que el valor observado $X^2_o=0,529$, cuya probabilidad de error es del 0,47%; por lo cual no existe una relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 6

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Clima organizacional	Calidad de servicio al usuario
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	-,087
	Sig. (bilateral)		,474
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,087	1
	Sig. (bilateral)	,474	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,087, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación inversa pero no significativa entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 7

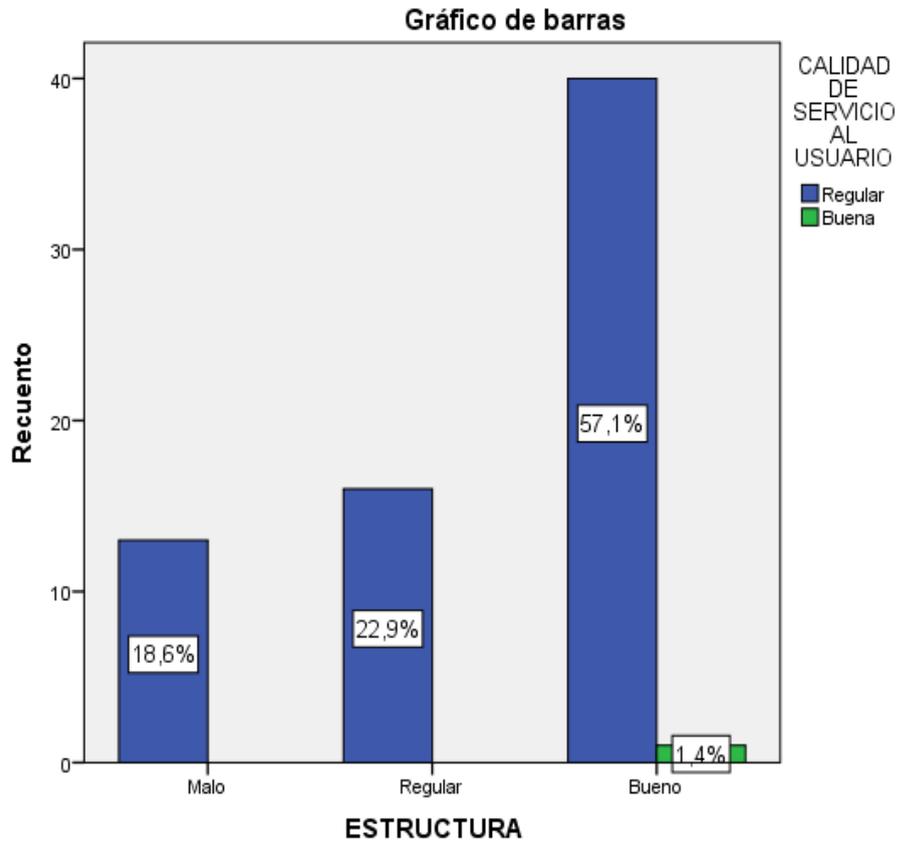
Relación entre estructura y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

		CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO			Total
		Regular	Buena		
ESTRUCTURA	Malo	Recuento	13	0	13
		% del total	18,6%	0,0%	18,6%
	Regular	Recuento	16	0	16
		% del total	22,9%	0,0%	22,9%
	Bueno	Recuento	40	1	41
		% del total	57,1%	1,4%	58,6%
Total	Recuento	69	1	70	
	% del total	98,6%	1,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 3

Relación entre estructura y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 7. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran que la estructura del clima organizacional es buena, un 57,1% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que es regular; de quienes consideran que la estructura del CO es regular, todos (22,9%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular; y un 18,6% opina que la estructura es mala, y esta misma cantidad dice que la calidad de servicio al usuario es regular.

Tabla 8

Prueba Chi cuadrado: Relación entre estructura y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,718 ^a	2	,699
Razón de verosimilitudes	1,080	2	,583
Asociación lineal por lineal	,589	1	,443
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .19.

$$X^2_o = 0,718 \quad P = 0,699$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 1:

Establecer la relación entre la estructura y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

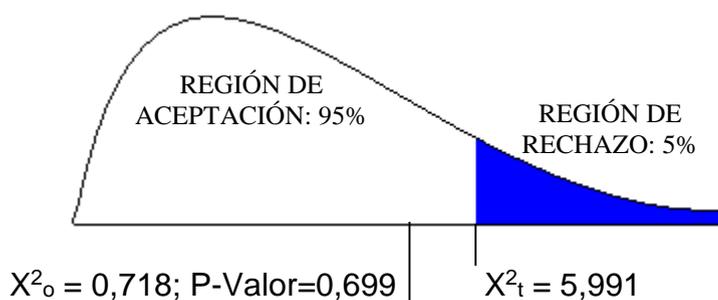
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=0,718

(P-valor=0,699)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Gráfico 4

Relación entre estructura y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de X^2_t : 5,991, encontramos que el valor observado $X^2_o=0,718$, cuya probabilidad de error es del 0,70%; por lo cual no existe una relación significativa entre estructura y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 9

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre estructura y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Estructura	Calidad de servicio al usuario
Estructura	Correlación de Pearson	1	,092
	Sig. (bilateral)		,447
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	,092	1
	Sig. (bilateral)	,447	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,092, estableciendo que existe relación directa muy baja entre estructura y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación directa pero no significativa entre estructura y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 10

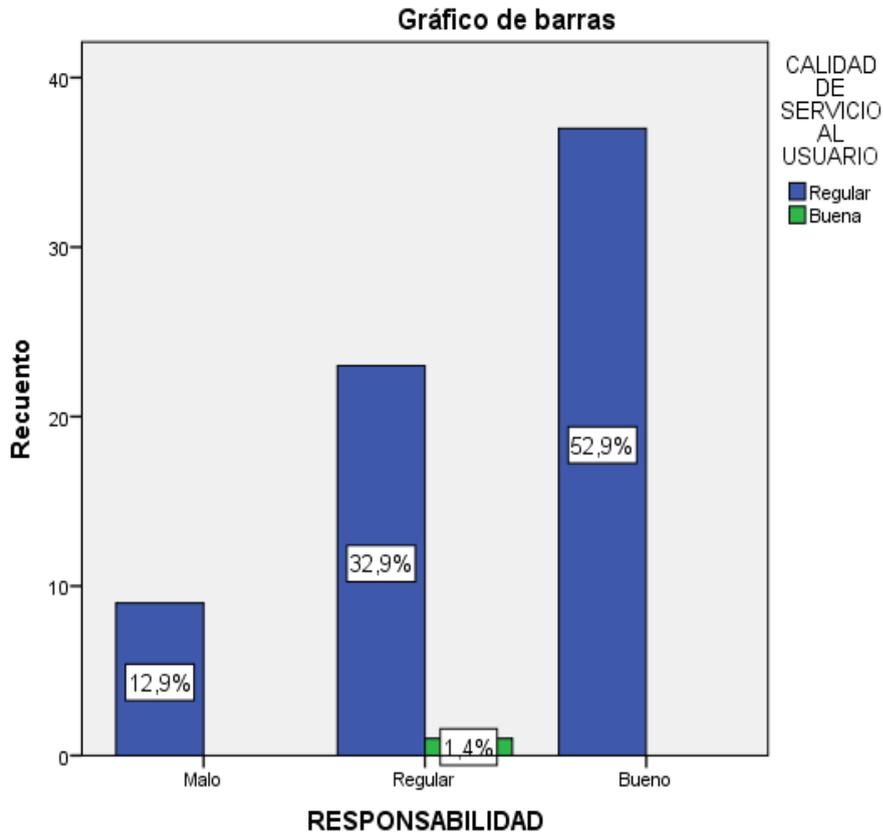
Relación entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

			CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO		
			Regular	Buena	Total
RESPONSABILIDAD	Malo	Recuento	9	0	9
		% del total	12,9%	0,0%	12,9%
	Regular	Recuento	23	1	24
		% del total	32,9%	1,4%	34,3%
	Bueno	Recuento	37	0	37
		% del total	52,9%	0,0%	52,9%
Total	Recuento	69	1	70	
	% del total	98,6%	1,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 5

Relación entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 10. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular la responsabilidad, un 32,9% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que es regular; de quienes consideran que la responsabilidad es buena, todos (52,9%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 12,9% considera que la estructura y la calidad de atención al usuario es mala y regular, respectivamente.

Tabla 11

Prueba Chi cuadrado: Relación entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,944 ^a	2	,378
Razón de verosimilitudes	2,169	2	,338
Asociación lineal por lineal	,322	1	,571
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .13.

$$X^2_o = 1,944 \quad P = 0,378$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 2:

Establecer la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

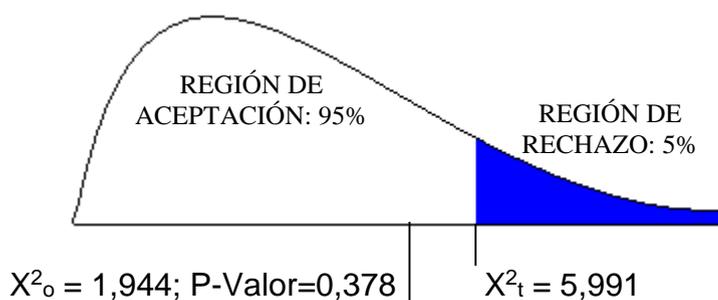
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=1,944

(P-valor=0,378)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Gráfico 6

Relación entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=5,991$, encontramos que el valor observado $X^2_o=1,944$, cuya probabilidad de error es del 0,38%; por lo cual no existe una relación significativa entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Responsabilidad	Calidad de servicio al usuario
Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	-,068
	Sig. (bilateral)		,574
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,068	1
	Sig. (bilateral)	,574	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,068, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación inversa pero no significativa entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 13

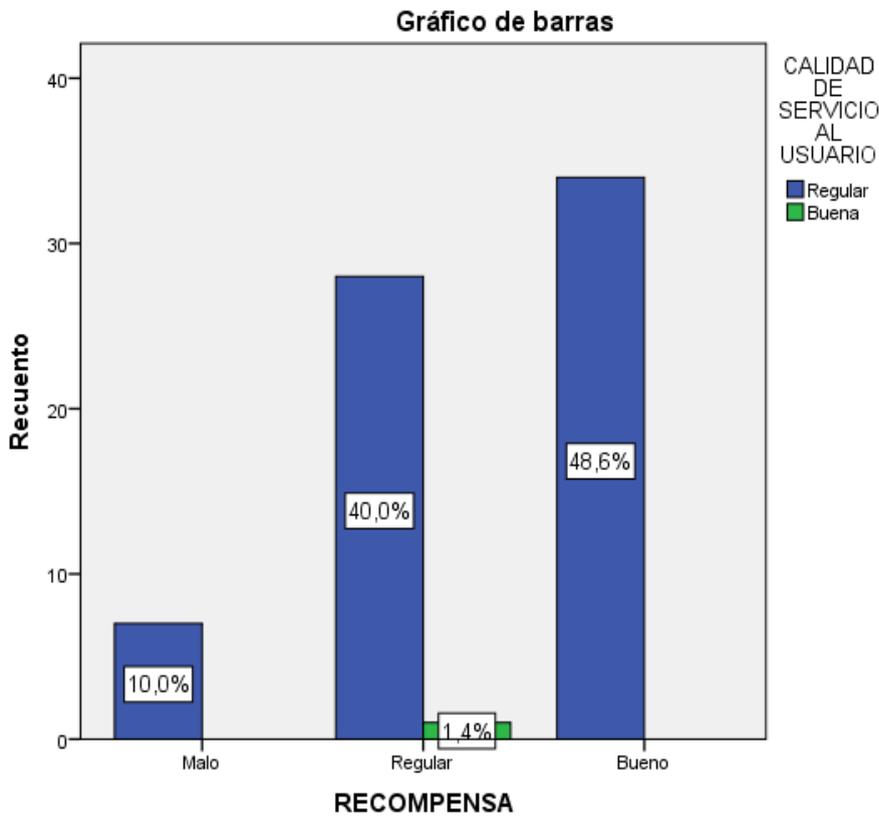
Relación entre recompensa y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

		CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO			
		Regular	Buena	Total	
RECOMPENSA	Malo	Recuento	7	0	7
		% del total	10,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	28	1	29
		% del total	40,0%	1,4%	41,4%
	Bueno	Recuento	34	0	34
		% del total	48,6%	0,0%	48,6%
Total	Recuento	69	1	70	
	% del total	98,6%	1,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 7

Relación entre recompensa y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 13. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular la recompensa, un 40% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que es regular; de quienes consideran que la recompensa es buena, todos (48,6%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 10% opina que la recompensa es mala y que la calidad de servicio al usuario es regular.

Tabla 14

Prueba Chi cuadrado: Relación entre recompensa y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,434 ^a	2	,488
Razón de verosimilitudes	1,783	2	,410
Asociación lineal por lineal	,340	1	,560
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .10.

$$X^2_o = 1,434 \quad P = 0,488$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 3:

Establecer la relación entre la recompensa y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

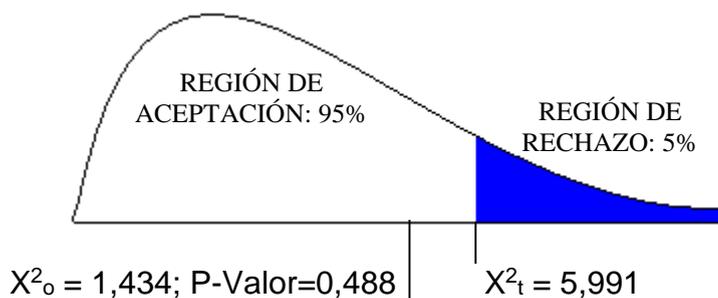
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=1,434

(P-valor=0,488)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Gráfico 8

Relación entre recompensa y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=5,991$, encontramos que el valor observado $X^2_o=1,434$, cuya probabilidad de error es del 0,49%; por lo cual no existe una relación significativa entre recompensa y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Pearson: Relación entre recompensa y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Recompensa	Calidad de servicio al usuario
Recompensa	Correlación de Pearson	1	-,070
	Sig. (bilateral)		,563
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,070	1
	Sig. (bilateral)	,563	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,070, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre recompensa y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación inversa pero no significativa entre recompensa y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 16

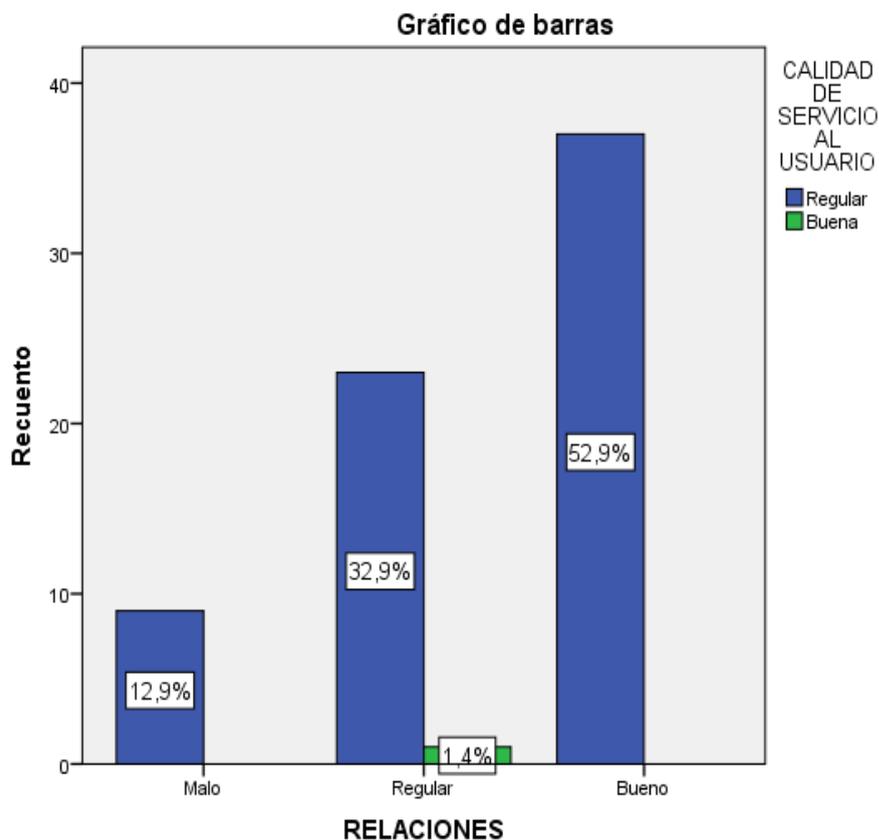
Relación entre relaciones y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

		CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO			
		Regular	Buena	Total	
RELACIONES	Malo	Recuento	9	0	9
		% del total	12,9%	0,0%	12,9%
	Regular	Recuento	23	1	24
		% del total	32,9%	1,4%	34,3%
	Bueno	Recuento	37	0	37
		% del total	52,9%	0,0%	52,9%
Total	Recuento	69	1	70	
	% del total	98,6%	1,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 7

Relación entre relaciones y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 16. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular las relaciones, un 32,9% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que es regular; de quienes consideran que las relaciones es buena, todos (52,9%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 12,9% dice que las relaciones es mala y que la calidad de servicio al usuario es regular.

Tabla 17

Prueba Chi cuadrado: Relación entre relaciones y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,944 ^a	2	,378
Razón de verosimilitudes	2,169	2	,338
Asociación lineal por lineal	,322	1	,571
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .13.

$X^2_o = 1,944$ $P = 0,378$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 4:

Establecer la relación entre las relaciones y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

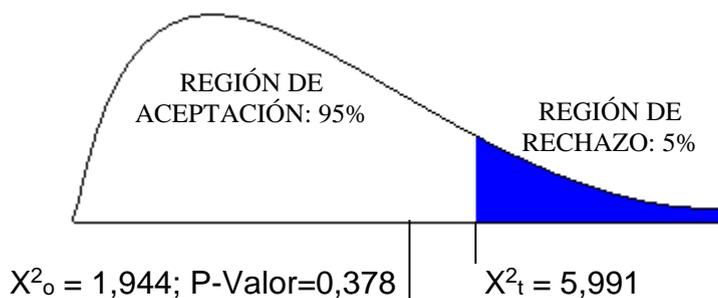
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=1,944

(P-valor=0,378)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Gráfico 8

Relación entre relaciones y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=5,991$, encontramos que el valor observado $X^2_o=1,944$, cuya probabilidad de error es del 0,38%; por lo cual no existe una relación significativa entre relaciones y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Pearson: Relación entre relaciones y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Relaciones	Calidad de servicio al usuario
Relaciones	Correlación de Pearson	1	-,068
	Sig. (bilateral)		,574
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,068	1
	Sig. (bilateral)	,574	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,068, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre relaciones y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación inversa pero no significativa entre relaciones y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 19

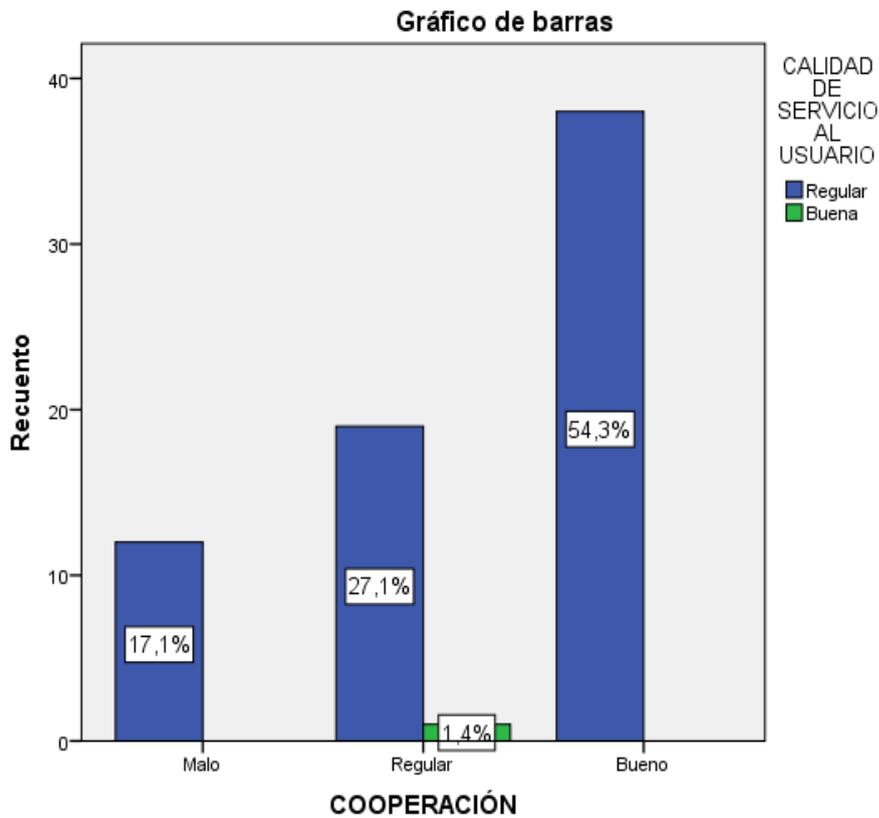
Relación entre cooperación y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

			CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO		
			Regular	Buena	Total
COOPERACIÓN	Malo	Recuento	12	0	12
		% del total	17,1%	0,0%	17,1%
	Regular	Recuento	19	1	20
		% del total	27,1%	1,4%	28,6%
	Bueno	Recuento	38	0	38
		% del total	54,3%	0,0%	54,3%
Total	Recuento	69	1	70	
	% del total	98,6%	1,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 9

Relación entre cooperación y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 19. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular la cooperación, un 27,1% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que es regular; de quienes consideran que la cooperación es buena, todos (54,3%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 17,1% opina que la cooperación es mala, y que la calidad de servicio al usuario es regular.

Tabla 20

Prueba Chi cuadrado: Relación entre cooperación y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,536 ^a	2	,281
Razón de verosimilitudes	2,542	2	,281
Asociación lineal por lineal	,239	1	,625
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .17.

$$X^2_o = 2,536 \quad P = 0,281$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 5:

Establecer la relación entre la cooperación y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

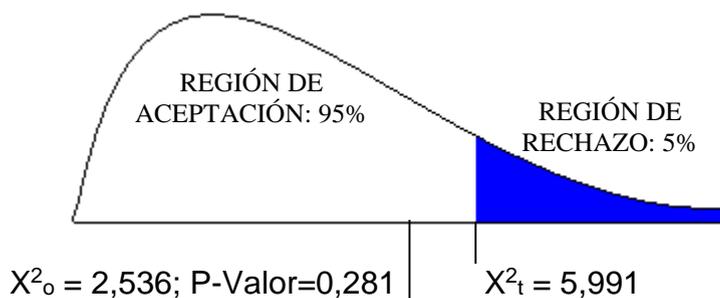
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=2,536

(P-valor=0,281)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Gráfico 10

Relación entre cooperación y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=5,991$, encontramos que el valor observado $X^2_o=2,536$, cuya probabilidad de error es del 0,28%; por lo cual no existe una relación significativa entre cooperación y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 21

Coefficiente de correlación de Pearson: Relación entre cooperación y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Cooperación	Calidad de servicio al usuario
Cooperación	Correlación de Pearson	1	-,059
	Sig. (bilateral)		,628
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,059	1
	Sig. (bilateral)	,628	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,059, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre cooperación y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación inversa pero no significativa entre cooperación y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 22

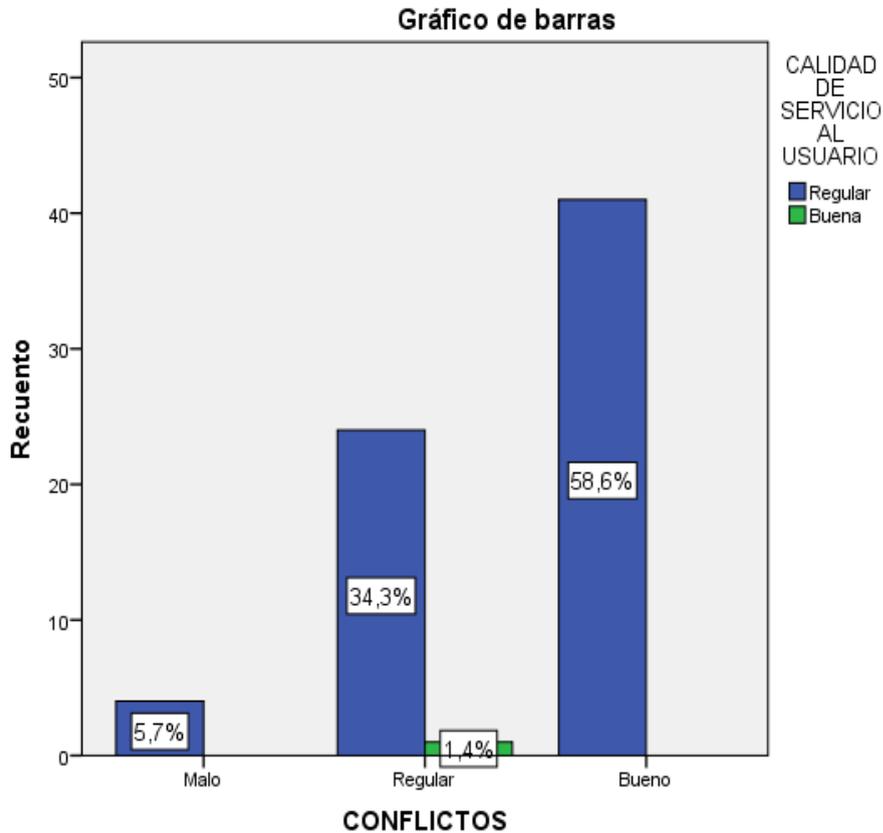
Relación entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

		CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO			
		Regular	Buena	Total	
CONFLICTOS	Malo	Recuento	4	0	4
		% del total	5,7%	0,0%	5,7%
	Regular	Recuento	24	1	25
		% del total	34,3%	1,4%	35,7%
	Bueno	Recuento	41	0	41
		% del total	58,6%	0,0%	58,6%
Total	Recuento	69	1	70	
	% del total	98,6%	1,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 11

Relación entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 22. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular los conflictos, un 34,3% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que es regular; de quienes consideran que los conflictos es bueno, todos (58,6%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular; y un 5,7% dice que los conflictos es malo, en tanto que opina que la calidad de servicio al usuario es regular.

Tabla 23

Prueba Chi cuadrado: Relación entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,826 ^a	2	,401
Razón de verosimilitudes	2,085	2	,352
Asociación lineal por lineal	,769	1	,381
N de casos válidos	70		

a. 4 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .06.

$$X^2_o = 1,826 \quad P = 0,401$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 6:

Establecer la relación entre los conflictos y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

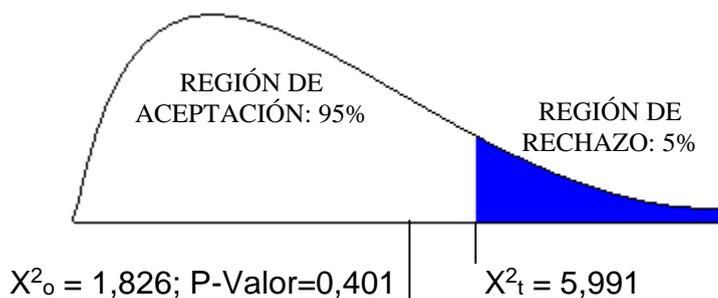
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=1,826

(P-valor=0,401)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Gráfico 12

Relación entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=5,991$, encontramos que el valor observado $X^2_o=1,826$, cuya probabilidad de error es del 0,40%; por lo cual no existe una relación significativa entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 24

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Conflictos	Calidad de servicio al usuario
Conflictos	Correlación de Pearson	1	-,106
	Sig. (bilateral)		,385
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,106	1
	Sig. (bilateral)	,385	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,106, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre conflictos y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación inversa pero no significativa entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 25

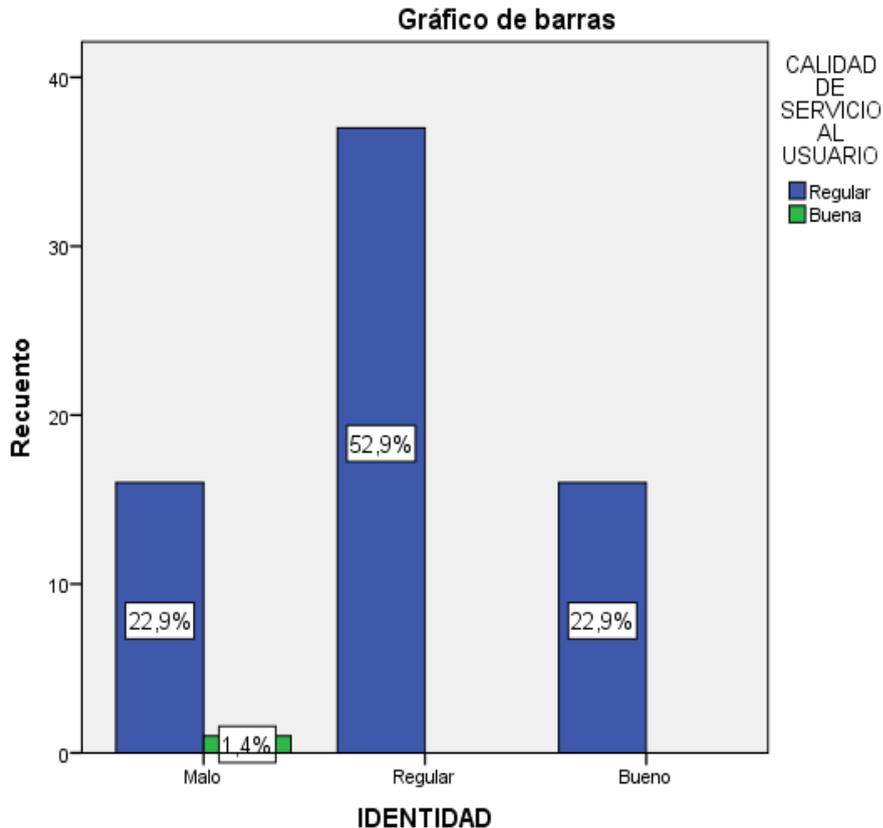
Relación entre identidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

		CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO			
		Regular	Buena	Total	
IDENTIDAD	Malo	Recuento	16	1	17
		% del total	22,9%	1,4%	24,3%
	Regular	Recuento	37	0	37
		% del total	52,9%	0,0%	52,9%
	Bueno	Recuento	16	0	16
		% del total	22,9%	0,0%	22,9%
Total	Recuento	69	1	70	
	% del total	98,6%	1,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Gráfico 13

Relación entre identidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Fuente: Tabla 25. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular la identidad, todos (52,9%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular; los que consideran que la identidad es buena, también opinan que la calidad de servicio al usuario es regular; y de quienes dicen que la identidad es mala, un 22,9% opina que la calidad del servicio al usuario es regular, mientras que el 1,4% dice que es buena.

Tabla 26

Prueba Chi cuadrado: Relación entre identidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,163 ^a	2	,206
Razón de verosimilitudes	2,876	2	,237
Asociación lineal por lineal	2,062	1	,151
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .23.

$$X^2_o = 3,163 \quad P = 0,206$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 7:

Establecer la relación entre la identidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

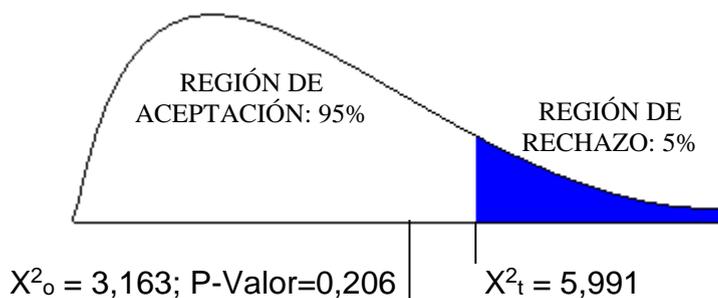
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=3,163

(P-valor=0,206)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Gráfico 14

Relación entre identidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=5,991$, encontramos que el valor observado $X^2_o=3,163$, cuya probabilidad de error es del 0,21%; por lo cual no existe una relación significativa entre identidad y calidad de servicio al usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 27

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre identidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Identidad	Calidad de servicio al usuario
Identidad	Correlación de Pearson	1	-,173
	Sig. (bilateral)		,152
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,173	1
	Sig. (bilateral)	,152	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,173, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre identidad y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación inversa pero no significativa entre identidad y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

3.2. Prueba de Hipótesis.

Se procedió a realizar el contraste de hipótesis general de la investigación: “Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz-, 2017”.

Para ello la variable clima organizacional fue contrastada con la variable calidad de servicio al usuario, obteniéndose la siguiente tabla de contingencia:

Tabla 43

Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

		CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO		Total	
		Regular	Buena		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento % del total	45 64,3%	1 1,4%	46 65,7%
	Buena	Recuento % del total	24 34,3%	0 0,0%	24 34,3%
Total		Recuento % del total	69 98,6%	1 1,4%	70 100,0%

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Interpretación: De quienes consideran regular el clima organizacional, un 64,3% opina que la calidad de servicio al usuario es regular, mientras que un 1,4% dice que la calidad de servicio al usuario es regular; de quienes consideran que el clima organizacional es bueno, todos (34,3%) opinan que la calidad de servicio al usuario es regular.

Prueba de Hipótesis.

Planteamiento de hipótesis:

H_a: Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz-, 2017.

H₀: No existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz-, 2017.

Tabla 44

Prueba Chi cuadrado: Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,529 ^a	1	,467
Corrección por continuidad ^b	,000	1	1,000
Razón de verosimilitudes	,847	1	,357
Asociación lineal por lineal	,522	1	,470
N de casos válidos	70		

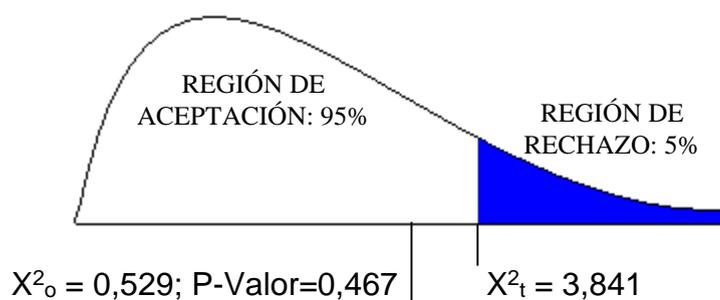
a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,34.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

$$X^2_o = 0,529 \quad P = 0,467$$

Gráfico 21

Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de X^2_t : 5,991, encontramos que el valor observado $X^2_o=0,529$, cuya probabilidad de error es del 0,47%; por lo cual no existe una relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Tabla 45

Coefficiente de correlación de Pearson: Relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

Correlaciones		Clima organizacional	Calidad de servicio al usuario
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	-,087
	Sig. (bilateral)		,474
	N	70	70
Calidad de servicio al usuario	Correlación de Pearson	-,087	1
	Sig. (bilateral)	,474	
	N	70	70

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor -0,087, estableciendo que existe relación inversa muy baja entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario.

Toma de decisión:

Existe relación inversa muy baja entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Al conocer los resultados de la presente investigación, realizamos la discusión de los mismos, tal como sigue:

En relación al objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, los resultados nos muestran en la tabla 4 que el 65,7% de los trabajadores considera regular el clima organizacional, mientras que el 34,3% dice que es bueno; se muestra también que el 98,6% de ellos opina que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 1,4% dice que es buena; la correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario es inversa pero no significativa (tablas 5 y 6). Estos resultados concuerdan con los de Pacompía (2014), en su tesis de maestría titulada “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013”, cuando concluye que el nivel del clima organizacional percibido por el personal que labora en los establecimientos de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado. El nivel de satisfacción del usuario externo de salud, de la DIRESA Tacna, en el año 2013, es moderado. La fundamentación se encuentra en Álvarez (1995) cuando define al clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional.

Para el objetivo específico 1: Establecer la relación entre la estructura y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, la tabla 7 muestra que el 58,7% de trabajadores considera buena la estructura organizacional; mientras que se evidencia que existe relación directa pero no significativa entre estructura y calidad de servicio al usuario (tablas 8 y 9); lo cual contradice al trabajo de Mareco, Talavera & Velázquez (2014), en su tesis doctoral titulada: “Mejora continua en el servicio de atención al cliente de Administración Nacional de Electricidad (ANDE)” cuando concluye que los clientes internos (empleados) se sienten desmotivados por diversos factores: falta de incentivos, de capacitación adecuada, no son escuchadas sus sugerencias para

el mejoramiento del servicio. Lo que ellos perciben es un desinterés de la jefatura con respecto a sus necesidades, inquietudes y aportes. Aspectos que se sustentan teóricamente en Figueroa, (2011) cuando plantea que el clima se compone por una serie de factores entre los cuales se encuentran la estructura de la organización, responsabilidad de los trabajadores y de los empleadores, recompensas y beneficios para los y las trabajadores (as), desafíos y posibilidades de emprender nuevos proyectos, relaciones entre trabajadores y sus jefes, cooperación, identidad y orgullo que se sienten con la organización, entre otros factores.

Al analizar el objetivo específico 2: Establecer la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, se revela que el 52,9% de los trabajadores consideran buena la responsabilidad organizacional (tabla 10), mientras que las tablas 11 y 12 evidencian una relación inversa pero no significativa entre responsabilidad y calidad de servicio al usuario; lo que complementa el trabajo de Pajuelo (2016) en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016” cuando concluye que un 30.8% de los trabajadores, manifiesta que está totalmente de acuerdo que dentro de la corte se cuenta con independencia y autonomía para realizar las labores encomendadas y que un 15.4% está de acuerdo que las normas y reglas de convivencia internas son las correctas; fundamentándose en Litwin & Stinger (1968) al plantear que la responsabilidad es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Para el objetivo específico 3: Establecer la relación entre la recompensa y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, la tabla 13 muestra que el 48,6% de trabajadores considera bueno el sistema de recompensas de la institución; en tanto que se cuenta con evidencia para establecer una relación inversa pero no significativa entre recompensa y calidad de servicio al usuario (tablas 14 y 15); resultados que apoyan el trabajo de Manaure (2014), en su tesis de maestría titulada “Estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional que favorezca el desempeño laboral del personal docente de la escuela Bolivariana Estatal Elia Márquez de

Espinoza” cuando concluye que los empleados tienen interés de estar en armonía con el desarrollo organizacional, considerando que les provee seguridad y bienestar para el logro de sus metas personales.

El análisis del objetivo específico 4: Establecer la relación entre las relaciones y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, revela en la tabla 16 que las relaciones en la organización son percibidas como buenas por el 52,9% de los trabajadores; en tanto que las tablas 17 y 18 evidencian que existe relación inversa pero no significativa entre relaciones y calidad de servicio al usuario; lo que se encuentra en correspondencia con el trabajo de Garza (2010), en su tesis de maestría titulada “El clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas” al sostener que existe un ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, con un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto. Situación que se sustenta teóricamente en Litwin & Stinger (1968) cuando plantean que las relaciones se entienden como la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

En relación al objetivo específico 5: Establecer la relación entre la cooperación y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, la tabla 19 muestra que 54,3% de trabajadores considera buena la cooperación en el módulo penal; ya en las tablas 20 y 21 existe evidencia para establecer una relación inversa pero no significativa entre cooperación y calidad de servicio al usuario; lo que concuerda en gran medida con Larraín (2012) en su tesis de maestría titulada “El diseño de una propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio en una empresa del rubro automotriz” cuando concluye que los principales problemas detectados corresponden a falta de información entregada a clientes y poco cumplimiento de las promesas, falta de conocimiento de los trabajadores, prácticas no formalizadas, poco conocimiento de los clientes del nuevo sistema de posventa y problemas asociados a disponibilidad de repuestos; sustentándose teóricamente en Litwin & Stinger, (1968) pues plantean que la

cooperación es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Para el objetivo específico 6: Establecer la relación entre los conflictos y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, se muestra que el 58,6% de trabajadores consideran como buenos los conflictos organizacionales (tabla 22), evidenciándose una relación inversa pero no significativa entre conflictos y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash; difiere de lo que halló Pajuelo (2016) en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016” al concluir que Se pudo percibir ciertos inconvenientes y problemas que tan solo se originan por creencias preconcebidas de las personas o por mal entendimientos, lo que ocasiona que dentro de las labores diarias, la comunicación interpersonal en las oficinas sea mínima, repercutiendo negativamente en el servicio que se le brinda al usuario. Aspecto que se basa en los conceptos de Litwin & Stinger (1968) cuando dice que los conflictos implican el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Para el objetivo específico 7: Establecer la relación entre la identidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017, la identidad es percibida como regular por el 52,9% de trabajadores, y el 22,9% lo considera buena (tabla 25), y en el análisis correlacional se evidencia una relación inversa pero no significativa entre identidad y calidad de servicio al usuario (tablas 16 y 27); estos resultados se contraponen a lo que concluye Curi (2011) en su tesis doctoral titulada: “Desarrollo de un instrumento para medir la calidad de servicio en cursos y programas de educación para ejecutivos, Un estudio del Instituto Tecnológico Público Juan Velasco Alvarado, durante el período 2006 – 2010”, al sostener que en la práctica los hábitos de solidaridad de la comunidad velasquina es pésima, y el logro del desarrollo académico es insuficiente en todos los niveles.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

La conclusión general al cual se ha llegado es que existe una relación inversa pero no significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario, donde el 65,7% de los trabajadores considera regular el clima organizacional, mientras que el 34,3% dice que es bueno; se muestra también que el 98,6% de ellos opina que la calidad de servicio al usuario es regular, y un 1,4% dice que es buena (tabla 4).

5.2. Conclusiones específicas

La conclusión en cuanto a la relación que existe entre la estructura y la calidad de servicio al usuario es directa pero no significativa, donde el 58,7% de trabajadores considera buena la estructura organizacional (tabla 7).

La conclusión en cuanto a la relación que existe entre la responsabilidad y la calidad de servicio al usuario tienen una relación inversa pero no significativa, en la cual los trabajadores consideran la responsabilidad como buena en un 52,9% (tabla 10).

La conclusión en cuanto a la relación entre recompensa y calidad de servicio al usuario es que existe una relación inversa pero no significativa, siendo que la recompensa es percibida como buena por el 48,6% de trabajadores (tabla 13).

La conclusión en cuanto a la relación entre las relaciones y la calidad de servicio al usuario se establece como inversa pero no significativa, donde el 52,9% de los trabajadores opina que las relaciones son buenas (tabla 16).

La conclusión es que se establece una relación inversa pero no significativa entre la cooperación y la calidad de servicio al usuario, donde el 54,3% de trabajadores considera buena la cooperación en el módulo penal (tabla 19).

La conclusión es que existe relación inversa pero no significativa entre los conflictos y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior

de Justicia de Ancash-Huaraz, revelando que el 58,6% de trabajadores consideran como buenos los conflictos organizacionales (tabla 22).

La conclusión en cuanto la relación entre la identidad y la calidad de servicio al usuario se establece como inversa pero no significativa, en la que un 52,9% de trabajadores percibe como regular, mientras que el 22,9% lo considera buena (tabla 25).

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

A la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ancash - Huaraz:

- Rediseñar el programa de clima organizacional en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz, pues sólo la tercera parte la considera buena, a fin de corregir los aspectos débiles como la identidad y las recompensas.
- Disponer la evaluación integral del clima organizacional en todas las áreas de la Corte Superior de Justicia de Ancash, pues los resultados del Módulo Penal son un indicativo de las fallas que tiene toda la estructura judicial.

A la Administración del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz:

- Involucrar al personal del módulo penal hacia un enfoque de compromiso institucional, maximizando las potencialidades que posee el personal en manejo de conflictos, estructura y cooperación.
- Realizar mediciones permanentes sobre la cultura organizacional y la calidad de atención al usuario.
- Propiciar e impulsar espacios de mayor y mejor interacción entre jefes y subordinados a fin de generar mejores condiciones del clima organizacional que se proyectarán en una mejor atención al usuario.

Al personal del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz:

- Asumir un compromiso mayor en la calidad de atención al usuario, pues esta materializaría o fomentaría mejor percepción del público de este servicio, lo que a su vez fortalecería un clima organizacional más favorable para todos.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante.
- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Epitesme.
- Barroso, P. (2004). *Dimensiones del clima organizacional*: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Gestión.
- Blanco, E. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio*. Cuba: Centro Universitario de Las Tunas.
- Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Colección Desarrollo de Recursos Humanos, Trillas, México.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Buendía, L., Colás, P. & Hernández, F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cerezo, P. (2006). *Calidad del servicio como elemento estratégico*. México: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª Edic.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Curi, J. (2011). Estrategias gerenciales para mejorar los servicios educativos de gestión. Un estudio del Instituto Tecnológico Público Juan Velasco Alvarado, durante el período 2006 – 2010. Tesis Doctoral. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Dessler, G. (1976). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. Editorial Prentice/Hall internacional.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración*. Cali: Prentice – Hall.

- Figuroa, D. (2011). *La visión del experto: la importancia de mantener un buen clima organizacional*. México: UDEC.
- Garza, D. (2010). El clima organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas. Tesis de maestría en dirección empresarial. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: Una guía sencilla y referencia, versión 11.0*. Boston: Allyn & Bacon. Recuperado de <http://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Goncalves, A. (2000). *El Clima como término Organizacional*. Bogotá: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. México D.F. Mc Graw Hill. Itson (2009). Técnicas e instrumentos Metodología de investigación. Recuperado de http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf?603f00
- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al Control de Calidad*. Brasil - Rio de Janeiro: Editores S.A.
- Kolb, D., Rubin, I. & McIntyre, J. (2001). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- Larraín, A. (2012). Diseño de una propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio en una empresa del rubro automotriz. Tesis de Maestría. Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.
- Levin, R. (1998). *Estadística para Administradores*. México: Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Likert, R. & Gibson, J. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. Editorial Trillas.

- Litwin, G. & Stringer, R. (1986). *Motivation and organizational climate*. Harvard: Business School.
- Macedo, C. (2009). *Los elementos tangibles y no tangibles*. Santo Domingo: Ediciones científicas.
- Manaure, C. (2014). Estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional que favorezca el desempeño laboral del personal docente de la escuela Bolivariana Estadal "Elia Márquez de Espinoza". Tesis de Maestría. San José de Barlovento: Universidad Nacional Abierta.
- Mareco, N; Talavera, H., & Velázquez, R. (2014). Mejora continua en el servicio de atención al cliente de administración nacional de electricidad (ANDE). Tesis Doctoral. Paraguay: Universidad Nacional de Asunción.
- Maturana, H. (1999). *El árbol del Conocimiento*. Santiago – Chile: Editorial Universitaria.
- Morice, E. (1974). *Diccionario de Estadística*, 1ª Ed. México: Compañía Editorial Continental.
- Núñez, G. (2016). Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015 (Tesis de maestría). Recuperada de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5581/B3.1358.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacompía, B. (2014). Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2013 (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/995/TM154_Pacompa_Pancca_B%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pajuelo, D. (2016). Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016 (Tesis de

maestría). Recuperada de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/TESIS%20C LIMA%20ORGANIZACIONAL%20DANIEL%202016%20ultimo%20modificacion%20indice.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Pedraza, N., Lavin, J. & Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Festión Pública* (Nº 23). Recuperado de <file:///C:/Users/MPFN/Downloads/36814-126656-2-PB.pdf>

Pérez, I. (2005). *Estrategia para mejorar la calidad del servicio de capacitación de la OTN*. Madrid: Sancti Spíritus.

Pérez, J. (2010). El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote (Tesis de maestría). Recuperada de https://www.academia.edu/8743456/An%C3%A1lisis_del_clima_laboral_y_su_influencia_en_la_calidad_de_atenci%C3%B3n_al_cliente_en_el_restaurant_tur%C3%ADstico_el_parrillero_en_la_ciudad_de_Chimbote-2009

Pérez, M. (2009). *La empatía*. Buenos Aires: Kapeluz

Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima – Perú: San Marcos.

Ramos, D. (2010). *Glosario de conceptos de gestión más usuales*. Bogotá: Trillas.

Restrepo, H. (2009). *Psicología organizacional*. Bogotá - Colombia: Universidad Católica Javeriana.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. (5ta ed.) México: Prentice Hall.

Romero, J. (2012). Influencia de la capacitación laboral de los colaboradores en la mejora de la calidad del servicio. Tesis de Maestría. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Sequera, J. (2010). *Calidad educativa y mejora continua*. Madrid: Ilustrados.

- Soto, D. (2010). *Fiabilidad: una de las bases de la ciencia*. Santiago de Chile: Universidad Católica.
- Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención*. Desarrollo Organizacional. Editorial Universitaria de América.
- Tellier, Y. & Robert, G. (1973). *La pratique*. Montreal: Changement planifié et développement des organisations.
- Valarie A. Zeithaml & Bitner, M. (2002). *Factores que influyen en la calidad de Servicios*. México: McGraw Hill.
- Vásquez, A. (2011) *Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el BBVA sucursal de Arequipa*. Tesis de Maestría. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín.
- Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. México, Aguilar Leon y Cal, Editores, 11ª Edición.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

CUESTIONARIO

La presente escala tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Huaraz - Ancash, 2017; con este motivo solicito a Ud. se sirva responder el siguiente cuestionario, marcando con aspa (X) la respuesta que considere correcta de acuerdo a su percepción. El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que es necesario responder en forma franca y honesta.

Enfoque su atención a lo que sucede habitualmente en **Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash en la Provincia de Huaraz.**

De acuerdo a la escala marcar con un aspa (X) la alternativa que considere:

ESCALA PARA LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
0	1	2

Nº	PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUESTA		
		0	1	2
Dimensión: ESTRUCTURA				
1	¿Percibe un excesivo y complejo proceso en el trámite de los expedientes en el lugar donde labora?			
2	¿Percibe un trabajo burocrático en el lugar donde labora?			
Dimensión: RESPONSABILIDAD				
3	¿Tiene sentimiento de autonomía en la toma de decisiones relativas al trabajo en el lugar donde labora?			
4	¿Observa que la supervisión recibida es de tipo general y no estrecha en el lugar donde labora?			
Dimensión: RECOMPENSA				
5	¿Existe adecuada recompensa por trabajo bien hecho en el lugar donde labora?			
6	¿Los directivos utilizan más premio que el castigo en el lugar donde labora?			
Dimensión: RELACIONES				
7	¿Experimenta un trabajo grato en el lugar donde labora?			
8	¿Existe relaciones entre jefe y subordinados en el lugar donde labora?			
Dimensión: COOPERACIÓN				
9	¿Existe espíritu de ayuda en los directivos y servidores en el lugar donde labora?			
10	¿Existe en el lugar donde labora el apoyo mutuo tanto por directivos y servidores?			
Dimensión: CONFLICTOS				
11	¿Acepta opiniones discrepantes en el lugar donde labora?			

1 2	¿Teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan en el lugar donde labora?			
Dimensión: IDENTIDAD				
1 3	¿Tiene sentimiento de pertenencia a la organización en el lugar donde laboro?			
1 4	¿Tiene sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización en el Lugar donde laboro?			

A continuación se presentan algunas preguntas con respecto a la Calidad de Servicio al usuario.

Íte m	PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUES TA		
		0	1	2
Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES				
1	¿El Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Huaraz cuenta con equipos de apariencia moderna?			
2	¿Las instalaciones físicas del Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia son visualmente atractivas?			
3	¿El personal del Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia tiene apariencia pulcra?			
4	¿El material impreso del módulo es visualmente atractivo?			
Dimensión: FIABILIDAD				
5	¿Se evidencia un compromiso de brindarle al usuario la información en el tiempo ofrecido?			
6	¿El personal muestra un sincero interés en solucionar el requerimiento de información del usuario?			
7	¿La información que recibe el usuario es la necesaria?			
8	¿El servicio que recibe el usuario tarda el tiempo necesario?			
9	¿El personal se asegura que el usuario tenga la información necesaria?			
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	¿El personal le hace saber al usuario cuánto demorará el servicio que requiere?			
11	¿El servicio que se le brinda al usuario es rápido y eficaz?			
12	¿El personal se muestra dispuesto a ayudar al usuario en lo que requiere?			
13	¿El personal siempre está presto para atender las preguntas del usuario?			
Dimensión: SEGURIDAD				
14	¿El personal transmite confianza al momento de brindar el servicio?			
15	¿El usuario se va sintiéndose seguro con el servicio que le brindaron?			
16	¿El personal brinda el servicio con total amabilidad?			
17	¿El personal muestra suficiente conocimiento al momento de responder las preguntas formuladas por el usuario?			
Dimensión: EMPATÍA				

18	¿El servicio que recibe el usuario es individualizado?			
19	¿El horario de atención es apropiado para el servicio?			
20	¿El personal se esmera en brindar una atención personalizada?			
21	¿El personal muestra preocupación por las inquietudes de información del usuario?			
22	¿El personal comprende las necesidades específicas del usuario?			

GRACIAS.

Ficha técnica de los instrumentos

1) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el clima organizacional en los servidores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz.
2) Autor: Adaptación:	Br. Orlando Cesar Alva Sanchez
3) N° de ítems	14
4) Administración	Individual
5) Duración	10 minutos
6) Población	70 trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz.
7) Finalidad	Medir el clima organizacional en los servidores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz.
8) Materiales	Cuestionario tipo encuesta.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario mide siete dimensiones:</i> Estructura (ítems 1, 2); Responsabilidad (ítems 3, 4); Recompensa (ítems 5, 6); Relaciones (ítems 7, 8); Cooperación (ítems 9, 10); Conflictos (ítems 11, 12); Identidad (ítems 13, 14). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total de la variable se suman los subtotales de cada dimensión.
10) Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el clima organizacional en los servidores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores de otra institución con características similares a la nuestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r = 0.905 que representa una confiabilidad alta. Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos con grado de magíster.
11) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bueno (19-28); Regular (10-18); Malo (00-09).

1) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio al usuario de los servidores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz.
2) Autor: Adaptación:	Br. Orlando Cesar Alva Sanchez
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	16 minutos
6) Población	70 trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz.
7) Finalidad	Medir la calidad de servicio al usuario de los servidores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz.
8) Materiales	Cuestionario tipo encuesta.
9) Codificación: <i>Este cuestionario mide cinco dimensiones:</i>	<p>Elementos tangibles (ítems 1, 2, 3, 4); Fiabilidad (ítem 5, 6, 7, 8, 9); Capacidad de respuesta (ítems 10, 11, 12, 13); Seguridad (ítems 14, 15, 16, 17); Empatía (ítems 18, 19, 20, 21, 22).</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total de la variable se suman los subtotales de cada dimensión.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la calidad de servicio al usuario de los servidores del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash-Huaraz, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 estudiantes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.898$ que representa una confiabilidad alta.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos con grado de magíster.</p>
11) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Buena (30-44); Regular (15-29); Mala (00-14).

Validez de los instrumentos

TITULO DE LA TESIS: Clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el clima organizacional en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima Organizacional	Estructura	Complejo proceso	1	¿Percibe un excesivo y complejo proceso en el trámite de los expedientes en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Burocracia	2	¿Percibe un trabajo burocrático en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Responsabilidad	Autonomía en la toma de decisiones	3	¿Tiene sentimiento de autonomía en la toma de decisiones relativas al trabajo en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Supervisión general	4	¿Observa que la supervisión recibida es de tipo general y no estrecha en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Recompensa	Adecuada recompensa	5	¿Existe adecuada recompensa por trabajo bien hecho en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Más premio que castigo	6	¿Los directivos utilizan más premio que el castigo en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Relaciones	Trabajo grato	7	¿Experimenta un trabajo grato en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Buenas relaciones	8	¿Existe relaciones entre jefe y subordinados en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Cooperación	Espíritu de ayuda	9	¿Existe espíritu de ayuda en los directivos y servidores en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Apoyo mutuo	10	¿Existe en el lugar donde labora el apoyo mutuo tanto por directivos y servidores?				x		x		x		x		
	Conflictos	Opiniones discrepantes	11	¿Acepta opiniones discrepantes en el lugar donde labora?				x		x		x		x		

		Temor a problemas	12	¿Teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Identidad	Pertenencia	13	¿Tiene sentimiento de pertenencia a la organización en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Solidaridad	14	¿Tiene sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización en el Lugar donde labora?				x		x		x		x		



Ana Cely Rafael Rubio
 MAGISTER
 EN PENAL Y PROCESAL PENAL

 Post firma
 DNI: 4662512

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el clima organizacional en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

OBJETIVO: Medir el clima organizacional en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ana Cely Rafael Rubio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster En penal Y Procesal Penal



TITULO DE LA TESIS: Clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio al usuario	Elementos tangibles	Oficina moderna	1	¿El Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Huaraz cuenta con equipos de apariencia moderna?				x		x		x		x		
		Oficina visualmente atractiva	2	¿Las instalaciones físicas del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia son visualmente atractivas?				x		x		x		x		
		Personal con apariencia pulcra	3	¿El personal del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia tiene apariencia pulcra?				x		x		x		x		
		Material visualmente atractivo	4	¿El material impreso del módulo es visualmente atractivo?				x		x		x		x		
	Fiabilidad	Compromiso	5	¿Se evidencia un compromiso de brindarle al usuario la información en el tiempo ofrecido?				x		x		x		x		
		Interés en el servicio	6	¿El personal muestra un sincero interés en solucionar el requerimiento de información del usuario?				x		x		x		x		
		Información bien dosificada	7	¿La información que recibe el usuario es la necesaria?				x		x		x		x		
		Información oportuna	8	¿El servicio que recibe el usuario tarda el tiempo necesario?				x		x		x		x		
		Información necesaria	9	¿El personal se asegura que el usuario tenga la información necesaria?				x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio	10	¿El personal le hace saber al usuario cuánto demorará el servicio que requiere?				x		x		x		x		
		Eficiencia del servicio	11	¿El servicio que se le brinda al usuario es rápido y eficaz?				x		x		x		x		
		Personal dispuesto ayudar	12	¿El personal se muestra dispuesto a ayudar al usuario en lo que requiere?				x		x		x		x		

		Personal presto al servicio	1 3	¿El personal siempre está presto para atender las preguntas del usuario?				x		x		x		x	
Seguridad		Confianza al recibir el servicio	1 4	¿El personal transmite confianza al momento de brindar el servicio?				x		x		x		x	
		Seguridad	1 5	¿El usuario se va sintiéndose seguro con el servicio que le brindaron?				x		x		x		x	
		Personal amable	1 6	¿El personal brinda el servicio con total amabilidad?				x		x		x		x	
		Personal conocedor del servicio	1 7	¿El personal muestra suficiente conocimiento al momento de responder las preguntas formuladas por el usuario?				x		x		x		x	
Empatía		Atención individualizada del servicio	1 8	¿El servicio que recibe el usuario es individualizado?				x		x		x		x	
		Horario apropiado	1 9	¿El horario de atención es apropiado para el servicio?				x		x		x		x	
		Servicio personalizado	2 0	¿El personal se esmera en brindar una atención personalizada?				x		x		x		x	
		Personal comprometido con el turista	2 1	¿El personal muestra preocupación por las inquietudes de información del usuario?				x		x		x		x	
		Comprensión	2 2	¿El personal comprende las necesidades específicas del usuario?				x		x		x		x	


 Ana Cely Rafael Rubio

MAGISTER
 EN PENAL Y PROCESAL PENAL

Post firma
 DNI: 4662512

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

OBJETIVO: Medir la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ana Cely Rafael Rubio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster En penal Y Procesal Penal



Ana Cely Rafael Rubio
MAGISTER
EN PENAL Y PROCESAL PENAL

Post firma
DNI: 4662512

Validez de los instrumentos

TITULO DE LA TESIS: Clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el clima organizacional en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima Organizacional	Estructura	Complejo proceso	1	¿Percibe un excesivo y complejo proceso en el trámite de los expedientes en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Burocracia	2	¿Percibe un trabajo burocrático en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Responsabilidad	Autonomía en la toma de decisiones	3	¿Tiene sentimiento de autonomía en la toma de decisiones relativas al trabajo en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Supervisión general	4	¿Observa que la supervisión recibida es de tipo general y no estrecha en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Recompensa	Adecuada recompensa	5	¿Existe adecuada recompensa por trabajo bien hecho en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Más premio que castigo	6	¿Los directivos utilizan más premio que el castigo en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Relaciones	Trabajo grato	7	¿Experimenta un trabajo grato en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
		Buenas relaciones	8	¿Existe relaciones entre jefe y subordinados en el lugar donde labora?				x		x		x		x		
	Cooperación	Espíritu de ayuda	9	¿Existe espíritu de ayuda en los directivos y servidores en el lugar donde labora?				x		x		x		x		

		Apoyo mutuo	10	¿Existe en el lugar donde labora el apoyo mutuo tanto por directivos y servidores?				x		x		x		x		
	Conflictos	Opiniones discrepantes	11	¿Acepta opiniones discrepantes en el lugar donde labora?				X		X		X		X		
		Temor a problemas	12	¿Teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan en el lugar donde labora?				X		X		X		X		
	Identidad	Pertenencia	13	¿Tiene sentimiento de pertenencia a la organización en el lugar donde labora?				X		X		X		X		
		Solidaridad	14	¿Tiene sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización en el Lugar donde labora?				x		x		x		x		



Yoholvy Xulet Rodriguez Trujillo
MAESTRO EN DERECHO
CON MENCIÓN EN DERECHO PROCESAL
Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Post firma
DNI 42507496

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el clima organizacional en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

OBJETIVO: Medir el clima organizacional en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Yoholvy Yulet Rodriguez Trujillo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro En Derecho Con Mención En Derecho Procesal Y Administración de Justicia



TITULO DE LA TESIS: Clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio al usuario	Elementos tangibles	Oficina moderna	1	¿El Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Huaraz cuenta con equipos de apariencia moderna?				X		X		X		X		
		Oficina visualmente atractiva	2	¿Las instalaciones físicas del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia son visualmente atractivas?				X		X		X		X		
		Personal con apariencia pulcra	3	¿El personal del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia tiene apariencia pulcra?				X		X		X		X		
		Material visualmente atractivo	4	¿El material impreso del módulo es visualmente atractivo?				X		X		X		X		
	Fiabilidad	Compromiso	5	¿Se evidencia un compromiso de brindarle al usuario la información en el tiempo ofrecido?				X		X		X		X		
		Interés en el servicio	6	¿El personal muestra un sincero interés en solucionar el requerimiento de información del usuario?				X		X		X		X		
		Información bien dosificada	7	¿La información que recibe el usuario es la necesaria?				X		X		X		X		
		Información oportuna	8	¿El servicio que recibe el usuario tarda el tiempo necesario?				X		X		X		X		
		Información necesaria	9	¿El personal se asegura que el usuario tenga la información necesaria?				X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio	10	¿El personal le hace saber al usuario cuánto demorará el servicio que requiere?				X		X		X		X		
		Eficiencia del servicio	11	¿El servicio que se le brinda al usuario es rápido y eficaz?				X		X		X		X		
		Personal dispuesto ayudar	12	¿El personal se muestra dispuesto a ayudar al usuario en lo que requiere?				X		X		X		X		

	Personal presto al servicio	1 3	¿El personal siempre está presto para atender las preguntas del usuario?				X		X		X		X		
Seguridad	Confianza al recibir el servicio	1 4	¿El personal transmite confianza al momento de brindar el servicio?				X		X		X		X		
	Seguridad	1 5	¿El usuario se va sintiéndose seguro con el servicio que le brindaron?				X		X		X		X		
	Personal amable	1 6	¿El personal brinda el servicio con total amabilidad?				X		X		X		X		
	Personal conocedor del servicio	1 7	¿El personal muestra suficiente conocimiento al momento de responder las preguntas formuladas por el usuario?				X		X		X		X		
Empatía	Atención individualizada del servicio	1 8	¿El servicio que recibe el usuario es individualizado?				X		X		X		X		
	Horario apropiado	1 9	¿El horario de atención es apropiado para el servicio?				X		X		X		X		
	Servicio personalizado	2 0	¿El personal se esmera en brindar una atención personalizada?				X		X		X		X		
	Personal comprometido con el turista	2 1	¿El personal muestra preocupación por las inquietudes de información del usuario?				X		X		X		X		
	Comprensión	2 2	¿El personal comprende las necesidades específicas del usuario?				x		x		x		x		


 Yohokly Yulet Rodríguez Trujillo
 MAESTRO EN DERECHO
 CON MENCIÓN EN DERECHO PROCESAL
 Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
 Post firma
 DNI 42507496

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

OBJETIVO: Medir la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Yoholvy Yulet Rodriguez Trujillo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro En Derecho Con Mención En Derecho Procesal Y Administración de Justicia



Yoholvy Yulet Rodriguez Trujillo
MAESTRO EN DERECHO
CON MENCIÓN EN DERECHO PROCESAL
Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Post firma
DNI 42507496

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Coeficiente de confiabilidad con el alfa de Cronbach.

$\alpha \geq 0.9$ Excelente

$0.9 > \alpha \geq 0.8$ Buena

$0.8 > \alpha \geq 0.7$ Aceptable

$0.7 > \alpha \geq 0.6$ Cuestionable

$0.6 > \alpha \geq 0.5$ Pobre

$0.5 > \alpha$ Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Se realizó una prueba piloto con 10 individuos pertenecientes al Ministerio Público en la ciudad de Huaraz, por ser una institución muy parecida en cuanto a los servicios que presta a la ciudadanía, estos participantes fueron elegidos al azar, a quienes se les suministró los instrumentos para su desarrollo, a fin de hallar la confiabilidad de los mismos de manera global, aplicando para ello el coeficiente de alfa de Cronbach.

Para el instrumento que midió el clima organizacional, con 14 ítems a 10 personas, el valor fue de 0.903, siendo una confiabilidad excelente.

Para el instrumento que midió la calidad de servicio al usuario, con 22 ítems a 10 personas, el valor fue de 0,904, siendo una confiabilidad excelente.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017?	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la estructura y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Establecer la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Establecer la relación entre la recompensa y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Establecer la relación entre las relaciones y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Establecer la relación entre la cooperación y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Establecer la relación entre los conflictos y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Establecer la relación entre la identidad y la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p>	<p>General</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p> <p>Ho: No existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017.</p>	Clima Organizacional	Estructura	Complejo proceso	1	<p>Diseño Correlacional</p> <p>O₁</p> <p>M ↗ ↘ O₂</p> <p>r</p> <p>Población: 70 trabajadores varones y mujeres, nombrados y contratados de la oficina del Módulo Penal.</p> <p>Muestra: 70 trabajadores</p> <p>-Técnicas de recolección de datos.</p> <p>. Encuestas</p> <p>. Instrumentos:</p> <p>. Cuestionario.</p>
					Burocracia	2	
				Responsabilidad	Autonomía en la toma de decisiones	3	
					Supervisión general	4	
				Recompensa	Adecuada recompensa	5	
					Más premio que castigo	6	
				Relaciones	Trabajo grato	7	
					Buenas relaciones	8	
				Cooperación	Espíritu de ayuda	9	
					Apoyo mutuo	10	
				Conflictos	Opiniones discrepantes	11	
					Temor a problemas	12	
				Identidad	Pertenencia	13	
					Solidaridad	14	
			Calidad de servicio al usuario	Elementos tangibles	Oficina moderna	1	
					Oficina visualmente atractiva	2	
					Personal con apariencia pulcra	3	
					Material visualmente atractivo	4	
				Fiabilidad	Compromiso	5	
					Interés en el servicio	6	
					Información bien dosificada	7	
					Información oportuna	8	
Capacidad de respuesta	Información necesaria	9					
	Rapidez en el servicio	10					
	Eficiencia del servicio	11					
Seguridad	Personal dispuesto ayudar	12					
	Personal presto al servicio	13					
	Confianza al recibir el servicio	14					
	Seguridad	15					
Empatía	Personal amable	16					
	Personal conocedor del servicio	17					
	Atención individualizada del servicio	18					
	Horario apropiado	19					
	Servicio personalizado	20					
	Personal comprometido con el turista	21					
Comprensión	22						

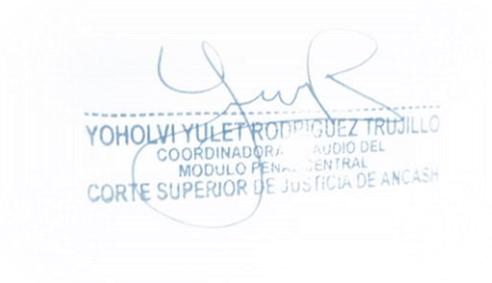
Anexo 3:

CONSTANCIA

Por medio de la presente se hace constar que al Señor Orlando Cesar Alva Sánchez, identificado con DNI N° 42431419, se le otorgó permiso para que realice un trabajo de investigación en el Modulo Penal Central de la Corte Superior de Justicia de Ancash – Huaraz 2017

Se emite la presente constancia, por solicitud del interesado.

Huaraz, Enero de 2017



Yoholvi Yulet Rodríguez Trujillo
COORDINADORA ASESORIA DEL
MODULO PENAL CENTRAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANCASH

Anexo 4: Base de datos

N º	CLIMA ORGANIZACIONAL													
	ESTRUCTUR A		RESPONSABILIDA D		RECOMPENS A		RELACIONES		COOPERACIÓ N		CONFLICTOS		IDENTIDAD	
	1	2	3	4	8	9	10	11	10	11	12	13	14	15
1	0	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
2	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	0
3	1	1	2	1	2	0	2	0	0	0	2	0	1	1
4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
5	2	1	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	1	0
6	1	2	2	1	2	2	2	0	0	0	2	1	1	1
7	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
8	1	2	0	1	1	0	1	2	1	2	1	1	1	0
9	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
10	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	0
11	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
13	2	2	2	0	1	1	2	1	2	1	2	1	2	0
14	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
15	0	2	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
16	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
17	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	0
18	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
19	1	2	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
20	2	0	1	2	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2
21	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
22	2	1	1	0	2	2	2	1	2	0	2	1	1	0

2														
3	0	1	2	0	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1
2														
4	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
2														
5	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
2														
6	1	0	1	2	0	1	1	2	1	2	1	2	1	1
2														
7	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	0
2														
8	2	1	1	2	2	1	1	2	0	2	1	2	0	1
2														
9	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
3														
0	2	2	2	2	0	1	1	2	1	2	2	1	1	2
3														
1	1	1	2	1	1	1	1	2	0	2	2	1	1	0
3														
2	0	1	2	0	1	1	2	1	2	1	2	1	0	2
3														
3	1	1	1	2	0	1	2	1	2	1	2	1	0	2
3														
4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
3														
5	0	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
3														
6	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	0
3														
7	2	2	2	0	1	1	2	2	0	2	1	2	1	1
3														
8	1	2	0	0	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
3														
9	1	1	2	2	1	1	0	2	1	2	1	2	1	1
4														
0	1	1	2	2	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
4														
1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	0
4														
2	2	2	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1
4														
3	1	2	1	2	1	2	1	0	0	0	1	1	1	1
4														
4	2	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	2	0
4														
5	1	2	2	0	2	1	0	2	1	2	1	1	2	1
4														
6	0	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
4														
7	1	2	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0

48	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
49	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	0	2	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	2	1
51	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
52	2	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1
53	0	1	2	2	1	1	1	0	0	0	2	1	1	0
54	0	1	1	0	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1
55	1	2	0	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
56	1	0	1	2	2	1	0	2	1	2	1	0	2	1
57	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
58	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0
59	1	2	2	0	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1
60	2	2	1	1	2	0	0	2	0	2	1	1	2	1
61	2	1	1	0	1	1	2	0	2	0	2	1	2	1
62	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0
63	1	0	1	0	1	2	2	0	2	0	2	1	2	2
64	1	1	2	1	2	2	2	0	2	0	2	0	2	2
65	2	1	1	1	2	2	2	0	2	0	2	1	1	1
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
67	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	0	1	0
68	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1
69	2	2	2	0	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
70	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	0	1	1

Nº	CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO																				
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1
2	0	2	0	0	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	3	2	2	1	0
3	1	1	0	0	2	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2
4	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	2	2	3	3	1	1	1
5	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	3	3	2	0	1
6	1	2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	2	3	3	2	1	2
7	1	1	2	1	3	1	0	2	1	1	1	1	0	0	1	1	3	3	2	0	1
8	0	0	1	1	3	1	0	1	1	0	1	1	1	0	2	1	3	3	1	0	1
9	1	0	1	2	3	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	3	3	2	0	2
10	1	0	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0
11	1	1	0	1	3	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	2	3	3	2	1	0
12	1	0	2	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	3	3	1	1	0
13	0	2	0	2	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	3	3	1	1	0
14	0	1	2	1	3	0	1	1	1	2	1	0	2	0	1	0	3	3	2	2	1
15	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	1	0	0	1	1	0	2	3	2	1	2
16	0	0	1	0	2	0	2	0	0	1	1	0	0	1	2	2	2	3	2	1	1
17	0	0	0	0	2	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	3	3	1	0	1
18	1	0	2	2	2	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	2	3	3	2	0	1
19	0	2	1	0	2	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	3	3	1	0	0
20	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	3	3	1	1	2
21	1	1	1	1	2	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	3	3	1	1	1
22	2	1	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1	3	3	2	1	1
23	2	1	0	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3	3	1	1	0
24	1	2	1	1	2	1	0	1	2	0	0	1	1	1	1	2	3	3	1	0	1
25	1	0	2	0	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1
26	1	1	1	0	2	1	0	1	2	0	1	2	2	0	2	0	3	3	2	1	0
27	1	2	2	3	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	3	3	2	1	0
28	2	2	1	2	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	2	3	3	2	0	0
29	1	1	1	2	3	0	1	2	2	1	0	1	0	1	1	1	3	3	1	0	1
30	1	1	1	1	3	0	1	1	2	1	0	1	0	2	0	0	3	3	1	0	1
31	0	1	2	1	3	0	1	1	0	0	1	1	0	2	1	0	3	3	2	0	0
32	0	0	2	2	3	1	2	1	2	0	1	1	2	1	2	0	3	3	1	1	0

33	0	2	1	2	3	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	1	3	3	0	1	1
34	1	1	1	1	3	1	1	0	1	2	1	1	0	1	0	1	3	2	1	1	2
35	0	1	1	2	3	1	1	0	1	0	0	1	0	0	2	1	3	2	1	0	1
36	0	1	1	0	3	2	0	0	0	2	1	1	0	1	1	2	3	2	2	1	1
37	1	1	2	0	3	1	0	1	1	2	0	0	0	1	1	1	3	2	2	2	2
38	1	0	1	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	3	2	2	1	0
39	1	2	1	0	2	0	1	1	1	1	0	0	1	0	2	2	3	2	1	0	0
40	0	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	0	2	1	3	2	2	0	2
41	0	1	2	1	2	1	0	2	0	1	1	1	1	0	0	2	3	2	2	1	1
42	0	1	0	0	3	0	0	1	0	1	1	0	0	2	2	0	3	3	1	1	1
43	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	1	1	1	0	3	3	1	1	1
44	1	0	0	1	3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	0
45	1	2	1	2	3	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	3	3	1	0	1
46	1	1	2	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	1	3	3	2	0	1
47	0	2	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	3	0	0	1
48	0	1	2	0	3	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	2	3	3	1	2	0
49	0	1	2	1	3	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	3	3	1	1	2
50	1	1	2	0	3	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	3	3	1	1	1
51	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	3	3	2	1	1
52	1	0	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	2	0	3	3	2	1	0
53	0	0	1	1	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	3	1	2	0	1
54	2	0	2	0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1	1	3	1	2	0	1
55	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1	2	2	3	1	1	2	1
56	1	1	1	0	3	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	3	1	2	1	0
57	0	2	1	2	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	2	2	3	1	1	1	0
58	0	1	1	1	3	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	3	3	2	1	2
59	2	1	2	1	2	0	2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	3	3	2	2	1
60	1	1	1	1	2	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	3	3	2	0	1
61	1	1	1	0	3	1	1	1	1	1	0	1	0	2	0	2	3	3	1	0	1
62	0	2	1	1	1	0	1	1	2	0	0	1	0	1	2	1	3	3	2	0	0
63	0	0	2	1	3	2	0	0	1	0	2	1	1	1	1	0	3	3	2	2	0
64	1	0	2	1	2	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	2	3	3	2	1	0
65	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	3	3	2	1	2
66	1	1	2	1	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	3	3	1	1	1
67	1	1	1	1	3	1	1	1	1	0	0	1	0	2	2	1	3	3	2	0	1
68	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	2	2	3	3	2	2	1
69	0	1	1	1	3	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	3	3	2	1	0
70	1	1	1	2	2	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	2	3	3	2	1	1