



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y clima organizacional de la Secretaría General del  
Ministerio del Ambiente – Lima 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

**PONCE CHONG, CARMEN AMOY**

ASESOR

**Dr. CAMA SOTELO, MANUEL SALVADOR**

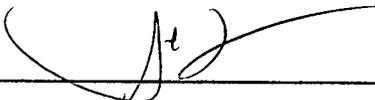
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERU

2017

**Página del Jurado**



---

**Dr. Oscar Salas Quinto**

**Presidente**



---

**Mg. Edgar Lino Gamarra**

**Secretario**



---

**Mg. William Vásquez Huamán**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A mi Madre por su constante apoyo en todo momento y a mis amigos del trabajo y compañeros de estudio por su cooperación, ayuda y motivación.

### **Agradecimiento**

A mi familia y amigos que me acompañaron y apoyaron en los momentos más difíciles y me brindaron su tiempo para finalizar la carrera.

### Declaratoria de autoría

Yo Carmen Amoy Ponce Chong con DNI N° 15452863, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2017



---

Carmen Amoy Ponce Chong

DNI 15452863

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Carmen Amoy Ponce Chong

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>GENERALIDADES</b>	xv
Esquema de investigación	xvi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.4. Formulación del problema	14
1.5. Justificación del estudio	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Objetivos	15
<b>II. MÉTODO</b>	17
2.1. Tipo de investigación	18
2.2. Diseño de investigación	18
2.3. Variables, operacionalización	18
2.4. Población y muestra	18
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21
<b>III. RESULTADOS</b>	23
3.1. Análisis descriptivo	24
3.2. Análisis inferencial	26
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	29
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	33

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	35
<b>VII. REFERENCIAS</b>	37
<b>ANEXOS</b>	41

## Índice de tablas

Tabla 1: Perfil del puesto de la Secretaría General del Minam .....	19
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos de calidad de servicio .....	21
Tabla 3: Alfa de Cronbach de calidad de servicio .....	21
Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos de clima organizacional .....	21
Tabla 5: Alfa de Cronbach de clima organizacional .....	21
Tabla 6: Operacionalización de variables.....	22
Tabla 7: Análisis descriptivo de calidad de servicio.....	24
Tabla 8: Análisis descriptivo de clima organizacional.....	25
Tabla 9: Normalidad calidad de servicio y clima organizacional.....	26
Tabla 10: Correlación entre calidad de servicio y clima organizacional .....	28
Tabla 11: Matriz de consistencia .....	42
Tabla 12: Frecuencia de intangible .....	43
Tabla 13: Frecuencia de heterogénea.....	44
Tabla 14: Frecuencia de valorada en su conjunto.....	45
Tabla 15: Frecuencia de trabajo en equipo .....	46
Tabla 16: Frecuencia de servicio al cliente .....	47
Tabla 17: Frecuencia de liderazgo .....	48
Tabla 18: Frecuencia de motivación y satisfacción .....	49
Tabla 19: Frecuencia de gestión de recursos humanos.....	50
Tabla 20: Frecuencia de valores, cultura y orgullo .....	51
Tabla 21: Frecuencia de tecnología .....	52
Tabla 22: Frecuencia de comunicación.....	53
Tabla 23: Frecuencia de la organización.....	54
Tabla 24: Normalidad intangible y clima organizacional.....	55
Tabla 25: Correlación entre intangible y clima organizacional .....	56
Tabla 26: Normalidad heterogénea y clima organizacional.....	58
Tabla 27: Correlación entre heterogénea y clima organizacional.....	59
Tabla 28: Normalidad valorada en su conjunto y clima organizacional .....	60
Tabla 29: Correlación entre valorada en su conjunto y clima organizacional .....	62
Tabla 30: Cuestionario 1 .....	63
Tabla 31: Cuestionario 2 .....	64
Tabla 32. Tabla de especificaciones de las variables .....	65
Tabla 33: Pregunta N° 1 .....	67
Tabla 34: Pregunta N° 2.....	68
Tabla 35: Pregunta N° 3.....	69
Tabla 36: Pregunta N° 4.....	70
Tabla 37: Pregunta N° 5.....	71
Tabla 38: Pregunta N° 6.....	72
Tabla 39: Pregunta N° 7.....	73
Tabla 40: Pregunta N° 8.....	74
Tabla 41: Pregunta N° 9.....	75
Tabla 42: Pregunta N° 10.....	76
Tabla 43: Pregunta N° 11 .....	77
Tabla 44: Pregunta N° 12.....	78

Tabla 45: Pregunta N° 13.....	79
Tabla 46: Pregunta N° 14.....	80
Tabla 47: Pregunta N° 15.....	81
Tabla 48: Pregunta N° 16.....	82
Tabla 49: Pregunta N° 17.....	83
Tabla 50: Pregunta N° 18.....	84
Tabla 51: Pregunta N° 19.....	85
Tabla 52: Pregunta N° 20.....	86
Tabla 53: Pregunta N° 21.....	87
Tabla 54: Pregunta N° 22.....	88
Tabla 55: Pregunta N° 23.....	89
Tabla 56: Pregunta N° 24.....	90
Tabla 57: Pregunta N° 25.....	91
Tabla 58: Pregunta N° 26.....	92
Tabla 59: Pregunta N° 27.....	93
Tabla 60: Pregunta N° 28.....	94
Tabla 61: Pregunta N° 1.....	95
Tabla 62: Pregunta N° 2.....	96
Tabla 63: Pregunta N° 3.....	97
Tabla 64: Pregunta N° 4.....	98
Tabla 65: Pregunta N° 5.....	99
Tabla 66: Pregunta N° 6.....	100
Tabla 67: Pregunta N° 7.....	101
Tabla 68: Pregunta N° 8.....	102
Tabla 69: Pregunta N° 9.....	103
Tabla 70: Pregunta N° 10.....	104
Tabla 71: Pregunta N° 11.....	105
Tabla 72: Pregunta N° 12.....	106
Tabla 73: Pregunta N° 13.....	107
Tabla 74: Pregunta N° 14.....	108
Tabla 75: Pregunta N° 15.....	109
Tabla 76: Pregunta N° 16.....	110
Tabla 77: Pregunta N° 17.....	111
Tabla 78: Pregunta N° 18.....	112
Tabla 79: Pregunta N° 19.....	113
Tabla 80: Pregunta N° 20.....	114
Tabla 81: Pregunta N° 21.....	115
Tabla 82: Pregunta N° 22.....	116
Tabla 83: Pregunta N° 23.....	117
Tabla 84: Pregunta N° 24.....	118
Tabla 85: Pregunta N° 25.....	119
Tabla 86: Pregunta N° 26.....	120
Tabla 87: Pregunta N° 27.....	121
Tabla 88: Pregunta N° 28.....	122

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Calidad de servicio.....	24
Gráfico 2: Clima organizacional.....	25
Gráfico 3: Normalidad de calidad de servicio y clima organizacional .....	27
Gráfico 4: Dispersión de calidad de servicio y clima organizacional .....	28
Gráfico 5: Frecuencia de intangible .....	43
Gráfico 6: Frecuencia de heterogénea .....	44
Gráfico 7: Frecuencia de valorada en su conjunto .....	45
Gráfico 8: Frecuencia de trabajo en equipo .....	46
Gráfico 9: Frecuencia de servicio al cliente.....	47
Gráfico 10: Frecuencia de liderazgo.....	48
Gráfico 11: Frecuencia de motivación y satisfacción.....	49
Gráfico 12: Frecuencia de gestión de recursos humanos .....	50
Gráfico 13: Frecuencia de valores, cultura y orgullo .....	51
Gráfico 14: Frecuencia de tecnología.....	52
Gráfico 15: Frecuencia de comunicación .....	53
Gráfico 16: Frecuencia de la organización .....	54
Gráfico 17: Normalidad de intangible y clima organizacional .....	55
Gráfico 18: Dispersión de intangible y clima organizacional .....	57
Gráfico 19: Normalidad de heterogénea y clima organizacional .....	58
Gráfico 20: Dispersión de heterogénea y clima organizacional.....	59
Gráfico 21: Normalidad de valorada en su conjunto y clima organizacional .....	61
Gráfico 22: Dispersión de valorada en su conjunto y clima organizacional .....	62
Gráfico 23: Pregunta N° 1 .....	67
Gráfico 24: Pregunta N° 2 .....	68
Gráfico 25: Pregunta N° 3 .....	69
Gráfico 26: Pregunta N° 4 .....	70
Gráfico 27: Pregunta N° 5 .....	71
Gráfico 28: Pregunta N° 6 .....	72
Gráfico 29: Pregunta N°7 .....	73
Gráfico 30: Pregunta N° 8 .....	74
Gráfico 31: Pregunta N° 9 .....	75
Gráfico 32: Pregunta N°10 .....	76
Gráfico 33: Pregunta N°11 .....	77
Gráfico 34: Pregunta N°12 .....	78
Gráfico 35: Pregunta N°13 .....	79
Gráfico 36: Pregunta N° 14 .....	80
Gráfico 37: Pregunta N° 15 .....	81
Gráfico 38: Pregunta N° 16 .....	82
Gráfico 39: Pregunta N° 17 .....	83
Gráfico 40: Pregunta N° 18 .....	84
Gráfico 41: Pregunta N° 19 .....	85
Gráfico 42: Pregunta N° 20 .....	86
Gráfico 43: Pregunta N° 21 .....	87
Gráfico 44: Pregunta N° 22 .....	88

Gráfico 45: Pregunta N° 23 .....	89
Gráfico 46: Pregunta N° 24 .....	90
Gráfico 47: Pregunta N° 25 .....	91
Gráfico 48: Pregunta N° 26 .....	92
Gráfico 49: Pregunta N° 27 .....	93
Gráfico 50: Pregunta N° 28 .....	94
Gráfico 51: Pregunta N° 1 .....	95
Gráfico 52: Pregunta N° 2 .....	96
Gráfico 53: Pregunta N° 3 .....	97
Gráfico 54: Pregunta N° 4 .....	98
Gráfico 55: Pregunta N° 5 .....	99
Gráfico 56: Pregunta N° 6 .....	100
Gráfico 57: Pregunta N° 7 .....	101
Gráfico 58: Pregunta N° 8 .....	102
Gráfico 59: Pregunta N° 9 .....	103
Gráfico 60: Pregunta N° 10 .....	104
Gráfico 61: Pregunta N° 11 .....	105
Gráfico 62: Pregunta N° 12 .....	106
Gráfico 63: Pregunta N° 13 .....	107
Gráfico 64: Pregunta N° 14 .....	108
Gráfico 65: Pregunta N° 15 .....	109
Gráfico 66: Pregunta N° 16 .....	110
Gráfico 67: Pregunta N° 17 .....	111
Gráfico 68: Pregunta N° 18 .....	112
Gráfico 69: Pregunta N° 19 .....	113
Gráfico 70: Pregunta N° 20 .....	114
Gráfico 71: Pregunta N° 21 .....	115
Gráfico 72: Pregunta N° 22 .....	116
Gráfico 73: Pregunta N° 23 .....	117
Gráfico 74: Pregunta N° 24 .....	118
Gráfico 75: Pregunta N° 25 .....	119
Gráfico 76: Pregunta N° 26 .....	120
Gráfico 77: Pregunta N° 27 .....	121
Gráfico 78: Pregunta N° 28 .....	122

## Resumen

Una de las estrategias para el acercamiento del Estado al ciudadano es reforzar el clima organizacional para asegurar la calidad del servicio (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015). Este contexto, demuestra que la investigación estudia la relación de ambas variables para el caso de los trabajadores de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima, 2017. Esta investigación descriptiva, correlacional y transeccional tomó una muestra de 30 trabajadores de la Secretaría General. La muestra es del tipo censal. La recopilación de datos fue la encuesta por medio de la utilización de dos cuestionarios de 28 preguntas para cada variable. Asimismo, se aplicó la escala de Likert para cada cuestionario. Los resultados fueron respaldados por el software SPSS versión 22. El resultado de la encuesta fue corroborado como confiable y válido mediante el uso del alfa de Cronbach y el juicio de expertos. Mediante la prueba de Pearson, evidenciado una correspondencia de 0.886, lo que demostró una correlación positiva considerable de la calidad de servicio y el clima organizacional y un valor “sig” de 0.000, donde la hipótesis nula no pudo ser aceptada. Finalmente, se determinó la relación directa entre ambas variables objeto del estudio.

Palabras clave: Calidad de servicio, Clima organizacional, Satisfacción, Motivación

## Abstract

One of the strategies for the citizen centric to delivering the government is to reinforce the organizational climate to ensure the quality of services (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015). This context, demonstrates that the current studies the relationship between variables for the case of the workers of the General Secretariat of the Ministry of the Environment - Lima, 2017. This descriptive, correlational and transectional research sampled 30 workers from the General Secretariat. The type of sample is census. The data collection was a survey by means of the use of two questionnaires of 28 questions for each variable. Likewise, each questionnaire used the Likert scale. The analysis of data were processed in SPSS software version 22. The result of the survey was corroborated as reliable and valid through the Cronbach's alpha and the judgement of experts. Pearson's evidence showed a correspondence of 0.886, which showed a significant positive correlation of service quality and organizational climate and a sig value of 0.000. The null hypothesis was not accepted. Finally, the direct relationship between the two variables of the study.

*Key words:* Quality of service, Organizational climate, Satisfaction, Motivation

# **GENERALIDADES**

## Esquema de investigación

### **I. TÍTULO**

Calidad de servicio y clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente - Lima 2017

### **II. AUTOR**

Carmen Amoy Ponce Chong

### **III. ASESOR**

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

### **IV. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Descriptiva Correlacional

### **V. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del talento humano

### **VI. LOCALIDAD**

Lima – Perú

### **VII. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

01 mes

# I. INTRODUCCIÓN

### **1.1. Realidad problemática**

La historia sobre la calidad de servicio se inicia con el concepto que incluye las características de un producto y/o servicio que permite satisfacer las necesidades del cliente y/o ciudadano (Villa, 2014).

En la actualidad el estudio de la calidad de servicio no sólo se limita al entorno de la empresa privada sino también ha cobrado alcances significativos en la administración pública, debido a su importancia en temas relacionados a la gestión eficaz y eficiente que antes sólo eran vinculadas al sector privado. Cuando se hace mención a la atención en la administración pública este se relaciona con una mala imagen institucional por parte de los usuarios externos, quienes critican la calidad de servicio que presta el estado a nivel administrativo, viéndose reflejado principalmente en los retrasos en el trámite de la documentación, el escaso conocimiento de las directivas y procedimientos de gestión por parte de las áreas administrativas, el trato inadecuado que se brinda a los usuarios, la falta de tecnología y espacios físicos adecuados.

El origen del estudio del clima organizacional a nivel mundial se extiende a través de los años debido a que esta variable es un claro indicador del estado de las relaciones laborales dentro de una empresa o sector público. Diferentes estudios del ámbito internacional y nacional reporta importantes evidencias del clima organizacional como lo menciona (Wright, 2001; Taveria, James, Karsh & Sainfort, 2003; Mayor, 2009; Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015) de su importancia como variable determinante sobre la motivación y desempeño de los servidores públicos y da como resultado mayor productividad.

En este contexto, el sector público peruano no es ajeno a esta realidad problemática, motivo por el cual el Gobierno con base a la gestión por resultados ha presentado la “Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021”, que tiene como objetivo que el Estado logre la eficiencia, transparencia y principalmente la calidad de servicio hacia una gestión pública orientada a que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país (SGP-PCM, 2013).

En el caso del Perú el clima organizacional en el sector público es el que presenta mayores problemas entre sus empleados debido a las exigencias por parte de la ciudadanía que cada día demanda innovación, tiempos de respuesta oportunos a los trámites documentarios, tecnología y una buena calidad de los servicios públicos. Asimismo, existen aspectos como insatisfacción por parte de los trabajadores, bajo desempeño laboral, ausencia, impuntualidad, falta de nivel de compromiso, inadecuada comunicación en todos los niveles jerárquicos, alta rotación de los trabajadores por motivos personales o cambios políticos.

El Ministerio del Ambiente - Minam dentro del marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, se ha propuesto realizar un informe de evaluación del Plan para mejorar la Calidad de Servicio de Atención a la Ciudadanía, considerando como objetivo mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención recibida, en respuesta al informe del resultado de autoevaluación reportada por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM efectuada en el mes de mayo del 2016, en el cual el Minam obtuvo 55 puntos de 102, colocándose en un rango intermedio, permitiendo concluir que existen aspectos por mejorar en lo concerniente a la atención ciudadana. Si bien estos resultados permitirán evaluar la calidad de servicio del usuario externo y están directamente relacionados con la gestión interna de coordinación entre los servidores de la institución no existe hasta el momento un estudio preciso sobre instrumentos que permitan medir la calidad de servicio entre los servidores públicos dentro de la Secretaría General sobre el mapeo, procedimientos de seguimiento a fin de evaluar, revisar y mejorar la atención final de la documentación para asegurar la calidad de los plazos de respuesta establecidos.

Respecto al clima organizacional en el Minam, se realizaron dos estudios a toda la organización en los años 2013 y 2015. Para ambos casos se realizaron actividades de entrevistas personales, focus group y encuestas anónimas. Del estudio del 2013, con una participación del 75 % de servidores (373 personas), los resultados cuantitativos generales obtenidos fueron una tendencia central de (3.5), sobre esta referencia las variables de condiciones laborales (2.98) y comunicación entre áreas (2.967) fueron las más bajas con respecto al reconocimiento (3.222) y oportunidades de capacitación (3.34) y las más altas

objetivos (3.684) e identificación (3.656). Del análisis de los resultados del 2015, con una participación del 66 % (394 personas de un total de 597 trabajadores), mostraron una tendencia central de (3.46), siendo las variables más bajas: reconocimiento (3.05), comunicación entre áreas (3.13), condiciones laborales (3.21) y capacitación (3.40). Las más altas fueron objetivos (3.77) e Identificación (3.73).

En la actualidad no se ha realizado una actualización de la información, a su vez que para la realización de este estudio no existe una medición y diagnóstico específico del clima organizacional aplicado a la Secretaría General.

Considerando estas premisas, la presente investigación se desarrollará en la Secretaría General del Ministerio del Ambiente, dado que es una necesidad investigar la incidencia de la calidad de servicio y el clima organizacional, a fin de determinar el grado de relación entre ambas variables y realizar un diagnóstico situacional sobre la importancia que ejerce el clima organizacional en la gestión y productividad por parte de los servidores públicos y esto repercutirá en una mayor calidad de servicios.

El Ministerio del Ambiente fue creado en el año 2008 mediante el Decreto Legislativo N° 1013, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente. En el numeral 2.1 del artículo 2 del citado decreto se indica que su función es: “diseñar, establecer, ejecutar y supervisar la política nacional y sectorial ambiental, asumiendo la rectoría con respecto a ella”.

Además, el conocer la visión del ministerio nos brindará los lineamientos a fin de alcanzar las metas organizacionales. La visión es “*que las personas logren vivir en un ambiente sano y saludable*” (Minam, 2017).

Por otro lado, la misión es “*promover la sostenibilidad ambiental del país conservando, protegiendo, recuperando y asegurando las condiciones ambientales, los ecosistemas y los recursos naturales*” (Minam, 2017). Según lo expuesto en la misión, es necesario mencionar que la calidad de servicios, a través de una gestión ambiental eficiente debe garantizar el cumplimiento de las demandas por parte de la ciudadanía en relación a las acciones adoptadas por el Ministerio del Ambiente, respecto a la preocupación permanente por la alta

contaminación, la baja calidad de vida y la creciente pérdida de nuestros recursos naturales.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes: Calidad de servicio**

De la Cruz (2014), realizó una investigación denominada *“Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia en Pediatría del Hospital Edgardo Rebagliati Martins”* Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo, Lima.

Esta investigación propuso como objetivo identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Tuvo un marco metodológico con un diseño de investigación transversal y no experimental, una población compuesta por usuarios externos, una muestra de 40 usuarios y el muestreo fue de tipo no probabilístico y el método de conveniencia, utilizando como instrumento el cuestionario de 32 ítems y la técnica la encuesta.

Con base a los resultados recogidos el autor concluyó que el comportamiento, respuesta rápida e interés por parte del personal es muy importante para la satisfacción de los usuarios. Además los elementos tangibles (ambiente adecuado), influyen de manera directa con la satisfacción. Finalmente, se halló una correlación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

Es relevante lo comprobado por el autor sobre la calidad de servicio y como está vinculada con la profesionalidad, tiempo, trato recibido del personal e instalaciones.

Inca (2015), desarrolló una tesis titulada *“Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”* Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Tuvo como marco metodológico un enfoque

cuantitativo, tipo de estudio la investigación sustantiva y el diseño fue no experimental, descriptivo correlacional-transeccional. Asimismo, la investigación tomó como población a 2 919 personas, cuya muestra no probabilística fue conformada por 339 usuarios y utilizó la técnica de encuesta y observación y como instrumento el cuestionario.

El autor concluyó que si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios con una correlación positiva moderada (0.591). Asimismo, halló una correlación positiva moderada (0.497) entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios. Luego, se halló una correlación positiva moderada (0.462) entre la cortesía y satisfacción de los usuarios. Finalmente, una correlación positiva moderada (0.566) entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios.

Lo destacado de la investigación es la importancia del grado de desempeño de los trabajadores y como este aspecto influye significativamente en la calidad del servicio.

Caballero (2016), realizó una investigación denominada *“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016” Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo, Trujillo.*

Propuso como objetivo comprobar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Según el marco metodológico, el tipo de estudio fue correlacional descriptiva, diseño no experimental con una muestra de 385 pobladores a través de una fórmula estadística, siendo el instrumento de la variable de calidad de servicio el cuestionario adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y para la variable satisfacción del usuario se elaboró el cuestionario tomando las cinco dimensiones de la primera variable (calidad y servicio).

El investigador concluyó la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario con una correlación (0.906). Además encontró que la calidad de servicio, cuatro de sus dimensiones según la Escala de Likert, están los usuarios en desacuerdo, siendo Fiabilidad (55.06 %), Capacidad de

Respuesta (59.22 %), Seguridad (56.88 %) y Empatía (57.14 %); y los usuarios si estuvieron de acuerdo con la dimensión Elemento tangible (55.88%). Finalmente, respecto a la satisfacción del usuario, los resultados arrojaron (50.03 %) insatisfecho y (41.87 %) satisfecho con la calidad del servicio.

Lo resaltante del estudio es que evidenció que la calidad del servicio ofrecido determina la opinión positiva del usuario al ser atendido, en tal sentido, este estudio se consideró conveniente para la investigación pues demuestra la relación directa existente de que a mayor calidad de servicio, mayor es la satisfacción del usuario y a menor calidad, menor será la satisfacción de los mismos.

### **Antecedentes: Clima organizacional**

Peña, Díaz y Carrillo (2015), presentaron su tesis llamada *“Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña Empresa Familiar”, Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, México – Cuerpo Académico Administración aplicada a las Organizaciones.*

El objetivo fue conocer el vínculo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, asimismo respecto al marco metodológico, el diseño correspondió a una investigación de campo, transversal, mixta y descriptivo; siendo la muestra 20 personas y utilizando el instrumento del cuestionario estructurado tipo escala de Likert para el clima organizacional (Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord, 1976), compuesto por 35 ítems para 7 variables y para la satisfacción laboral se rediseñó el JSS de Spector (1985) que consta de 40 reactivos considerándose 10 variables y utilizó el programa SSPS para el proceso estadístico.

Las autoras de la investigación concluyeron que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo los resultados obtenidos para el clima organizacional (Relaciones, Estructura, Liderazgo, Recompensas, Mecanismo útiles, Propósito y Actitud hacia el cambio), fueron de las Medias más altas para las variables de Relaciones, Estructura y Liderazgo y la variable con la Media más baja fue la Actitud hacia el cambio; y para la satisfacción laboral

(Sueldo/Salario, Promoción, Supervisión, Beneficios, Recompensas, Políticas y Procedimientos, Compañeros de trabajo, Trabajo en sí, Comunicación y Condiciones área de trabajo), los resultados de las Medias de la mayoría de factores fueron de mediana satisfacción, en el caso de las variables El trabajo en sí y Promoción fueron las de mayor influencia en el nivel de satisfacción.

Esta investigación es importante pues halló que los trabajadores consideran trascendente factores como la promoción y oportunidades de ascenso para su satisfacción laboral; y muestran actitud al cambio si existe una comunicación favorable con los directivos, jefes y compañeros. Finalmente se puede inferir que una percepción favorable por parte de los trabajadores hacia sus superiores y compañeros establece un mejor clima organizacional.

Bruzual (2016), quien realizó una investigación titulada "*Clima organizacional y Satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Servicios Reliability and Risk Management*" *Maestría en Recursos Humanos, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas, Universidad de Morelia*.

Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. Respecto al marco metodológico la tesis utilizó una investigación descriptiva, de campo y de diseño no experimental, transversal, teniendo un enfoque cuantitativo siendo la población 72 personas y no se utilizó ninguna técnica de muestreo pues se consideró a la totalidad de los sujetos, es decir, se realizó un censo poblacional y se utilizó el instrumento de cuestionarios.

La autora de la investigación concluyó que existe una relación positiva en grado alto ( $r=.790$ ,  $p=.000$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores. Asimismo, se halló que las variables independientes edad y género tuvieron efecto significativo sobre el clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos de la presente investigación son un referente valioso pues determinó que a mayor grado de clima organizacional, mayor es el nivel de satisfacción laboral.

Bueso (2016), tituló su tesis *“La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte”* Maestría en Dirección de Recursos Humanos, Dirección Post Grado, Universidad Tecnológica de Honduras, San Pedro Sula Honduras C.A.

El objetivo de la investigadora fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Con respecto al marco metodológico, se utilizó una investigación de tipo descriptivo correlacional. Asimismo, esta se enmarcó en un diseño no experimental, transversal, para determinar la población compuesta por 21 personas. En el caso del censo se utilizó el muestreo probabilístico. Cabe indicar que el instrumento utilizado fue el cuestionario con base a 62 preguntas, adicionalmente a través de una encuesta piloto con 60 ítems.

En base de los resultados obtenidos de la investigación, la autora concluyó que encontró grado de significancia en la relación entre el clima organizacional y la satisfacción siendo una correlación positiva considerable. Además halló una correlación positiva media entre liderazgo y trabajo en equipo, luego una correlación positiva media entre comunicación y condiciones de trabajo. También una correlación positiva media entre beneficios y motivación laboral. Por último, una correlación positiva media entre capacitaciones y desarrollo profesional.

La citada investigación representa un aporte significativo pues afirma que promoviendo un adecuado clima organizacional este tiene alcances sobre el comportamiento laboral y satisfacción de los trabajadores, destacando la importancia del recurso humano como factor principal dentro de las organizaciones.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad de servicio**

Villa (2014), indicó lo siguiente:

La Administración Pública posee una serie de especificidades que la diferencian de otro tipo de organizaciones y empresas privadas. Además, su evolución también incluye algunas consideraciones particulares que hemos de tener en cuenta (p.85).

Pancorvo (2014) citó a Wyckoff, Daryl D. "New Tools for Achieving Service Quality" señaló que:

La calidad de servicio es "el grado intencionado de excelencia, controlando y administrando la variabilidad para lograr dicha excelencia, con el propósito de atender los requerimientos del usuario (p.95).

Israel (2011) argumentó:

Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas (p.44).

Es importante reconocer que los conceptos mencionados, en relación a la calidad de servicio, destaca lo citado por Villa, ya que sus aportes contribuyen a mostrar la importancia que deben asumir, tanto las empresas privadas, públicas y no lucrativas, en administrar los servicios de manera exitosa.

### **Características**

Según Villa (2014), *"La Administración Pública tiene una serie de características particulares, que influirán en el tipo y calidad de servicios"* y estas son: actividad muy reglamentada, ausencia de competencia e intereses contradictorios (p.86).

### **Importancia**

Es oportuno indicar que, respecto a la calidad de servicio, el mismo se relaciona con el resultado de la evaluación que proporciona el cliente, y a la vez está vinculado con lo que espera recibir, su nivel de experiencia y la calidad percibida con la satisfacción.

### **Procesos de la Calidad de servicio**

Villa (2014), para evaluar la calidad de servicio es apropiado apreciar los siguientes procesos:

**Intangible:** Lo define como aquello que dificulta la elaboración y aplicación de los estándares de calidad. Las experiencias y necesidades de los usuarios varían de

un usuario a otro, y de un día para otro. El autor sugiere los siguientes indicadores: elaboración de los estándares de calidad, aplicación de los estándares de calidad, experiencia del usuario y necesidades de los usuarios.

**Heterogénea:** La prestación de los servicios, heterogéneos en sí mismos, también varía de un día para otro y de un usuario a otro. Al igual que el caso anterior, propone los indicadores a continuación: variación de tiempo y tipo de usuario.

**Valorada en su conjunto:** El servicio se produce justamente en el momento de su consumo, por lo que la evaluación del usuario tiene en cuenta no sólo el resultado, sino todo el proceso. En lo que respecta, a indicadores, se cuenta con: instalaciones, accesibilidad, trato recibido y profesionalidad.

### **Clima organizacional**

Louffat (2015), quien citó a Astoquipan (2011:14), manifestó que:

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen todos los miembros de una organización respecto a su entorno laboral. Básicamente son apreciaciones relacionadas a cómo los trata la organización y qué les ofrece como empleados. (p.279)

Pintado (2014), quien refirió a Rodríguez (1999), considera que:

El clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (p.316)

Uribe (2015), citó a Tagiuri y Litwin (1968), quienes consideran:

Al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. (p. 40)

Es importante reconocer que, de las definiciones establecidas por los autores, se debe destacar lo manifestado por Louffat pues permite afirmar que el clima organizacional tiene como factor determinante la percepción que tienen los integrantes y su influencia en el desempeño.

## Características

Con respecto a las características de clima organizacional Louffat, E. (2015, p. 279) citó a Huamán, Izquierdo & López (2010, p. 30-32):

- El clima dice la referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- El clima de una organización tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios coyunturales.
- El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa.
- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de las organizaciones y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.

## Importancia

Es apropiado precisar que, respecto al clima organizacional, la gestión orientada al cumplimiento de buenas prácticas conlleva a que el personal se sienta cómodo y valorado dentro de la organización. Por ello los directivos deben establecer metas y objetivos claros a efecto de mejorar la eficiencia de nuestros colaboradores.

## Procesos del Clima organizacional

### Louffat (2015), manifestó que:

De acuerdo al modelo de clima organizacional de la Price Waterhouse Coopers denominado ECO (encuesta de clima organizacional), esta prestigiosa empresa consultora propone nueve dimensiones o variables de análisis:

**Trabajo en equipo:** Evalúa si la empresa busca promover el trabajo en equipo, si existe una buena relación entre empleados, si se genera un ambiente de confianza, respeto y cooperación. Los elementos básicos que deben estar

presentes son: relación entre los empleados, ambiente de confianza, respeto y cooperación.

**Servicio al cliente:** Evalúa si la empresa está enfocada en el cliente, si busca satisfacer e incluso sobrepasar las expectativas y necesidades del mismo. Considera los siguientes criterios: satisfacción del cliente y expectativas del cliente.

**Liderazgo:** Se refiere a las acciones, características y tipo de dirección que identifican a los jefes de equipo de trabajo. Señala factores como: acciones para dirigir, tipos de dirección y características para dirigir.

**Motivación y satisfacción:** Evalúa si su trabajo ayuda a las personas a desarrollarse de acuerdo con sus capacidades, si es desafiante y si se puede equilibrar con la vida personal. Está integrado por: cooperación en el equipo, desarrollo de capacidades y equilibrio de la vida personal.

**Gestión de recursos humanos:** Evalúa si la empresa motiva a sus empleados si están conformes con el salario que perciben, si reciben capacitación, reconocimiento y si evalúan su desempeño. Considera los siguientes elementos: evaluación de la motivación; salario percibido, gestión de capacitación, reconocimiento laboral y evaluación de desempeño.

**Valores, cultura y orgullo:** Evalúa si la misión, visión y valores de la empresa se encuentran presentes en el día a día del trabajador. Considera los siguientes elementos: misión, visión y valores.

**Tecnología:** Se refiere al uso de la tecnología, si ésta se usa de forma oportuna y adecuada dentro de la organización y si ayuda a realizar el trabajo y simplificarlo. Resalta los siguientes elementos: utilidad oportuna y utilidad adecuada.

**Comunicación:** Se refiere a las actividades que están destinadas a administrar el flujo de información, si los cambios o planes importantes se comunican oportuna y adecuadamente. Los procesos que se consideran dentro son: flujo de información y transmisión de cambios.

**Organización:** Evalúa si las bases y la planificación de la empresa son sostenibles, si los roles, responsabilidades, procesos y recursos están bien

definidos. Los procesos que se consideran son: estructura sostenible, planificación sostenible, responsabilidad y procesos.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio de Ambiente – Lima 2017?

##### **Problemas específicos**

¿Qué vínculo existe entre lo intangible del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017?

¿Cuál es la relación entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017?

¿Existe relación entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación se ha considerado de necesidad aplicarlo al Ministerio del Ambiente, dado que es un tema de relevancia en la actualidad y que va acorde a los requerimientos del personal administrativo de la institución como el plan de mejora propuesta por el estado.

**Social.** Según Newstrom (2003, p. 83), "*La conducta convencional que impera en su sociedad, e influye en todas sus acciones, aunque rara vez forme parte de sus reflexiones conscientes*". La investigación tuvo relevancia social porque proporciona mayor información sobre como la calidad de servicio y el clima organizacional repercute de manera directa con el bienestar del ciudadano.

**Teórica.** Según Bernal (2010, p. 106), "*Es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente*". La investigación permitió validar los aspectos teóricos y contrastar los resultados con estudios de investigación existentes. Por consiguiente, las bases

teóricas proporcionaron las herramientas necesarias para argumentar de manera precisa los resultados obtenidos en la investigación.

**Metodológica.** Según Bernal (2010, p. 107), *“En la investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”*. La investigación tuvo utilidad metodológica dado que el proceso de investigación de las variables de calidad de servicio y clima organizacional puede servir de referencia para posteriores investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe una relación directa entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

### **Hipótesis específicas**

Existe una relación favorable entre lo intangible del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

Existe una relación significativa entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

Existe vínculo entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

### **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre lo intangible del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

Relacionar lo heterogénea del servicio con el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

Establecer la relación entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente –Lima 2017.

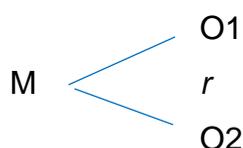
## **II. MÉTODO**

## 2.1. Tipo de investigación

El estudio determinó la correspondencia de la calidad de servicio y el clima organizacional, siendo el estudio tipo descriptivo correlacional, en donde ambas variables fueron motivo de estudio.

## 2.2. Diseño de investigación

Esta investigación tiene diseño no experimental transeccional pues observa el fenómeno tal y como se muestra en su ámbito natural, sin modificar las variables y cuyo esquema es:



Donde:

M = Servidores de la Secretaría General

O1 = Calidad de servicio

O2 = Clima organizacional

r = Es la correlación entre las variables observadas

## 2.3. Variables, operacionalización

- a) Calidad de servicio
- b) Clima organizacional

**Operacionalización** (Ver Tabla 6)

## 2.4. Población y muestra

### Población

La población *“Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”*. (2014) (p. 174)

Para este estudio, la población estuvo representada por 30 servidores de la oficina de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente, de los cuales son profesionales, técnicos y auxiliares. (Ver Tabla 1)

## Muestra

“Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. Hernández, C. (2014) (p. 173)

La muestra a considerarse es de tipo censal por ser el mismo número de la población, por lo tanto permite generalizar los resultados obtenidos y no requiere la realización del muestreo.

**Tabla 1: Perfil del puesto de la Secretaría General del Minam**

PERFIL DEL PUESTO	CANTIDAD
Responsable del Equipo de Trámite Documentario	1
Técnicos en Trámite Documentario	2
Auxiliares en Trámite Documentario	5
Técnico en Recepción	1
Soporte administrativo de Trámite Documentario	1
Supervisor de los servicios de Atención a la Ciudadanía	1
Asistente en Gestión documental	1
Especialista legal	1
Secretaria	1
Operador motorizado	1
Encargado de Archivo Documentario	1
Técnicos en Archivo	3
Auxiliar de Archivo	1
Técnicos en Biblioteca	2
Personal Administrativo	5
Especialista en Comunicaciones	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

*Elaboración propia del autor*

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica de recolección de datos

La técnica empleada en el desarrollo del estudio y que han permitido observar el comportamiento de ambas variables, ha sido la encuesta. El mismo, que se aplicó a 30 servidores de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente.

## **Instrumentos de recolección de datos**

Es por medio de los instrumentos de recolección de datos, que se logrará obtener observaciones clasificadas.

### **Cuestionario**

Se realizará un conjunto de preguntas siendo un total de 56 items aplicadas a ambas variables.

### **Escala de Likert**

Por su importancia a la investigación se aplicará el cuestionario tipo Likert. Se recopilará los aportes brindados por los servidores de la institución.

### **Validez y confiabilidad**

La validez de esta investigación se realizó por medio del juicio de expertos que fueron las opiniones vertidas por un conjunto de profesionales dentro de la institución que aportará una validez significativa al objeto de la investigación.

Para la confiabilidad se utilizó de instrumento el alfa de Cronbach y del software IBM SPSS Statistics versión 22.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

### **Alfa de Cronbach**

Se consideró necesario el uso Alfa de Cronbach en la investigación, con lo que se determinó que el instrumento de medición utilizado fue confiable y válido. Si se hubiese dado lo contrario, los resultados de la investigación pudieron ser juzgados como no fiables.

**Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos de calidad de servicio**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 3: Alfa de Cronbach de calidad de servicio**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,954	28

Estadísticas de fiabilidad

**Tabla 4: Resumen de procesamiento de casos de clima organizacional**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5: Alfa de Cronbach de clima organizacional**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,959	28

## 2.7. Aspectos éticos

El presente estudio efectuó de manera anónima y confidencial a los 30 trabajadores de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Minam.

Tabla 6: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Calidad de servicio	Según Juan Pablo Villa (2014): "La calidad de servicio en la Administración Pública posee una serie de especificidades que la diferencian de otro tipo de organizaciones y empresas. Además, su evolución también incluye algunas consideraciones particulares que hemos de tener en cuenta". (p. 85)	Calidad de servicios , se evaluó tomando en cuenta las características propias de la calidad de servicio las características de intangible, heterogénea y valorada en su conjunto observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert para la obtención de resultados	I. Intangible	Elaboración de los estándares de calidad	1	Cuestionario de Likert
				Aplicación de los estándares de calidad	2-3	
				Experiencia del usuario	4-5	
				Necesidades de los usuarios	6-7-8-9	
			II. Heterogénea	Variación de tiempo	41223	
				Tipo de usuario	13-14-15	
			III. Valorada en su conjunto	Instalaciones	16-17-18	
				Accesibilidad	19-20-21	
				Trato recibido	22-23-24	
				Profesionalidad	25-26-27-28	
Clima organizacional	Según Enrique Louffat (2016) cita a Astoquipan (2011:14) "El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen todos los miembros de una organización respecto a sus entorno laboral. Básicamente son apreciaciones relacionadas a cómo los trata la organización y qué les ofrece como empleados". (p. 279)	Clima organizacional, se evaluó tomando en cuenta los procesos de trabajo en equipo, servicio al cliente, liderazgo, motivación y satisfacción, gestión de recursos humanos, valores, cultura y orgullo, tecnología, comunicación y organización, y sin embargo se recurre a las características observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert para la obtención de resultados	Trabajo en equipo	Relación entre empleados	1	Cuestionario de Likert
				Ambiente de confianza	2	
				Respeto	3	
				Cooperación	3	
			Servicio al Cliente	Satisfacción del cliente	5	
				Expectativas del cliente	6	
			Liderazgo	Acciones para dirigir	7	
				Características para dirigir	8	
				Tipo de dirección	9	
			Motivación y Satisfacción	Cooperación en el equipo	10	
				Desarrollo de capacidades	11	
				Equilibrio de la vida personal	12	
			Gestión de recursos humanos	Evaluación de la motivación	13	
				Salario percibido	14	
				Gestión de capacitación	15	
				Reconocimiento laboral	16	
				Evaluación de desempeño	17	
			Valores, cultura y orgullo	Misión	18	
				Visión	19	
				Valores	20	
			Tecnología	Utilidad oportuna	21	
				Utilidad adecuada	22	
			Comunicación	Flujo de información	23	
				Transmisión de cambios	24	
			Organización	Estructura sostenible	25	
				Planificación sostenible	26	
				Responsabilidad	27	
				Procesos	28	

## **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis descriptivo

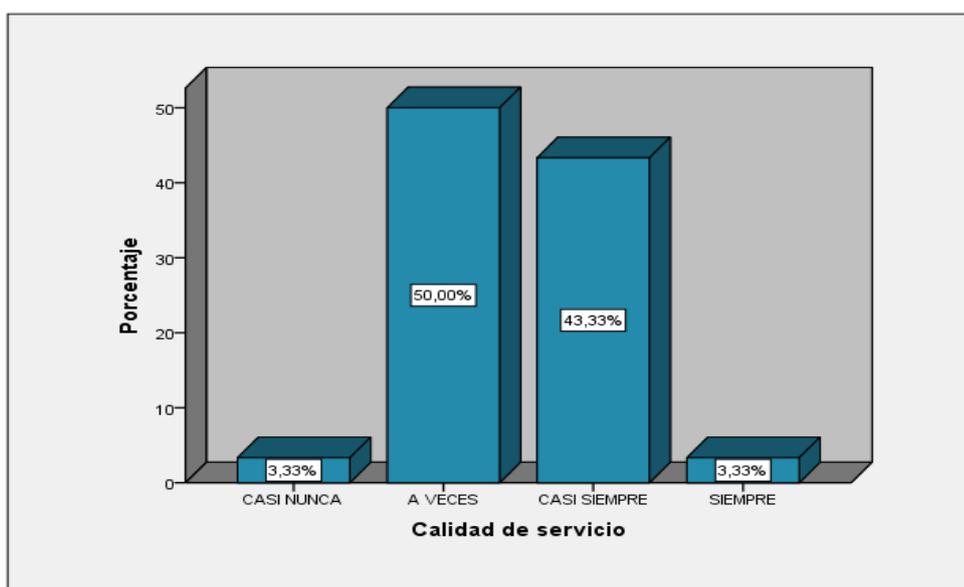
#### 3.1.1. Variable 1: Calidad de servicio

**Tabla 7: Análisis descriptivo de calidad de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3
	A veces	15	50,0	53,3
	Casi siempre	13	43,3	96,7
	Siempre	1	3,3	100,00
	Total	30	100,	100,0

*Elaboración propia*

**Gráfico 1: Calidad de servicio**



*Elaboración propia*

En la Secretaría General del Ministerio del Ambiente el 50 % de los encuestados indicaron que a veces se evidencia esta variable, el 3,33 % manifestaron casi nunca y siempre respectivamente. En conclusión, se determinó que el resultado con mayor porcentaje muestra que a veces se tiene calidad de servicio favorable.

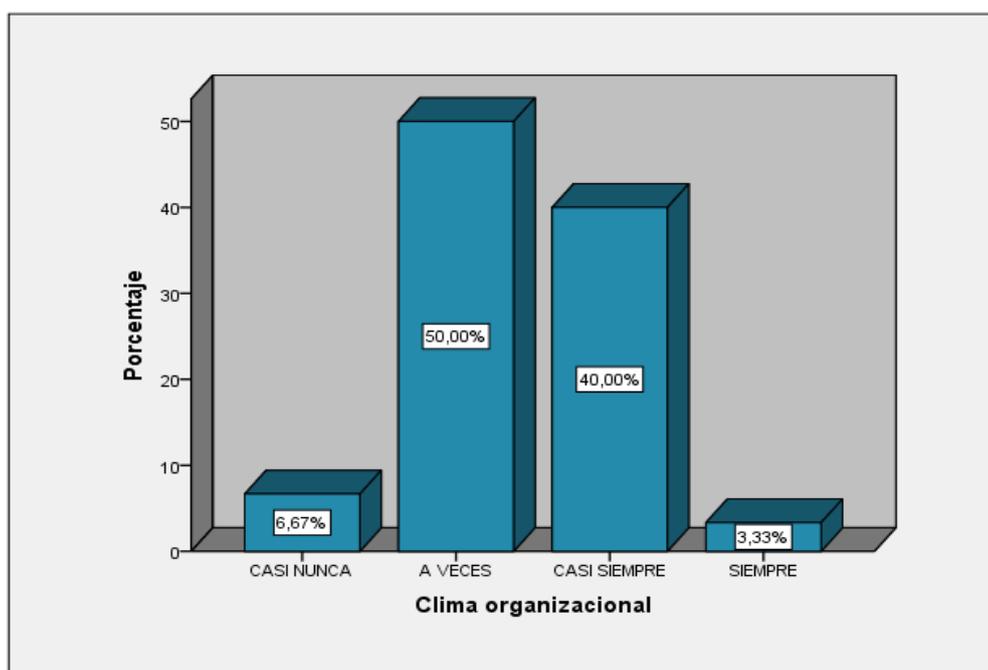
### 3.1.2. Variable 2: Clima organizacional

**Tabla 8: Análisis descriptivo de clima organizacional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
A veces	15	50,0	50,0	56,7
Válido Casi siempre	12	40,0	40,0	96,7
Siempre	1	3,3	3,3	100,00
Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 2: Clima organizacional**



*Elaboración propia*

Se puede apreciar que un 50 % de los encuestados manifestaron estar a veces de acuerdo con el clima organizacional, mientras un 3,33 % expresaron estar siempre de acuerdo con ello. En conclusión, el mayor porcentaje indicó que a veces existe un adecuado clima organizacional en la Secretaría General del Ministerio del Ambiente.

## 3.2. Análisis inferencial

### 3.2.1. Prueba de hipótesis general: Calidad de servicio y clima organizacional

- Enunciado de la hipótesis de la investigación

Existe una relación directa entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017

- Prueba de hipótesis de la normalidad

Enunciado de la hipótesis  $H_0$  y  $H_a$

$H_0$ : Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales

$H_a$ : Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor SIG  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

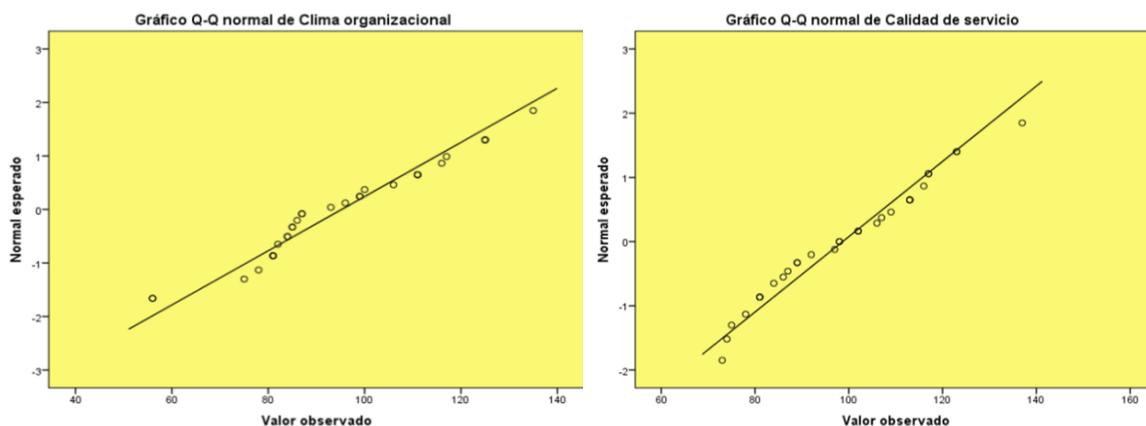
**Tabla 9: Normalidad calidad de servicio y clima organizacional**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,960	30	,303
Clima organizacional	,957	30	,255

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Gráfico 3: Normalidad de calidad de servicio y clima organizacional



*Elaboración propia*

La significancia de la prueba de Shapiro-Wilk está por encima de 0.05 en los casos de calidad de servicio (0.303) y de clima organizacional (0.255). Con un 95% de confianza, esto indica que en ambos casos no es posible objetar la hipótesis nula que las muestras obtenidas provienen de poblaciones normales.

- **Prueba de hipótesis correlacional**

La prueba de hipótesis a evaluar es:

Ho: No existe una relación directa entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente– Lima 2017

Ha: Existe una relación directa entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017

La estrategia de la prueba es:

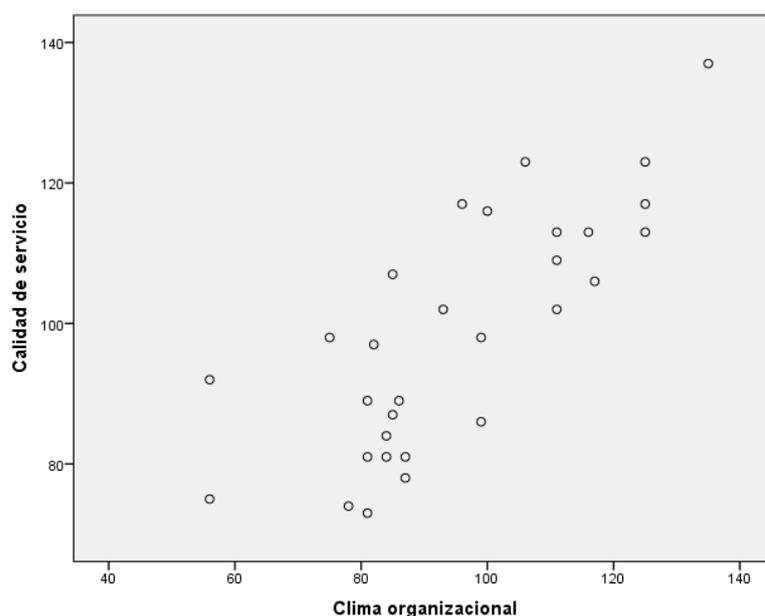
Si el valor SIG  $0.05 > =$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 10: Correlación entre calidad de servicio y clima organizacional**

		Calidad de servicio	Clima organizacional
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,781**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,781**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfico 4: Dispersión de calidad de servicio y clima organizacional**

*Elaboración propia*

Se encuentra que existió una relación significativa entre calidad de servicio y clima organizacional ( $r=0.781$ ) en los participantes de una entidad pública. Esta relación es significativa pues el resultado de la significancia (0.00) de la correlación de Pearson es menor a 0.05. Por las consideraciones anteriores, se objeta la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa entre las variables estudiadas.

## **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación consideró como objetivo general identificar el nivel de relación existente entre calidad de servicio y clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio de Ambiente. La relevancia del citado estudio consiste en la incidencia del clima organizacional en la gestión y desempeño del funcionario público.

De los hallazgos realizados, se obtiene los siguientes resultados: 95 % de nivel de confianza y probabilidad menor al 0.05 de significancia ( $p = 0.000$ ). El coeficiente de Pearson arroja un valor de 0.781, donde se objeta la hipótesis nula y admite la hipótesis alterna, por lo cual se afirma que existe una correspondencia positiva altamente significativa de la calidad de servicio y el clima organizacional en la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

Los resultados se relacionan con lo citado por Villa (2014), define que la calidad de servicio está orientada a mejorar la atención al usuario y/o cliente quien es la razón principal en el proceso de atención al ciudadano. Asimismo, lo citado por Louffat (2015), menciona la importancia del clima organizacional acerca de cómo los empleados perciben su lugar de trabajo. Con relación a lo puntualizado, el autor resalta que el clima organizacional representa un fuerte impacto del comportamiento y actitudes en los miembros.

Lo enunciado por ambos autores evidencia una concordancia con los resultados encontrados en la presente investigación. Se puede afirmar la relación de estas dos variables, en la que el recurso humano es clave para la calidad en el servicio dentro de la organización. Al mismo tiempo se identificó que es fundamental un ambiente laboral apropiado que motive al trabajador a sentirse satisfecho con su trabajo y que se verá replicado en un elevado rendimiento individual y general alineado a la ejecución de los objetivos organizacionales y por ende en la calidad de servicio.

El objetivo específico uno es determinar la relación entre lo intangible (Elaboración de los estándares de calidad, Aplicación de los estándares de calidad, Experiencia del usuario y Necesidades del usuario) del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017. Para el estudio se usó la prueba de Pearson, hallándose un valor de 0.860 demostrándose una correlación positiva altamente significativa y se utilizó para

comprobar la hipótesis específica 1 planteado en el objetivo 1 y un valor  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.05.

Dicho resultado es coherente con los resultados que alcanzó De la Cruz (2014) su investigación concluyó lo siguiente. Respecto a los estándares de calidad, el paciente espera una respuesta rápida, explicación clara y fácil de entender, respecto del trabajador, esto basado en su experiencia. En relación a su experiencia los pacientes esperan del personal de emergencia brinde buena atención con responsabilidad y amabilidad. Asimismo, las necesidades de los usuarios son cubiertas por la relación de calidad de servicio con las habilidades del trabajador del servicio de pediatría, es significativo, por lo tanto, depende del trabajador brindar un buen servicio, reducir tiempo de espera para evitar errores y de esta manera llegar a la satisfacción del usuario.

Al analizar los hallazgos descritos respecto al objetivo específico dos: Relacionar lo heterogénea del servicio (Variación de tiempo y Tipo de usuario) con el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017, el valor “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05. Se utilizó el coeficiente de Pearson para comprobar la hipótesis específica 2 planteado en el objetivo 2 obteniéndose una correlación de 0.707 demostrando que existe correlación positiva media entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional.

Este resultado es similar al estudio de Inca (2015) ya que al respecto señaló que la capacidad de respuesta de los trabajadores y satisfacción de los usuarios, tuvo una correlación de 0.497 del coeficiente de Pearson, lo que demostró una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, se consideró la relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, con un resultado de 0.462 lo que representa una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015. Finalmente, el autor mencionó la relación entre las competencias personales y la satisfacción cuyo resultado fue de 0.566 del coeficiente de Pearson entonces se aceptó que existió una correlación positiva moderada entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

Finalmente, los resultados obtenidos sobre el objetivo específico tres: Establecer la relación entre lo valorada en su conjunto (Instalaciones, Accesibilidad, Trato recibido y Profesionalidad) del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente –Lima 2017, el valor “sig” es de 0.000, que es menor a 0.05. Se utilizó el coeficiente de Pearson para comprobar la hipótesis específica 3 planteado del objetivo 3 obteniéndose una correlación de 0.837 demostrando que existe correlación positiva considerable entre lo valorada en su conjunto y el clima organizacional. De las cuatro dimensiones de instalaciones, accesibilidad, trato recibido y profesionalidad se concluye que son altamente valoradas por los usuarios y están estrechamente relacionados con la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esto se vió reflejado en el nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Acorde al estudio realizado por Caballero (2016) concluyó que de las cinco dimensiones de calidad del servicio, cuatro dimensiones medidas por la Escala de Likert están en desacuerdo los usuarios siendo estos fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el (55.06%), (59.22%), (56.88%) y (57.14), respectivamente. La dimensión tangible obtuvo una aceptación de (55.88 %). El nivel de calidad de servicio se encuentra bajo de aceptación por parte de los usuarios con una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. En tanto a las dimensiones, elementos tangibles presenta un nivel medio, con una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54 fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con (2.44 y 0.55), (2.30 y 0.59), (2.40 y 0.55) y (2.37 y 0.54), de media y desviación estándar respectivamente.

## **V. CONCLUSIÓN**

Primera: En relación a la hipótesis general planteada se halló relación directa significativa entre la calidad de servicio y el clima organizacional, mediante un resultado del valor SIG de 0.000, menor a 0.05 de significancia con un nivel de confianza del 95 %. Asimismo, se encontró una correlación de 0.781, lo cual denota la existencia de una correlación positiva considerable entre la calidad de servicio y el clima organizacional, es decir, a medida que mejora el clima organizacional mejora la calidad de servicio.

Segunda: Con relación a la primera hipótesis específica se demostró que existe relación significativa entre lo intangible del servicio y el clima organizacional mediante un valor SIG de 0.000, menor a 0.05 de significancia, afirmando un nivel de confianza de 95 %; y a la vez se halló una correlación de 0.860, demostrando una correspondencia positiva considerable entre lo intangible del servicio y el clima organizacional. Por ello, se concluye que a medida que mejora el clima organizacional mejora los estándares de la calidad de servicio.

Tercera: En relación a la segunda hipótesis específica se comprobó que si existe relación entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional, a través de un valor SIG de 0.000, menor a 0.05 de significancia con un nivel de confianza de 95 % y se encontró una correlación de 0.707, lo cual demuestra que existe una correlación positiva media entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional. De lo anteriormente expuesto se concluye que un buen clima organizacional influye en la prestación de un servicio uniforme.

Cuarta: Finalmente, en la tercera hipótesis específica se confirmó que si existe relación significativa entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional, mediante el valor SIG de 0.000 menor a 0.05 de significancia; afirmando un nivel de confianza de 95% y se halló una correlación de 0.837, demostrando una correlación positiva considerable entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional. Concluyéndose que un apropiado clima organizacional genera una buena percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Secretaría General fortalecer los procesos de la calidad de servicio, a través de la oficina de Recursos Humanos, para que se evalúe como el usuario interno percibe la calidad de la atención y ambiente laboral, para que partiendo de allí, se realicen cambios de tipo estructural y se efectúen planes de acción que contribuyan a mejorar el desempeño laboral, motivación, compromiso y grado de satisfacción, que permitirá mejorar el nivel de calidad del servicio otorgado.
2. Se recomienda a la Secretaría General mejorar urgentemente el aspecto intangible (experiencia y necesidades de los usuarios), implementando estándares de calidad que permitan un seguimiento continuo de los procesos de gestión de atención considerando: capacidad de respuesta oportuna y calidad en la atención.
3. Se sugiere a la Secretaría General reforzar lo heterogénea del servicio (servicio uniforme), desarrollando indicadores de gestión de procesos, seguimiento y control para la optimización del tiempo de atención de los trámites requeridos y cumplir con los plazos de respuesta.
4. Se recomienda a la Secretaría General que desarrolle y aplique sistemas de control y de buenas prácticas que permitan evaluar la calidad y transparencia de la gestión respecto al estado de las instalaciones, accesibilidad, trato recibido y profesionalidad.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alberca, E. y Valentin, C. (2017). *Clima organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación – Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra ed.). Colombia: PEARSON Educación
- Bernal, Pedraza, & Sánchez (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. (Estudios Gerenciales). Universidad ICESI, Cali, Colombia. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-el-clima-organizacional-su-relacion-S0123592314001624>
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y Satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Servicios Reliability and Risk Management*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica de Honduras, San Pedro Sula Honduras C.A.
- Caballero, A. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- De la Cruz, B. (2014). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia en Pediatría del Hospital Edgardo Rebagliati Martins*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Interamericana Editores S.A.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Inca, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de

- Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. (4ta ed.). Argentina: Cengage Learning Argentina
- Mayor, G. (2009). *Clima Organizacional en las Entidades Públicas*. Revista Actualidad Gubernamental, N° 13 – Noviembre 2009. Recuperado de: [http://aempresarial.com/servicios/revista/13\\_24\\_JFGIVSSRPJJKJBYHRSM\\_HQUVTGQBWXKWHPCPLUICJRMUANTIFLU.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/13_24_JFGIVSSRPJJKJBYHRSM_HQUVTGQBWXKWHPCPLUICJRMUANTIFLU.pdf)
- Ministerio del Ambiente - Minam (2008). Decreto Legislativo N° 1013 - Ley de creación, organización y funciones del Ministerio del Ambiente. Recuperado de: <http://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-creacion-organizacion-funciones-ministerio-ambiente>
- Ministerio del Ambiente – Minam (2017). *Misión y visión*. Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/?el-ministerio=mision-y-vision>
- Newstrom, J. (2013). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13ra ed.). México: McGraw-Hill
- Pancorvo, J. (2014). *Organizaciones de Servicios*. (4ta ed.). Perú: Cadillo Editorial Imprenta S.R.L.
- Peña, Díaz y Carrillo (2015). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña Empresa Familiar*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Coahuila, México.
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. (4ta ed.). Perú: Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-07502
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM – *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública (2013). Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM – *Plan de Implementación (2013-2016)*. Recuperado de: [http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PLAN\\_PNMGP.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PLAN_PNMGP.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Taveria, James, Karsh & Sainfort (2003). *Quality management and the work environment: an empirical investigation in a public sector organization*. *Applied Ergonomics*, 34(4). 281-291.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.

Villa, J. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios*. España: Profit Editorial

Wright, B. (2001). Public-Sector Work Motivation: A Review of the Current Literature and a Revised Conceptual Model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(4), 559–586.

# **ANEXOS**

Tabla 11: Matriz de consistencia

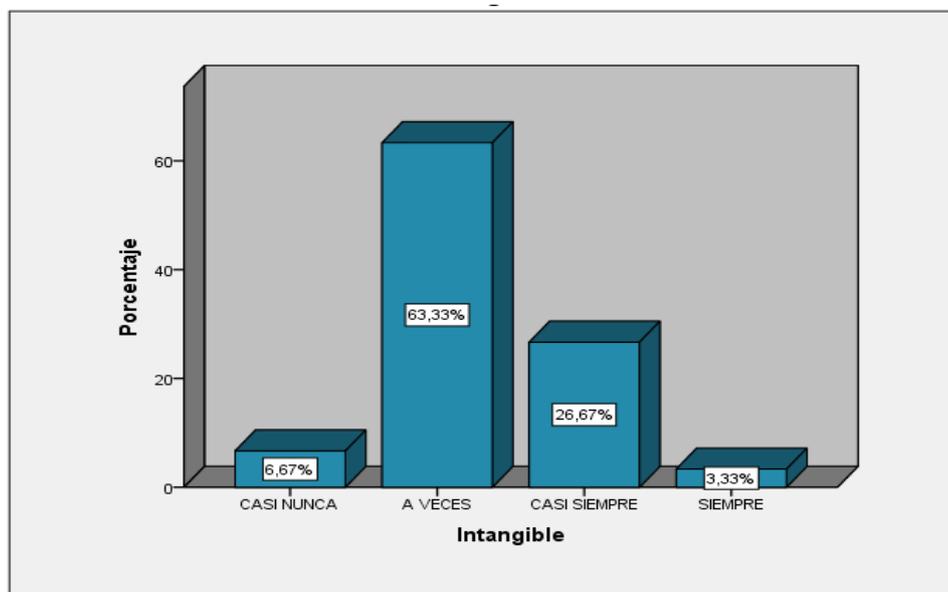
MATRIZ DE CONSISTENCIA												
CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE – LIMA 2017												
PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO METODOLÓGICO			
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio de Ambiente – Lima 2017?	¿Qué vínculo existe entre lo intangible del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017?	Identificar la relación entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente–Lima 2017	Determinar la relación entre lo intangible del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017	Existe una relación directa entre la calidad de servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente– Lima 2017	Existe una relación favorable entre lo intangible del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente–Lima 2017	Calidad de servicio	I. Intagible	Elaboración de los estándares de calidad	Tipo de investigación			
								Aplicación de los estándares de calidad	Descriptivo Correlacional			
								Experiencia del usuario	Diseño: Transeccional no experimental			
								Necesidad de los usuarios				
								Variación del tiempo	Población: 30 colaboradores			
								Tipo de usuario				
	Instalaciones		Muestra: 30 colaboradores									
	II. Heterogénea		Accesibilidad									
			Trato recibido		Muestreo: no probabilístico							
			Profesionalidad									
	III. Valorada en su conjunto		I. Trabajo en equipo		Relación entre empleados	Instrumento: Cuestionario (escala de Likert)						
					Ambiente de confianza							
					Respeto							
			Cooperación		Validez: Juicio de Expertos							
			II. Servicio al cliente		Satisfacción del cliente		Confiabilidad: Alfa de Cronbach					
Expectativas del cliente												
III. Liderazgo		Acciones para dirigir										
		Características para dirigir										
IV. Motivación y Satisfacción		Tipos de dirección										
	Cooperación en el tiempo											
	Desarrollo de capacidades											
V. Gestión de los recursos humanos	Equilibrio de la vida personal											
	Evaluación de la motivación											
	Salario percibido											
	Gestión de capacitación											
VI. Valores, cultura y orgullo	Reconocimiento laboral											
	Evaluación del desempeño											
	Misión											
VII. Tecnología	Visión											
	Valores											
VIII. Comunicación	Utilidad oportuna											
	Utilidad adecuada											
IX. Organización	Flujo de información											
	Transmisión de cambios											
	Estructura sostenible											
	Planificación sostenible											
	Responsabilidad											
	Procesos											
¿Cuál es la relación entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017?	Relacionar lo heterogéneo del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017	Existe una relación significativa entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente–Lima 2017		Existe una relación significativa entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente–Lima 2017		Clima organizacional						
¿Existe relación entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017?	Establecer la relación entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017		Existe vínculo entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente–Lima 2017				Existe vínculo entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente–Lima 2017		Clima organizacional			

Elaboración propia

**Tabla 12: Frecuencia de intangible**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7	
A veces	19	63,3	63,3	70,0	
Válido	Casi siempre	8	26,7	26,7	96,7
	Siempre	1	3,3	100,00	
	Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 5: Frecuencia de intangible**

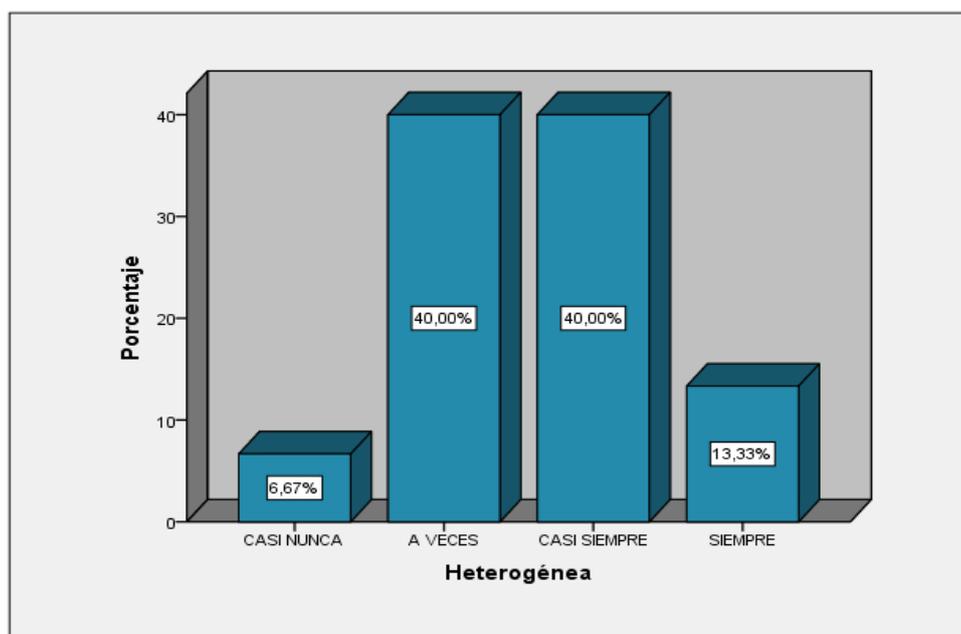
*Elaboración propia*

En lo referente a la calidad de servicio el 63,33 % de los encuestados consideran estar a veces de acuerdo con lo intangible del servicio y el 3,33 % estar siempre de acuerdo.

**Tabla 13: Frecuencia de heterogénea**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7
	A veces	12	40,0	46,7
	Casi siempre	12	40,0	86,7
	Siempre	4	13,3	100,00
	Total	30	100,	100,0

*Elaboración propia*

**Gráfico 6: Frecuencia de heterogénea**

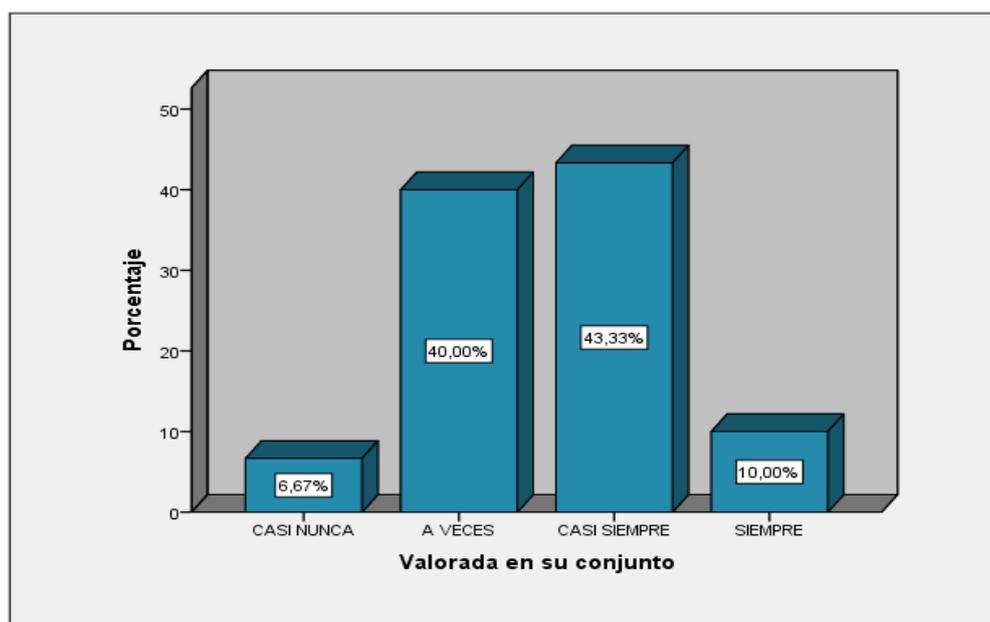
*Elaboración propia*

En cuanto a lo heterogéneo del servicio el 40 % están a veces de acuerdo y un 40% están casi siempre de acuerdo. Así mismo, el 6,67 % indican casi nunca estar de acuerdo.

**Tabla 14: Frecuencia de valorada en su conjunto**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7	
A veces	12	40,0	40,0	46,7	
Válido	Casi siempre	13	43,3	43,3	90,0
	Siempre	3	10,0	100,0	
	Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 7: Frecuencia de valorada en su conjunto**

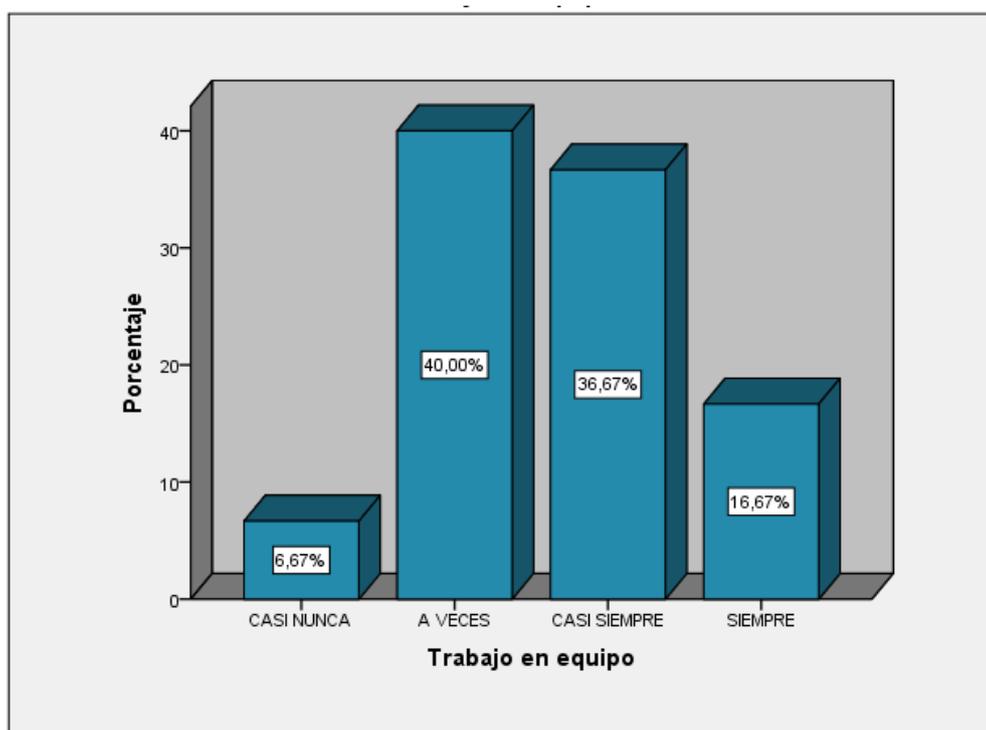
*Elaboración propia*

Según se aprecia en la tabla, el 43,33% afirma estar casi siempre de acuerdo con lo valorada en su conjunto, mientras un 6,67% indican casi nunca estar de acuerdo.

**Tabla 15: Frecuencia de trabajo en equipo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
A veces	12	40,0	40,0	46,7
Válido	Casi siempre	11	36,7	83,3
	Siempre	5	16,7	100,00
	Total	30	100,	100,0

*Elaboración propia*

**Gráfico 8: Frecuencia de trabajo en equipo**

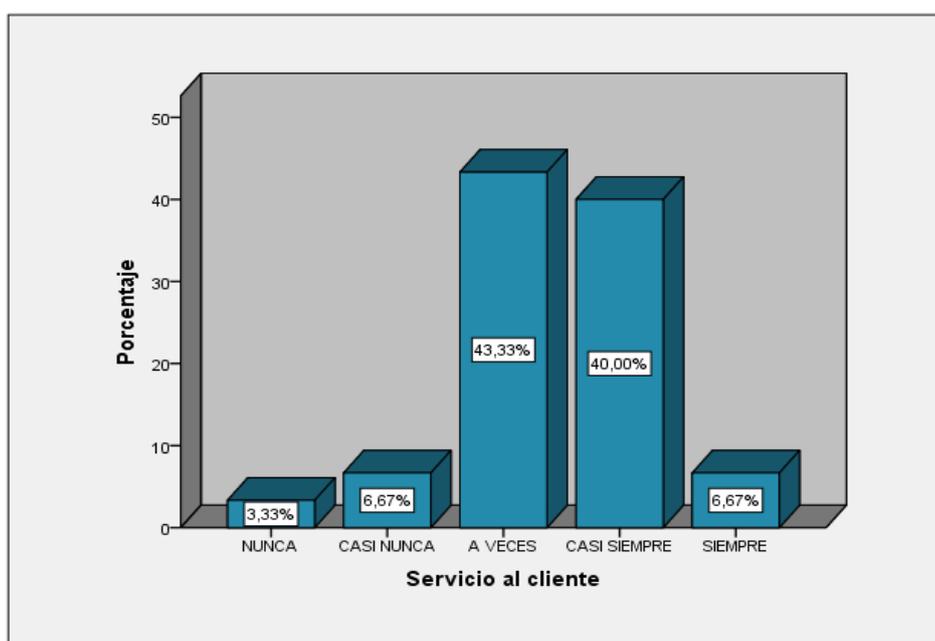
*Elaboración propia*

Según los resultados obtenidos el 40 % de los encuestados indican a veces estar de acuerdo con el trabajo en equipo, en cuanto el 6,67 % casi nunca están de acuerdo con el mismo.

**Tabla 16: Frecuencia de servicio al cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
A veces	13	43,3	43,3	53,3
Válido Casi siempre	12	40,0	40,0	93,3
Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 9: Frecuencia de servicio al cliente**

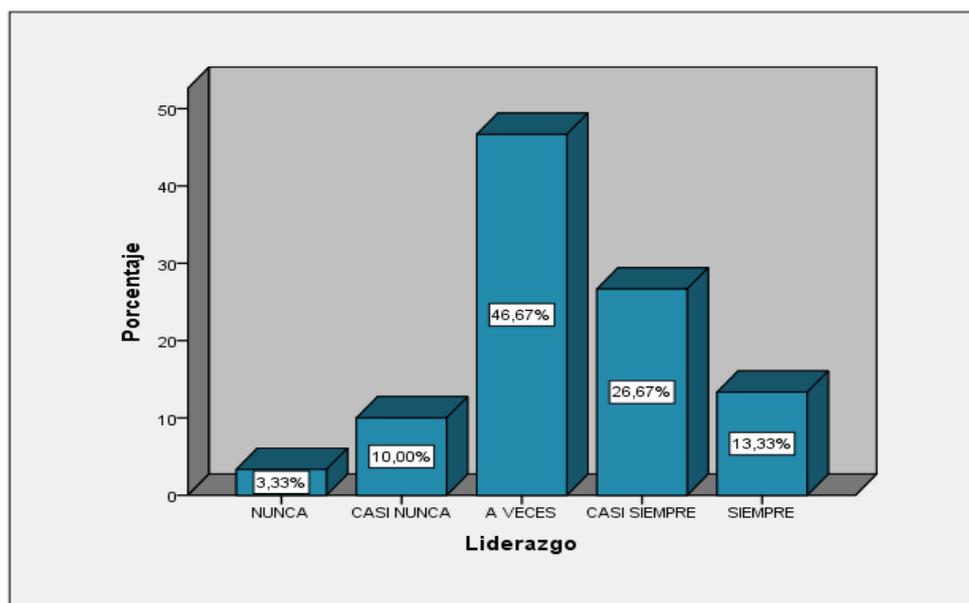
*Elaboración propia*

De los resultados obtenidos el 43,3 % consideran estar a veces de acuerdo con el servicio al cliente, mientras que un 3,33 % se encuentran casi nunca totalmente de acuerdo.

**Tabla 17: Frecuencia de liderazgo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
A veces	14	46,7	46,7	60,0
Válido Casi siempre	8	26,7	26,7	86,7
Siempre	4	13,3	13,3	100,00
Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 10: Frecuencia de liderazgo**

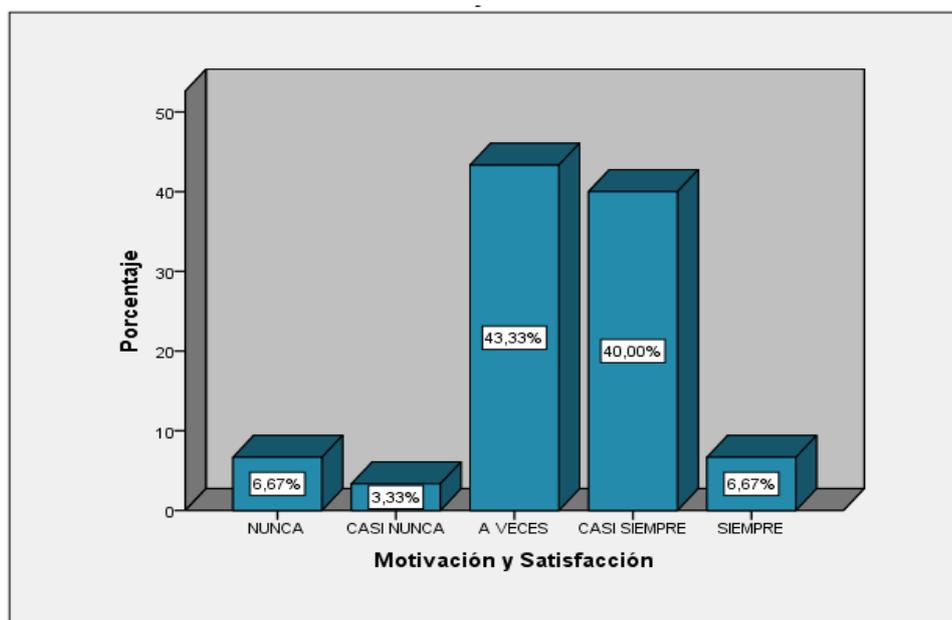
*Elaboración propia*

De los entrevistados, el 46,67 % manifiestan estar a veces de acuerdo respecto al liderazgo, mientras el 3,33 % nunca está de acuerdo.

**Tabla 18: Frecuencia de motivación y satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	1	3,3	3,3	10,0
A veces	13	43,3	43,3	53,3
Válido Casi siempre	12	40,0	40,0	93,3
Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 11: Frecuencia de motivación y satisfacción**

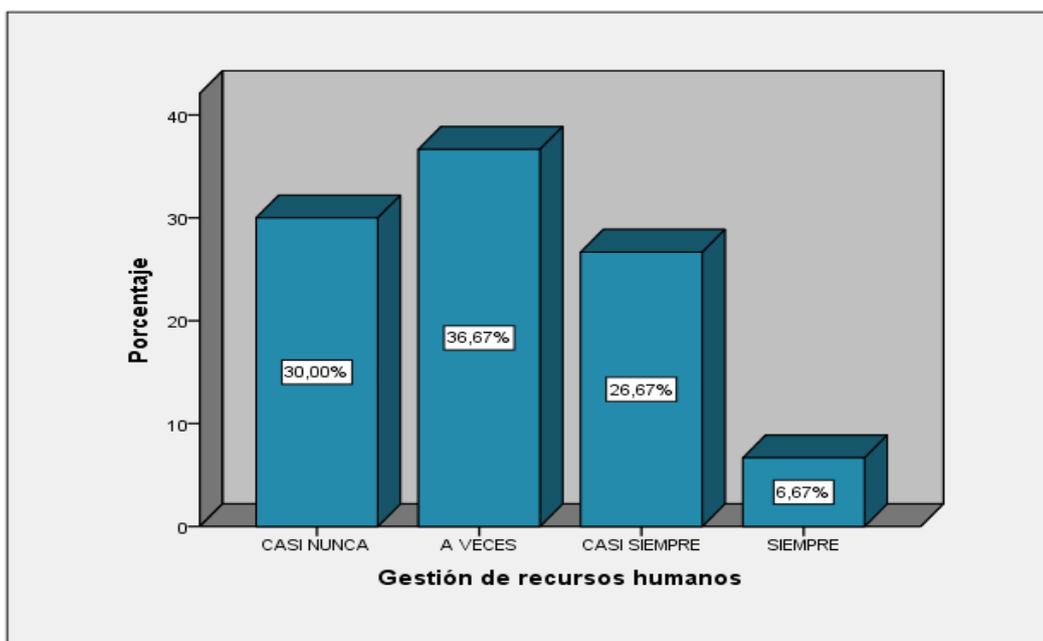
*Elaboración propia*

De las opiniones obtenidas de los encuestados el 43,33 % se muestran a veces de acuerdo con relación a la motivación y satisfacción en la Secretaría General del Ministerio de Ambiente, mientras en menor cantidad el 6,67 % indican nunca estar de acuerdo.

**Tabla 19: Frecuencia de gestión de recursos humanos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Casi nunca	9	30,0	30,0	30,0	
A veces	11	36,7	36,7	66,7	
Válido	Casi siempre	8	26,7	26,7	93,3
	Siempre	2	6,7	100,0	
	Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 12: Frecuencia de gestión de recursos humanos**

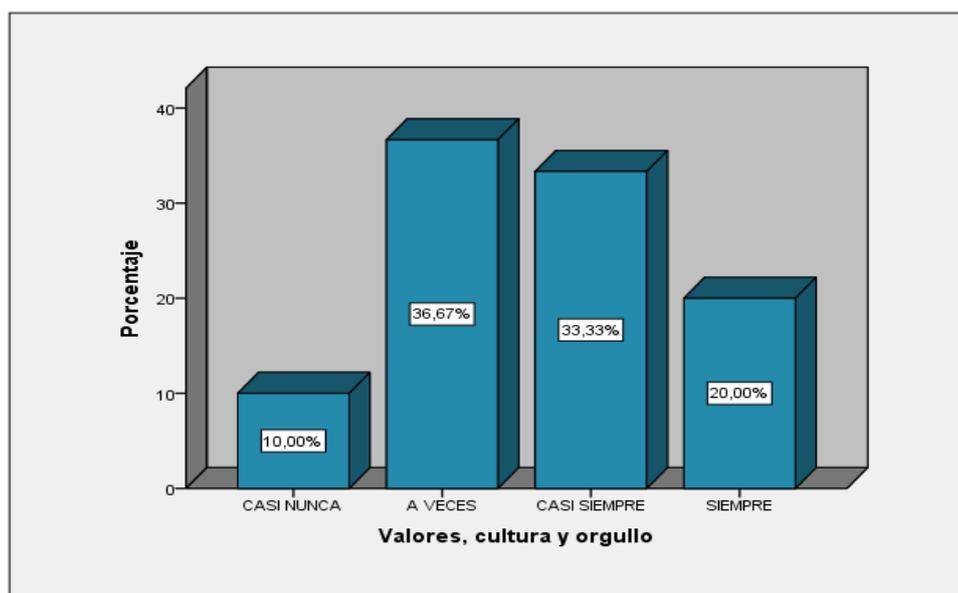
*Elaboración propia*

Del total encuestado una cantidad moderada del 36,67 % muestra estar a veces de acuerdo con la gestión de los recursos humanos, mientras una minoría del 6,67 % de entrevistados siempre está de acuerdo.

**Tabla 20: Frecuencia de valores, cultura y orgullo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
A veces	11	36,7	36,7	46,7
Válido Casi siempre	10	33,3	33,3	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 13: Frecuencia de valores, cultura y orgullo**

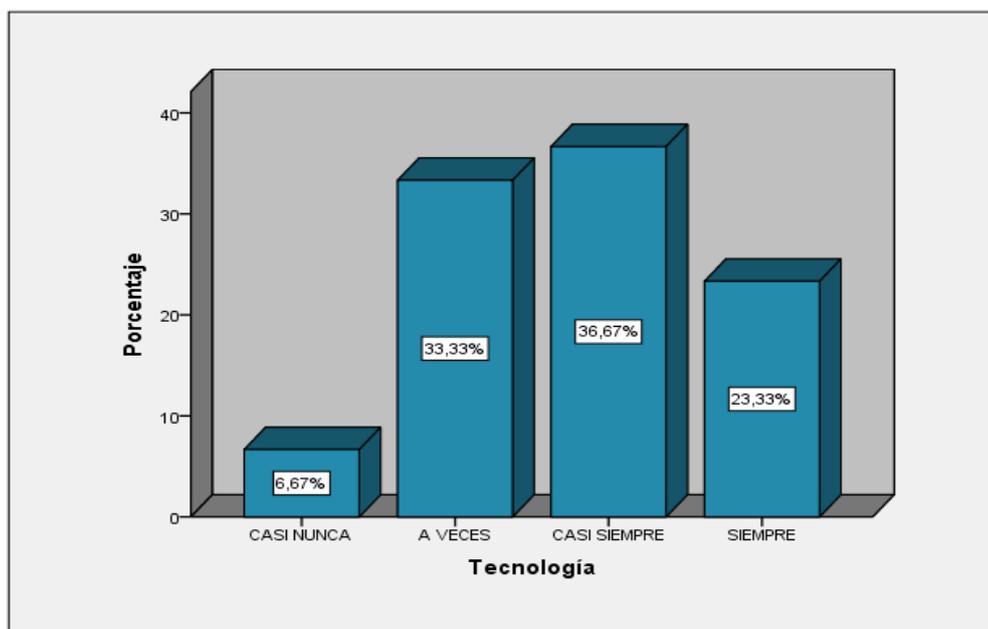
*Elaboración propia*

En el gráfico se muestra un porcentaje del 36,67 % se encuentran a veces de acuerdo con los valores, cultura y orgullo, mientras un 10 % casi nunca está de acuerdo.

**Tabla 21: Frecuencia de tecnología**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
A veces	10	33,3	33,3	40,0
Válido	Casi siempre	11	36,7	76,7
	Siempre	7	23,3	100,0
	Total	30	100,	100,0

*Elaboración propia*

**Gráfico 14: Frecuencia de tecnología**

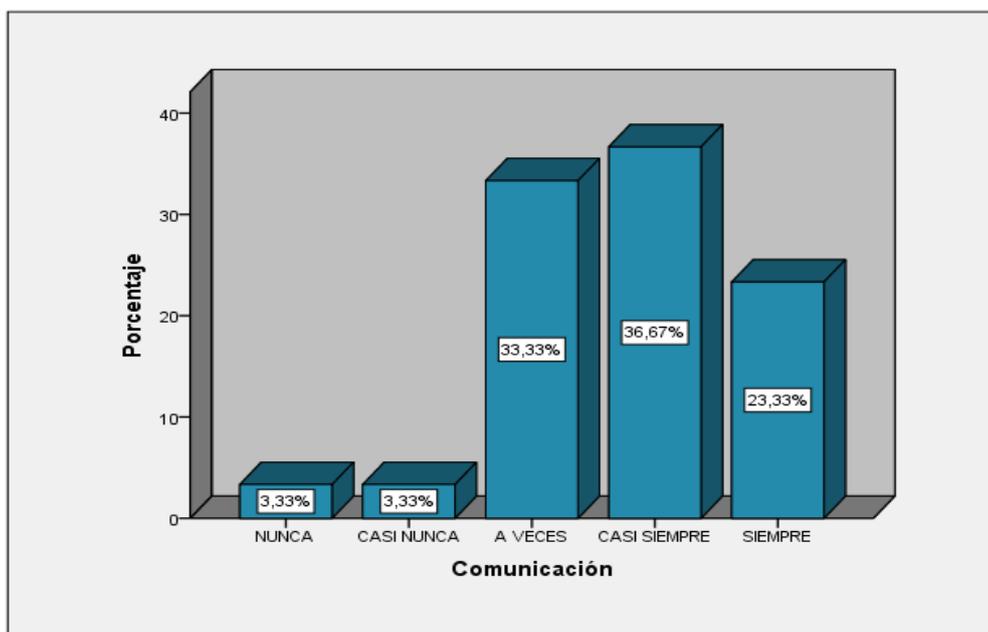
*Elaboración propia*

De la encuesta aplicada a los colaboradores de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente, el 36,67 % está casi siempre de acuerdo con la tecnología existente, mientras un 6,67 % considera casi nunca estar de acuerdo.

**Tabla 22: Frecuencia de comunicación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
A veces	10	33,3	33,3	40,0
Válido Casi siempre	11	36,7	36,7	76,7
Siempre	7	23,3	23,3	100,00
Total	30	100,	100,0	

*Elaboración propia*

**Gráfico 15: Frecuencia de comunicación**

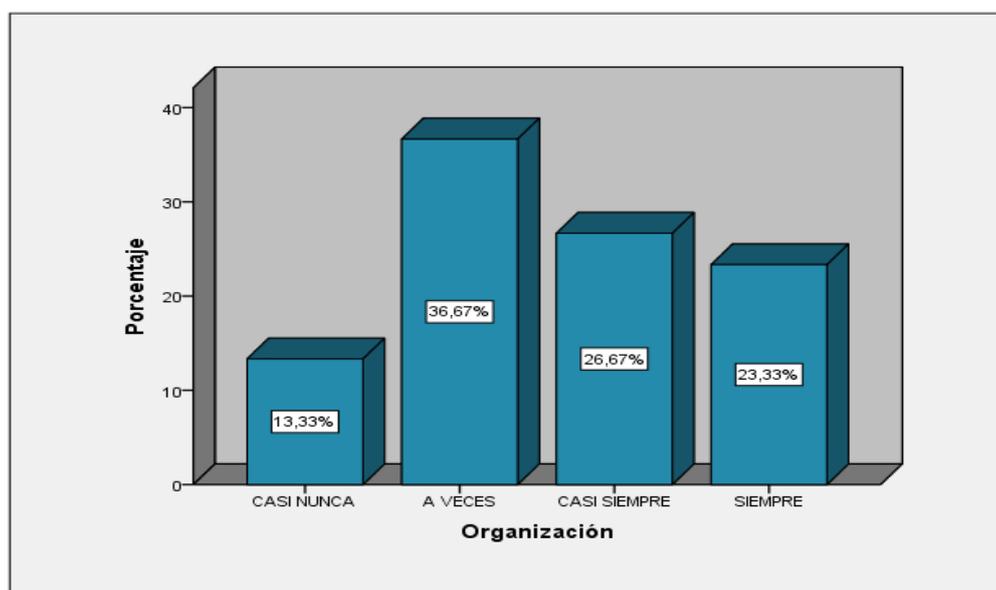
*Elaboración propia*

Según la información obtenida a los encuestados el 36,67% de los trabajadores de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente, expresa estar casi siempre de acuerdo con el grado de comunicación entre colaboradores y en menores porcentajes son el 3,33% quienes están casi nunca de acuerdo, mientras el mismo porcentaje del 3,33% manifiestan estar nunca de acuerdo.

**Tabla 23: Frecuencia de la organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
A veces	11	36,7	36,7	50,0
Válido	Casi siempre	8	26,7	76,7
	Siempre	7	23,3	100,0
	Total	30	100,	100,0

*Elaboración propia*

**Gráfico 16: Frecuencia de la organización**

*Elaboración propia*

De la encuesta aplicada se encuentra que el 36,67% a veces están de acuerdo con la organización de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente y el 13,33% están casi nunca de acuerdo con el mismo.

### Prueba de hipótesis específico 1:

- Enunciado de la primera hipótesis específica de la investigación

Existe una relación favorable entre lo intangible del servicio y el clima organizacional en la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

- Prueba de hipótesis de la normalidad
- Enunciado de la hipótesis Ho y Ha

Ho: Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor SIG  $0.05 > =$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

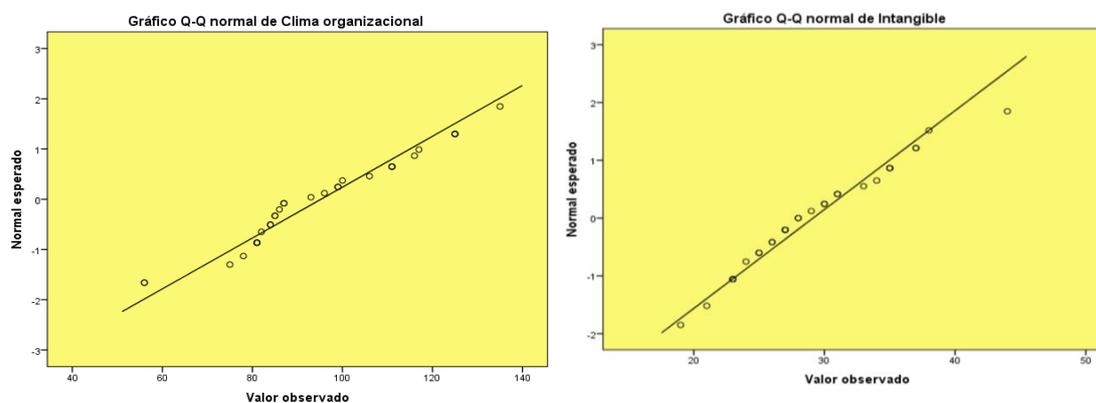
**Tabla 24: Normalidad intangible y clima organizacional**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Intangible	,966	30	,443
Clima organizacional	,957	30	,255

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Gráfico 17: Normalidad de intangible y clima organizacional**



*Elaboración propia*

La significancia de la prueba está por encima de 0.05 en los casos de la dimensión intangible (0.443) y el clima organizacional (0.255). Con un 95% de confianza, esto indica que en ambos casos no es posible objetar la hipótesis nula que las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales.

### Prueba de hipótesis correlacional

La prueba de hipótesis a evaluar es:

Ho: No existe relación significativa entre lo intangible del servicio y el clima organizacional

Ha: Existe relación significativa entre lo intangible del servicio y el clima organizacional

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG  $0.05 > =$  se acepta la hipótesis nula

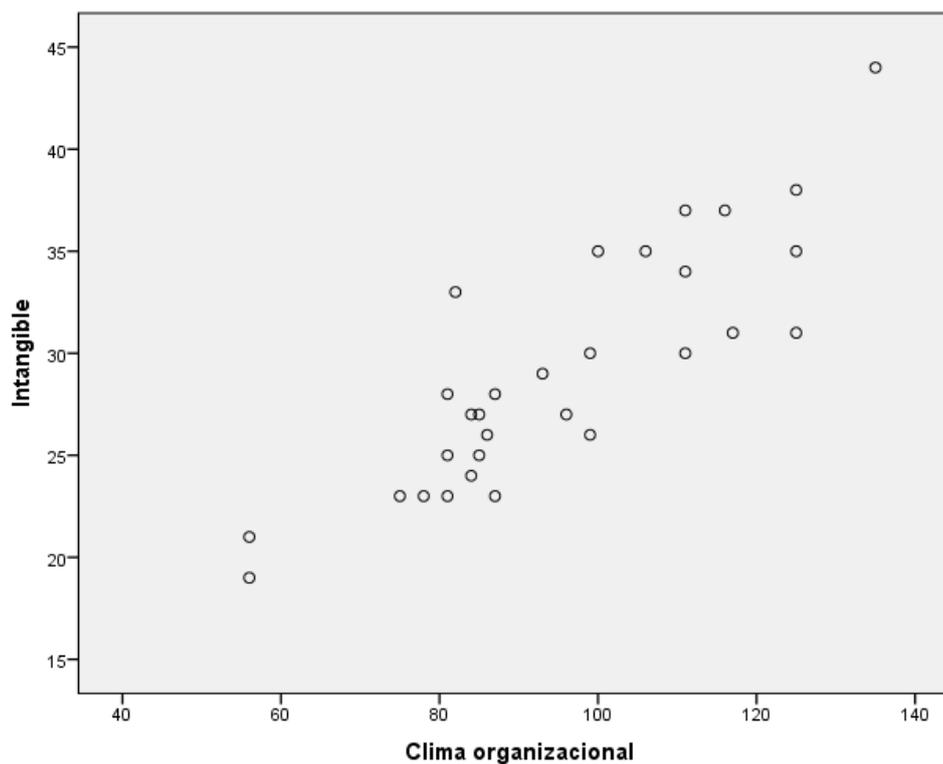
Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 25: Correlación entre intangible y clima organizacional**

		Calidad de servicio	Clima organizacional
Intangible	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Elaboración propia*

**Gráfico 18: Dispersión de intangible y clima organizacional**

*Elaboración propia*

Se encuentra que existe relación positiva considerable de las variables clima organizacional y la dimensión intangible ( $r=0.860$ ). Esta relación es significativa pues el resultado de la significancia (0.00) de la correlación de Pearson es menor a 0.05, por lo tanto se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa que establece que coexiste relación directa entre lo intangible del servicio y el clima organizacional.

### **Prueba de hipótesis específico 2:**

- Enunciado de la segunda hipótesis específica de la investigación

Existe una relación significativa entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017.

- Prueba de hipótesis de la normalidad
- Enunciado de la hipótesis  $H_0$  y  $H_a$

$H_0$ : Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales

Ha: Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor SIG  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

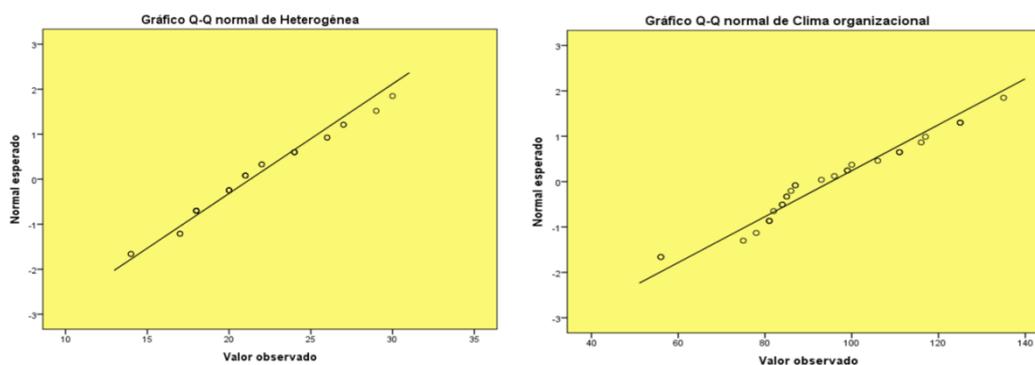
**Tabla 26: Normalidad heterogénea y clima organizacional**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Heterogénea	,962	30	,352
Clima organizacional	,957	30	,255

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Gráfico 19: Normalidad de heterogénea y clima organizacional**



*Elaboración propia*

La significancia de la prueba de Shapiro-Wilk está por encima de 0.05 en los casos de la dimensión heterogénea (0.352) y el clima organizacional (0.255). Con un 95% de confianza, esto indica que en ambos casos no es posible objetar la hipótesis nula que las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales.

### Prueba de hipótesis correlacional

La prueba de hipótesis a evaluar es:

Ho: No existe relación significativa entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional

Ha: Existe relación significativa entre lo heterogénea del servicio y el clima organizacional

Estrategia de la prueba

Si el valor SIG  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

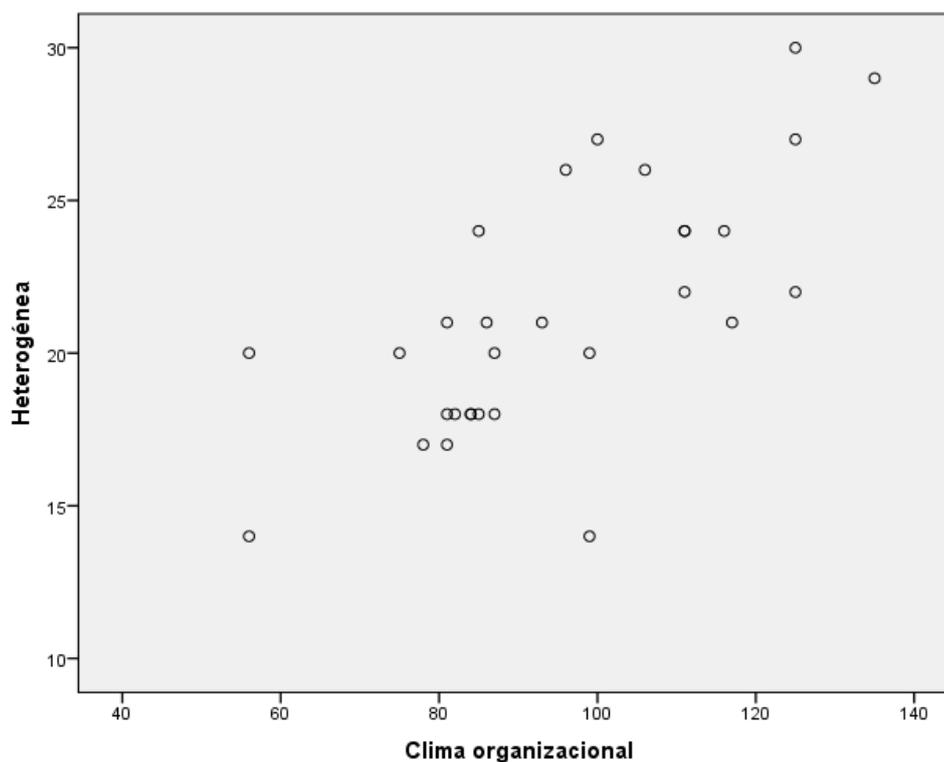
**Tabla 27: Correlación entre heterogénea y clima organizacional**

		Calidad de servicio	Clima organizacional
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,707**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,707**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Elaboración propia

**Gráfico 20: Dispersión de heterogénea y clima organizacional**



Elaboración propia

Se encuentra que coexiste relación positiva media entre la variable clima organizacional y la dimensión heterogénea ( $r=0.707$ ). Esta relación es significativa pues el resultado de la significancia (0.00) de la correlación de Pearson es menor a 0.05. Por las consideraciones anteriores se objeta la hipótesis nula y por lo tanto se admite la hipótesis alternativa que establece que existe relación directa en lo heterogénea del servicio y el clima organizacional.

### Prueba de hipótesis específico 3:

- Enunciado de la tercera hipótesis específica de la investigación

Existe vínculo entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017

- Prueba de hipótesis de la normalidad
- Enunciado de la hipótesis  $H_0$  y  $H_a$

$H_0$ : Las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales

$H_a$ : Las pruebas obtenidas no provienen de poblaciones normales

- Estrategia de la prueba

Si el valor SIG  $0.05 \geq$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

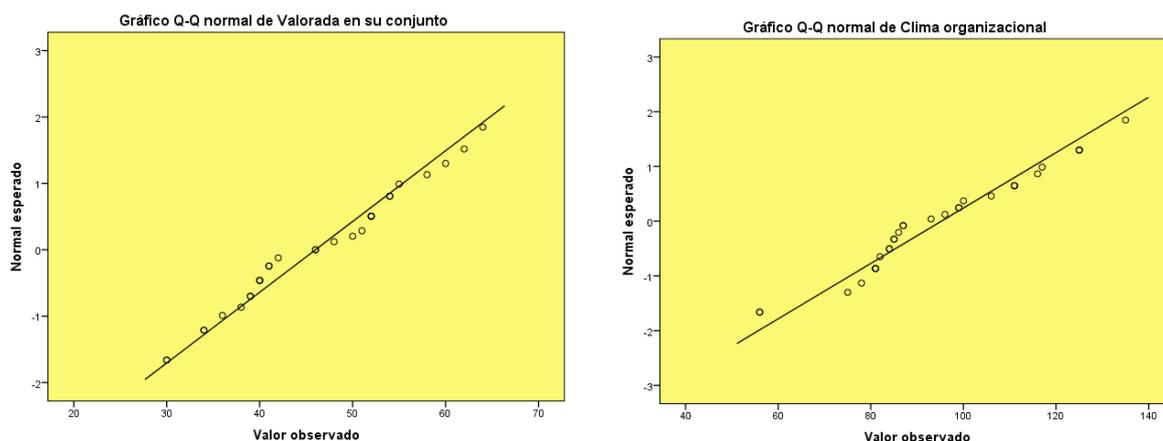
**Tabla 28: Normalidad valorada en su conjunto y clima organizacional**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Valorada en su conjunto	,964	30	,382
Clima organizacional	,957	30	,255

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Gráfico 21: Normalidad de valorada en su conjunto y clima organizacional



*Elaboración propia*

La significancia de la prueba de Shapiro-Wilk está por encima de 0.05 en los casos de la dimensión valorada en su conjunto (0.382) y el clima organizacional (0.255). Con un 95% de confianza, esto indica que en ambos casos no es posible objetar la hipótesis nula que las pruebas obtenidas provienen de poblaciones normales.

### Prueba de hipótesis correlacional

La prueba de hipótesis a evaluar es:

Ho: No existe relación significativa entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional

Ha: Existe relación significativa entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional

La estrategia de la prueba es:

Si el valor SIG  $0.05 > =$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

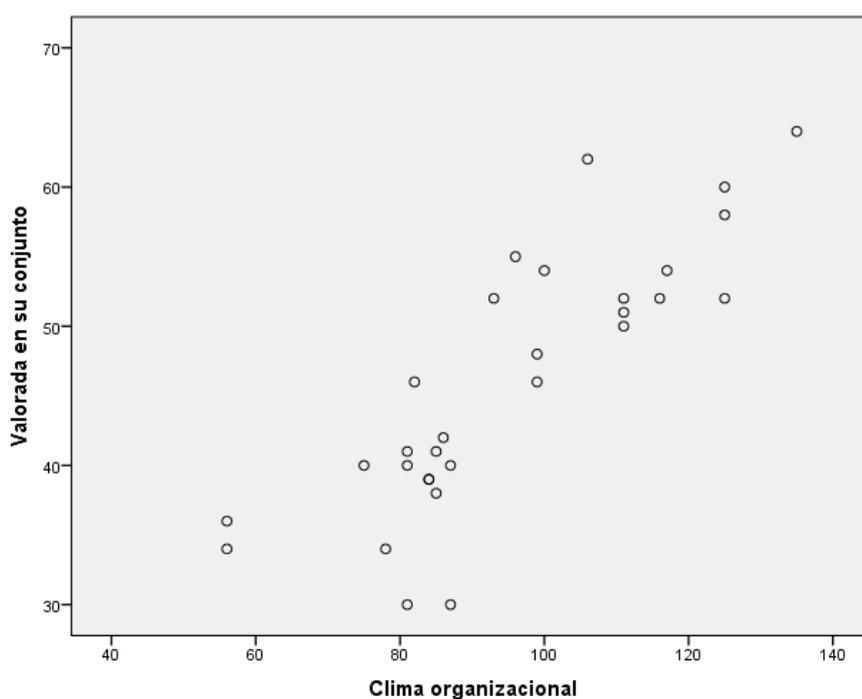
**Tabla 29: Correlación entre valorada en su conjunto y clima organizacional**

		Calidad de servicio	Clima organizacional
Valorada en su conjunto	Correlación de Pearson	1	,837**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,837**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Elaboración propia*

**Gráfico 22: Dispersión de valorada en su conjunto y clima organizacional**



*Elaboración propia*

Se encuentra que hay relación positiva considerable entre la variable clima organizacional y la dimensión valorada en su conjunto ( $r=0.837$ ). Esta relación es significativa pues el resultado de la significancia (0.00) de la correlación de Pearson es menor a 0.05. Por las consideraciones anteriores se objeta la hipótesis nula y por lo tanto se admite la hipótesis alternativa que establece que existe relación directa entre lo valorada en su conjunto del servicio y el clima organizacional.

## Cuestionario 1 y Cuestionario 2:

### Tabla 30: Cuestionario 1

#### CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a):

El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada "Calidad de servicio y clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente – Lima 2017", por ello se pide su colaboración marcando con una "X" la respuesta que considere aceptada según su opinión en las siguientes alternativas:

Leyenda	N°
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

N°	Edades
1	20 a 35
2	36 a 45
3	46 a 55
4	55 a más

Sexo: M F

DIMENSIONES	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
Intangible	<b>1</b>	<b>Elaboración de los estándares de calidad</b>				
	1	Existe un área responsable de monitorear los estándares de calidad: tiempo y procedimientos en el servicio brindado				
	<b>2</b>	<b>Aplicación de los estándares de calidad</b>				
	2	La atención brindada se desarrolla en el tiempo establecido				
	3	La presentación de solicitud, permisos u otros son atendidos por personal que conoce los procedimientos				
	<b>3</b>	<b>Experiencia del usuario</b>				
	4	La atención brindada es la adecuada con relación a su anterior experiencia				
	5	La institución monitorea con base a la experiencia del usuario la calidad de la atención recibida				
	<b>4</b>	<b>Necesidades de los usuarios</b>				
	6	Los usuarios son atendidos oportunamente ante las necesidades demandadas				
Heterogénea	<b>1</b>	<b>Variación de tiempo</b>				
	10	El trámite solicitado es gestionado en los tiempo que establece el reglamento				
	11	Los horarios de atención son ideales para el servicio brindado				
	12	Los colaboradores amplían su jornada laboral ante el incremento de la demanda para la satisfacción del usuario				
	<b>2</b>	<b>Tipo de usuario</b>				
	13	La atención recibida es personalizada				
	14	Los usuarios reciben un trato equitativo sin discriminación organizacional				
15	Existen usuarios potenciales que generan atención especializada y el colaborador es eficiente en los procesos					
Valorada en su conjunto	<b>1</b>	<b>Instalaciones</b>				
	16	Las instalaciones de la institución son seguras y señalizadas				
	17	Las instalaciones de la institución son confortables y proporcionales a la demanda diaria				
	18	Las instalaciones están adecuadas para el personal discapacitado				
	<b>2</b>	<b>Accesibilidad</b>				
	19	La localización de las mesas de partes es el más apropiado y accesible				
	20	El área de atención está señalizada según el tipo de servicio solicitado al respecto del trámite documentario				
	21	Los trámites documentarios son accesibles para todos los usuarios que lo soliciten				
	<b>3</b>	<b>Trato recibido</b>				
	22	El servicio es realizado con el mismo trato para todos los clientes				
	23	Los usuarios reciben un trato amable desde el inicio hasta finalizar el servicio				
	24	Los colaboradores son asertivos en su trato ante cualquier problema del usuario pues existe personal encargado de la orientación				
	<b>4</b>	<b>Profesionalidad</b>				
25	El personal atiende con rapidez cualquier problema durante el proceso del servicio					
26	El colaborador ha pasado un proceso de selección de confianza para garantizar sus competencias					
27	El área de Recursos Humanos dispone del personal idóneo para la atención al usuario					
28	Los procesos de inducción son eficientes pues el colaborador desarrolla sus tareas con profesionalismo y conocimiento					

Tabla 31: Cuestionario 2

## CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a):

El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada "Calidad de servicio y clima organizacional de la Secretaría General del Ministerio del Ambiente - Lima 2017", por ello se pide su colaboración marcando con una "X" la respuesta que considere aceptada según su opinión en las siguientes alternativas:

Leyenda	Nº
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Nº	Edades
1	20 a 35
2	36 a 45
3	46 a 55
4	55 a más

Sexo: M F

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	<b>Relación entre empleados</b>				
	1	En el área predominan las buenas relaciones entre los colaboradores, limitándose los conflictos laborales				
	2	<b>Ambiente de confianza</b>				
	2	En el área prevalece un clima de confianza que da libertad para expresar las ideas				
	3	<b>Respeto</b>				
	3	El trabajo en equipo es una fortaleza pues existe el respeto entre los colaboradores				
Servicio al cliente	4	<b>Cooperación</b>				
	4	Los colaboradores evidencian cooperación entre todos para cumplir las metas				
	1	<b>Satisfacción del cliente</b>				
	5	Los clientes internos y externos expresan su satisfacción por la rapidez en la atención				
Liderazgo	2	<b>Expectativas del cliente</b>				
	6	Los clientes reciben en el servicio más de lo que esperaban				
	1	<b>Acciones para dirigir</b>				
	7	Quienes representan el liderazgo en las jefaturas promueven el buen clima organizacional				
	2	<b>Características para dirigir</b>				
Motivación y Satisfacción	8	Los jefes de área son líderes proactivos pues se involucran activamente en los procesos laborales				
	3	<b>Tipos de dirección</b>				
	9	La distribución de tareas es proporcional al cargo que se desempeña				
	1	<b>Cooperación en el equipo</b>				
	10	Los colaboradores realizan sus actividades motivados pues predomina la cooperación entre todos				
Gestión de recursos humanos	2	<b>Desarrollo de capacidades</b>				
	11	Cuando un colaborador evidencia limitaciones en sus tareas recibe el soporte de sus jefes para superarlo				
	3	<b>Equilibrio de la vida personal</b>				
	12	Las actividades se desarrollan limitando la sobrecarga y el stress para el equilibrio de nuestra vida personal				
	1	<b>Evaluación de la motivación</b>				
	13	El área de Recursos Humanos incentiva la motivación a través de actividades significativas en sus labores diarias				
	2	<b>Salario percibido</b>				
14	El salario percibido es proporcional al trabajo realizado					
Valores, cultura y orgullo	3	<b>Gestión de Capacitación</b>				
	15	La institución programa capacitaciones periódicas para sus colaboradores				
	4	<b>Reconocimiento laboral</b>				
	16	En el área de Recursos Humanos existe y se ejerce una escala de incentivos				
	5	<b>Evaluación de desempeño</b>				
Tecnología	17	Los resultados obtenidos por efectos de la evaluación del desempeño son confiables y transparentes				
	1	<b>Misión</b>				
	18	La misión de la organización es coherente a los valores y funciones de los colaboradores				
	2	<b>Visión</b>				
Comunicación	19	La visión organizacional se difunde a través de los correos corporativos y del portal web				
	3	<b>Valores</b>				
	20	En el área dada la naturaleza del servicio predomina la responsabilidad y la puntualidad				
Organización	1	<b>Utilidad oportuna</b>				
	21	Ante una carencia de equipos el área correspondiente hace los requerimientos y abastecimientos oportunos				
	2	<b>Utilidad adecuada</b>				
Organización	22	Los colaboradores utilizan los equipos cuidando su conservación				
	1	<b>Flujo de información</b>				
	23	La comunicación es fluida pues la capacidad de respuesta se da en los tiempos establecidos				
	2	<b>Transmisión de cambios</b>				
Organización	24	Los cambios en los procesos y la estructura organizacional son comunicados con claridad y en tiempos oportunos				
	1	<b>Estructura sostenible</b>				
	25	Si un colaborador es cambiado de área es por sus fortalezas				
	2	<b>Planificación sostenible</b>				
	26	La organización en el área cumple con lo que antes se planificó				
	3	<b>Responsabilidad</b>				
27	Los colaboradores organizan sus tareas con responsabilidad según sus fortalezas y debilidades					
Organización	4	<b>Procesos</b>				
	28	La organización de tareas permite cumplir los tiempos establecidos en cada proceso				

**Tabla 32. Tabla de especificaciones de las variables**

VARIABLE	DIMENSIÓN	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADOR	ITEM	
CALIDAD DE SERVICIO	Intangible	4	Elaboración de estándares de calidad	Existe un área responsable de monitorear los estándares de calidad: tiempo y procedimientos en el servicio brindado	
			Aplicación de los estándares de calidad	La atención brindada se desarrolla en el tiempo establecido La presentación de solicitud, permisos u otros son atendidos por personal que conoce los procedimientos	
			Experiencia del usuario	La atención brindada es la adecuada con relación a su anterior experiencia La institución monitorea con base a la experiencia del usuario la calidad de la atención recibida	
			Necesidades de los usuarios	Los usuarios son atendidos oportunamente ante las necesidades demandadas	
				Los usuarios conocen los procedimientos a seguir pues en el área existe información que los dirige	
	Las necesidades de los usuarios se satisfacen por la empatía y buen trato de los colaboradores				
	Heterogénea	2	Variación de tiempo	El trámite solicitado es gestionado en los tiempos que establece el reglamento Los horarios de atención son ideales para el servicio brindado Los colaboradores amplían su jornada laboral ante el incremento de la demanda para la satisfacción del usuario	
			Tipo de usuario	La atención recibida es personalizada Los usuarios reciben un trato equitativo sin discriminación organizacional Existen usuarios potenciales que generan atención especializada y el colaborador es eficiente en los procesos	
		Valorada en su conjunto	4	Instalaciones	Las instalaciones de la institución son seguras y señalizadas Las instalaciones de la institución son confortables y proporcionales a la demanda diaria Las instalaciones están adecuadas para el personal discapacitado
				Accesibilidad	La localización de las mesas de partes es el más apropiado y accesible El área de atención está señalizada según el tipo de servicio solicitado al respecto del trámite documentario Los trámites documentarios son accesibles para todos los usuarios que lo soliciten
	Trato recibido			El servicio es realizado con el mismo trato para todos los clientes Los usuarios reciben un trato amable desde el inicio hasta finalizar el servicio Los colaboradores son asertivos en su trato ante cualquier problema del usuario pues existe personal encargado de la orientación	
	Profesionalidad		El personal atiende con rapidez cualquier problema durante el proceso del servicio		
			El colaborador ha pasado un proceso de selección de confianza para garantizar sus competencias		
			El área de Recursos Humanos dispone del personal idóneo para la atención al usuario Los procesos de inducción son eficientes pues el colaborador desarrolla sus tareas con profesionalismo y conocimiento		

VARIABLE	DIMENSIÓN	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADOR	ITEM
CLIMA ORGANIZACIONAL	Trabajo en equipo	4	Relación entre empleados	En el área predominan las buenas relaciones entre los colaboradores, limitándose los conflictos laborales
			Ambiente de confianza	En el área prevalece un clima de confianza que da libertad para expresar las ideas
			Respeto	El trabajo en equipo es una fortaleza pues existe el respeto entre los colaboradores
			Cooperación	Los colaboradores evidencian cooperación entre todos para cumplir las metas
	Servicio al cliente	2	Satisfacción del cliente	Los clientes internos y externos expresan su satisfacción por la rapidez en la atención
			Expectativas del cliente	Los clientes reciben en el servicio más de lo que esperaban
	Liderazgo	3	Acciones para dirigir	Quienes representan el liderazgo en las jefaturas promueven el buen clima organizacional
			Características para dirigir	Los jefes de área son líderes proactivos pues se involucran activamente en los procesos laborales
			Tipos de dirección	La distribución de tareas es proporcional al cargo que se desempeña
	Motivación y satisfacción	2	Cooperación en el equipo	Los colaboradores realizan sus actividades motivados pues predomina la cooperación entre todos
			Desarrollo de capacidades	Cuando un colaborador evidencia limitaciones en sus tareas recibe el soporte de sus jefes para superarlo
			Equilibrio de la vida personal	Las actividades se desarrollan limitando la sobrecarga y el stress para el equilibrio de nuestra vida personal
	Gestión de recursos humanos	5	Evaluación de la motivación	El área de Recursos Humanos incentiva la motivación a través de actividades significativas en sus labores diarias
			Salario percibido	El salario percibido es proporcional al trabajo realizado
			Gestión de Capacitación	La institución programa capacitaciones periódicas para sus colaboradores
			Reconocimiento laboral	En el área de Recursos Humanos existe y se ejerce una escala de incentivos
			Evaluación de desempeño	Los resultados obtenidos por efectos de la evaluación del desempeño son confiables y transparentes
	Valores, cultura y orgullo	3	Misión	La misión de la organización es coherente a los valores y funciones de los colaboradores
			Visión	La visión organizacional se difunde a través de los correos corporativos y del portal web
			Valores	En el área dada la naturaleza del servicio predomina la responsabilidad y la puntualidad
Tecnología	2	Utilidad oportuna	Ante una carencia de equipos el área correspondiente hace los requerimientos y abastecimientos oportunos	
		Utilidad adecuada	Los colaboradores utilizan los equipos cuidando su conservación	
Comunicación	2	Flujo de información	La comunicación es fluida pues la capacidad de respuesta se da en los tiempos establecidos	
		Transmisión de cambios	Los cambios en los procesos y la estructura organizacional son comunicados con claridad y en tiempos oportunos	
Organización	4	Estructura sostenible	Si un colaborador es cambiado de área es por sus fortalezas	
		Planificación sostenible	La organización en el área cumple con lo que antes se planificó	
		Responsabilidad	Los colaboradores organizan sus tareas con responsabilidad según sus fortalezas y debilidades	
		Procesos	La organización de tareas permite cumplir los tiempos establecidos en cada proceso	

## Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

### Pregunta 1: Existe un área responsable de monitorear los estándares de calidad: tiempo y procedimientos en el servicio brindado

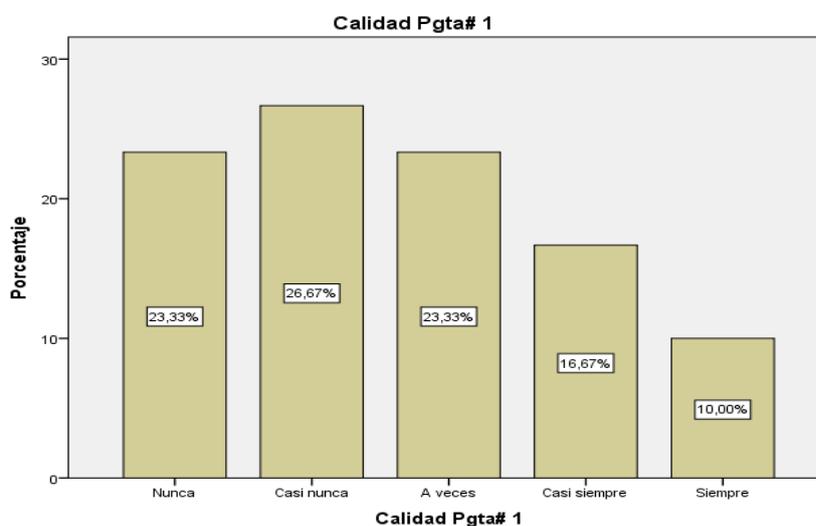
**Tabla 33: Pregunta N° 1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	23.3 %	23.3 %
Casi nunca	8	26.7 %	50.0 %
A veces	7	23.3 %	73.3 %
Válido Casi siempre	5	16.7 %	90.0 %
Siempre	3	10.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si existe un área responsable de monitorear los estándares de calidad: tiempo y procedimientos en el servicio brindado, el mayor porcentaje de colaboradores (26.7%) manifestó que casi nunca existe un área responsable de monitorear estándares de calidad. El resto de encuestados respondió a veces (23.3%), nunca (23.3%), casi siempre (16.7%) y siempre (10%).

**Gráfico 23: Pregunta N° 1**



## Pregunta 2: La atención brindada se desarrolla en el tiempo establecido

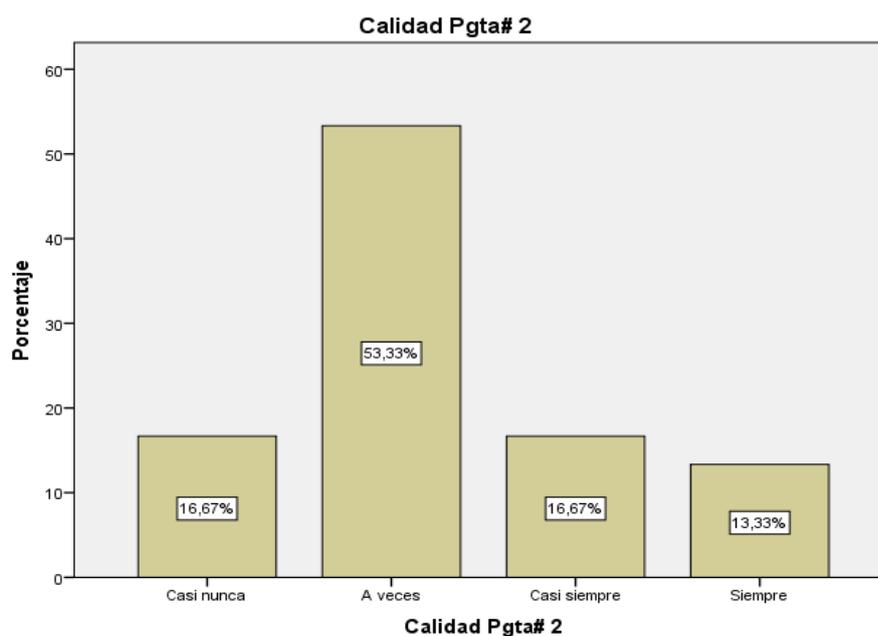
**Tabla 34: Pregunta N° 2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	5	16.7 %	16.7 %
A veces	16	53.3 %	70.0 %
Válido Casi siempre	5	16.7 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la atención brindada se desarrolla en el tiempo establecido, el mayor porcentaje de colaboradores (53.3%) manifestó que a veces la atención se da en el tiempo establecido. El resto de encuestados respondió casi siempre (16.7%), casi nunca (16.7%) y siempre (13.3%).

**Gráfico 24: Pregunta N° 2**



**Pregunta 3: La presentación de solicitud, permisos u otros son atendidos por personal que conoce los procedimientos**

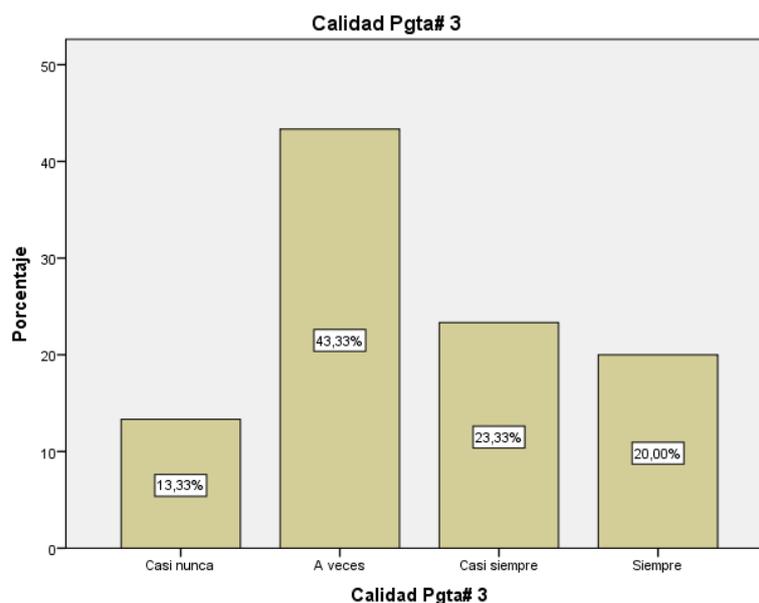
**Tabla 35: Pregunta N° 3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	4	13.3 %	13.3 %
A veces	13	43.3 %	56.7 %
Válido Casi siempre	7	23.3 %	80.0 %
Siempre	6	20.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la presentación de solicitud, permisos u otros son atendidos por personal que conoce los procedimientos, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que a veces el personal conoce los procedimientos. El resto de encuestados respondió casi siempre (23.3%), siempre (20%) y casi nunca (13.3%).

**Gráfico 25: Pregunta N° 3**



### Pregunta 4: La atención brindada es la adecuada con relación a su anterior experiencia

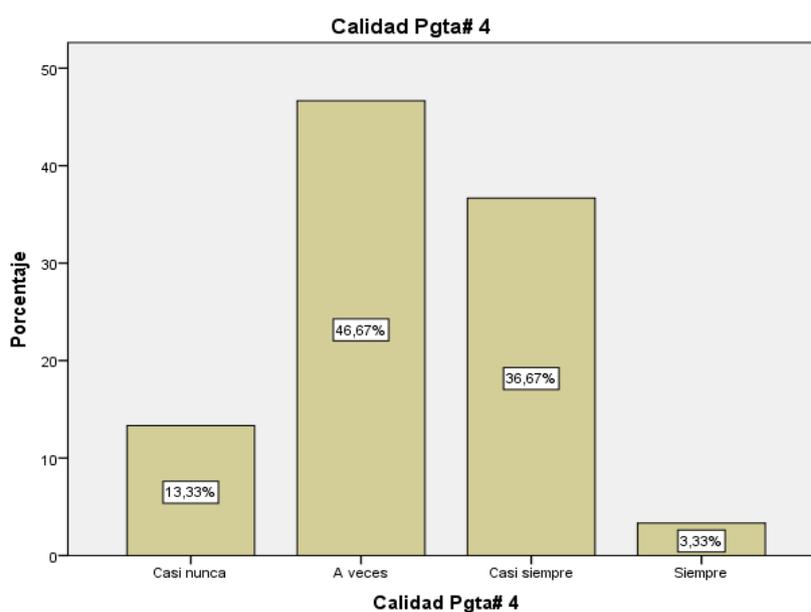
**Tabla 36: Pregunta N° 4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	4	13.3 %	13.3 %
A veces	14	46.7 %	60.0 %
Válido Casi siempre	11	36.7 %	96.7 %
Siempre	1	3.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la atención brindada es la adecuada con relación a su anterior experiencia, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces la atención es adecuada con relación a la anterior visita. El resto de encuestados respondió casi siempre (36.7%), casi nunca (13.3%) y siempre (3.3%).

**Gráfico 26: Pregunta N° 4**



**Pregunta 5: La institución monitorea con base a la experiencia del usuario la calidad de la atención recibida**

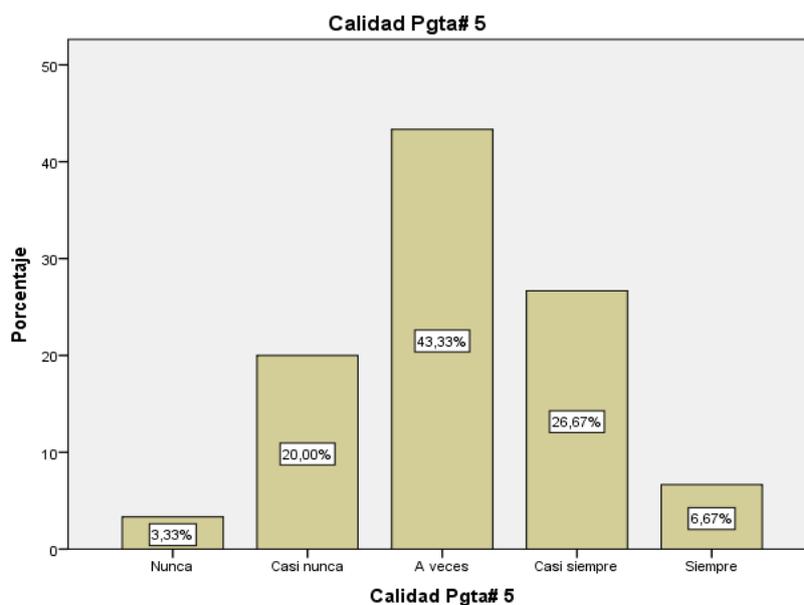
**Tabla 37: Pregunta N° 5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	6	20.0 %	23.3 %
A veces	13	43.3 %	66.7 %
Válido Casi siempre	8	26.7 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la institución monitorea con base a la experiencia del usuario la calidad de la atención recibida, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que a veces se monitorea la calidad de atención al usuario. El resto de encuestados respondió casi siempre (26.7%), casi nunca (20%), siempre (6.7%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 27: Pregunta N° 5**



**Pregunta 6: Los usuarios son atendidos oportunamente ante las necesidades demandadas**

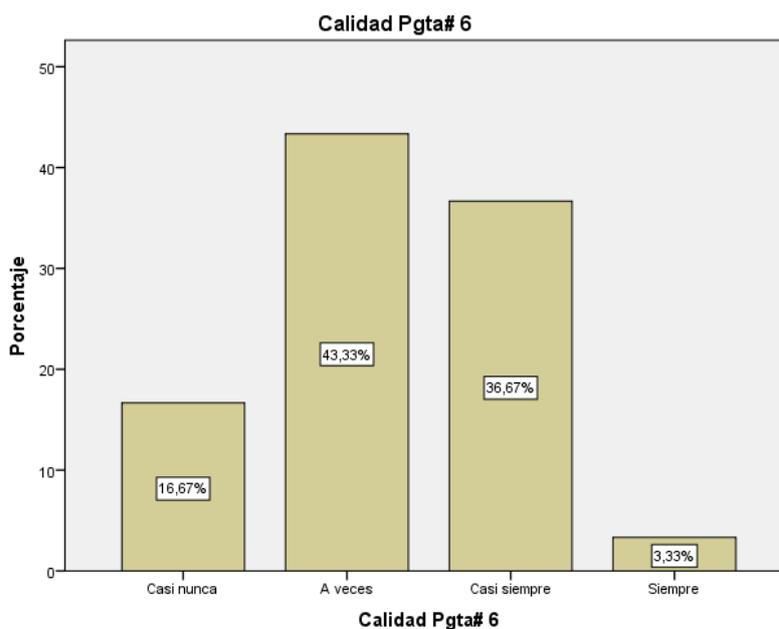
**Tabla 38: Pregunta N° 6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	5	16.7 %	16.7 %
A veces	13	43.3 %	60.0 %
Válido Casi siempre	11	36.7 %	96.7 %
Siempre	1	3.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los usuarios son atendidos oportunamente ante las necesidades demandadas, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que a veces los usuarios son atendidos oportunamente. El resto de encuestados respondió casi siempre (36.7%), casi nunca (16.7%) y siempre (3.3%).

**Gráfico 28: Pregunta N° 6**



**Pregunta 7: Los usuarios conocen los procedimientos a seguir pues en el área existe información que los dirige**

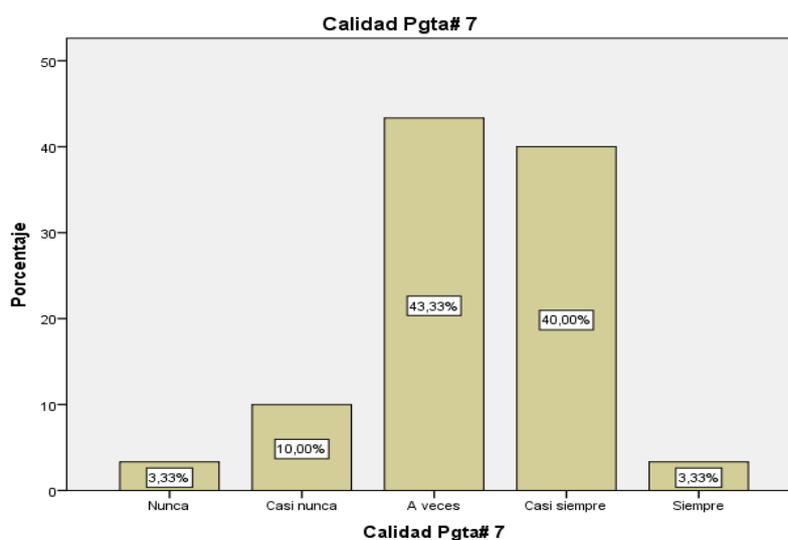
**Tabla 39: Pregunta N° 7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	3	10.0 %	13.3 %
A veces	13	43.3 %	56.7 %
Válido Casi siempre	12	40.0 %	96.7 %
Siempre	1	3.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los usuarios conocen los procedimientos a seguir pues en el área existe información que los dirige, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que a veces los usuarios conocen los procedimientos. El resto de encuestados respondió casi siempre (40%), casi nunca (10%), siempre (3.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 29: Pregunta N°7**



**Pregunta 8: Las necesidades de los usuarios se satisfacen por la empatía y buen trato de los colaboradores**

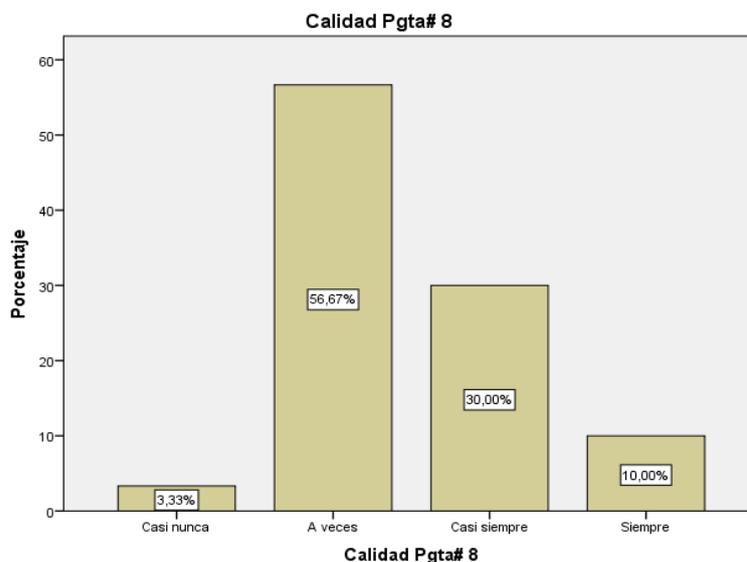
**Tabla 40: Pregunta N° 8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	0	0.0 %	0.0 %	
Casi nunca	1	3.3 %	3.3 %	
A veces	17	56.7 %	60.0 %	
Válido	Casi siempre	9	30.0 %	90.0 %
	Siempre	3	10.0 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si las necesidades de los usuarios se satisfacen por la empatía y buen trato de los colaboradores, el mayor porcentaje de colaboradores (56.7%) manifestó que a veces las necesidades son satisfechas con empatía y buen trato. El resto de encuestados respondió casi siempre (30%), siempre (10%) y casi nunca (3.3%).

**Gráfico 30: Pregunta N° 8**



**Pregunta 9: Los colaboradores son entrenados o capacitados periódicamente para la buena atención en la satisfacción de las necesidades del usuario**

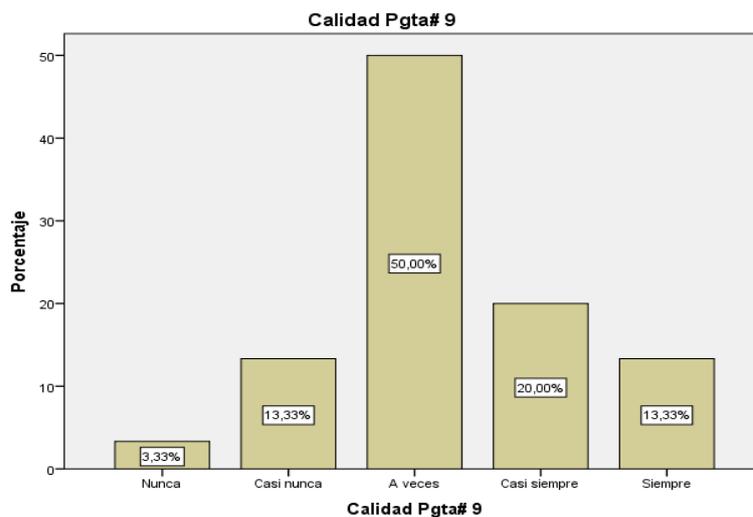
**Tabla 41: Pregunta N° 9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	4	13.3 %	16.7 %
A veces	15	50.0 %	66.7 %
Válido Casi siempre	6	20.0 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los colaboradores son entrenados o capacitados periódicamente para la buena atención en la satisfacción de las necesidades del usuario, el mayor porcentaje de colaboradores (50%) manifestó que a veces los colaboradores son capacitados en buena atención. El resto de encuestados respondió casi siempre (20%), siempre (13.3%), casi nunca (13.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 31: Pregunta N° 9**



**Pregunta 10: El trámite solicitado es gestionado en los tiempos que establece el reglamento**

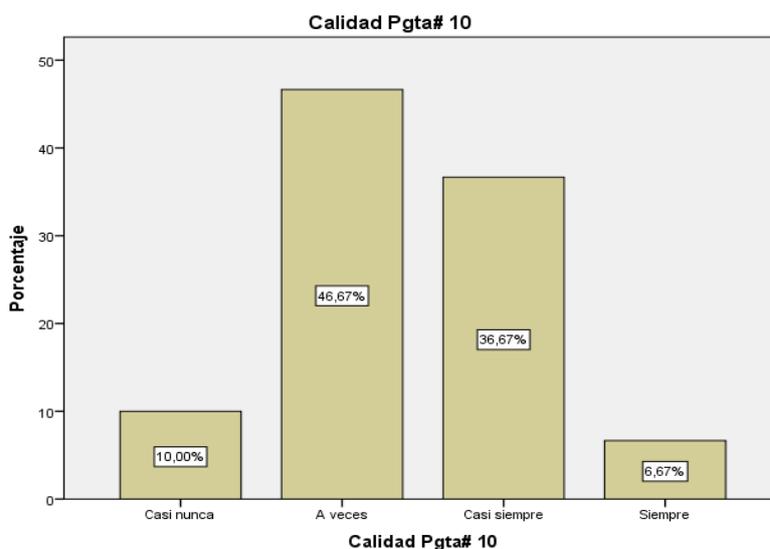
**Tabla 42: Pregunta N° 10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	3	10.0%	10.0 %
A veces	14	46.7 %	56.7 %
Válido			
Casi siempre	11	36.7 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el trámite solicitado es gestionado en los tiempos que establece el reglamento, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces los trámites son gestionados en los tiempos establecidos por el reglamento. El resto de encuestados respondió casi siempre (36.7%), casi nunca (10%) y siempre (6.7%).

**Gráfico 32: Pregunta N°10**



## Pregunta 11: Los horarios de atención son ideales para el servicio brindado

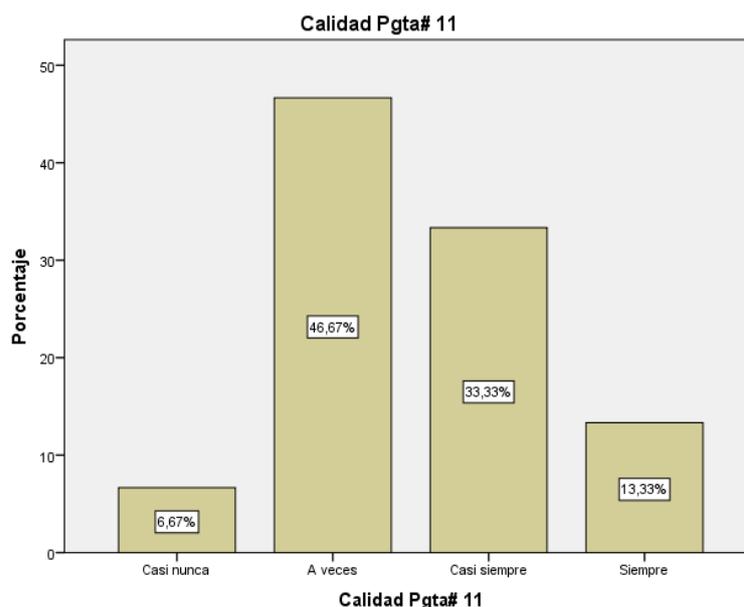
**Tabla 43: Pregunta N° 11**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	2	6.7%	6.7 %
A veces	14	46.7 %	53.3 %
Válido Casi siempre	10	33.3 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los horarios de atención son ideales para el servicio brindado, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces los horarios de atención son ideales. El resto de encuestados respondió casi siempre (33.3%), siempre (13.3%) y casi nunca (6.7%).

**Gráfico 33: Pregunta N°11**



**Pregunta 12: Los colaboradores amplían su jornada laboral ante el incremento de la demanda para la satisfacción del usuario**

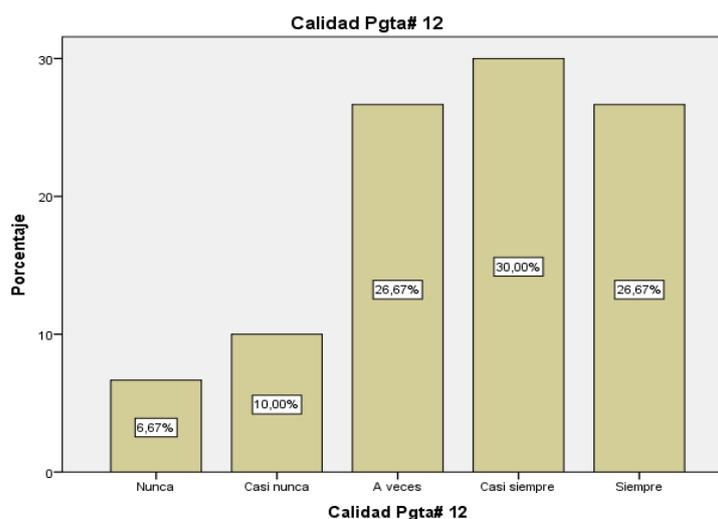
**Tabla 44: Pregunta N° 12**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7 %	6.7 %
Casi nunca	3	10.0%	16.7 %
A veces	8	26.7 %	43.3 %
Válido Casi siempre	9	30.0 %	73.3 %
Siempre	8	26.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los colaboradores amplían su jornada laboral ante el incremento de la demanda para la satisfacción del usuario, el mayor porcentaje de colaboradores (30%) manifestó que casi siempre amplían su jornada ante el incremento de demanda. El resto de encuestados respondió siempre (26.7%), a veces (26.7%), casi nunca (10%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 34: Pregunta N°12**



### Pregunta 13: La atención recibida es personalizada

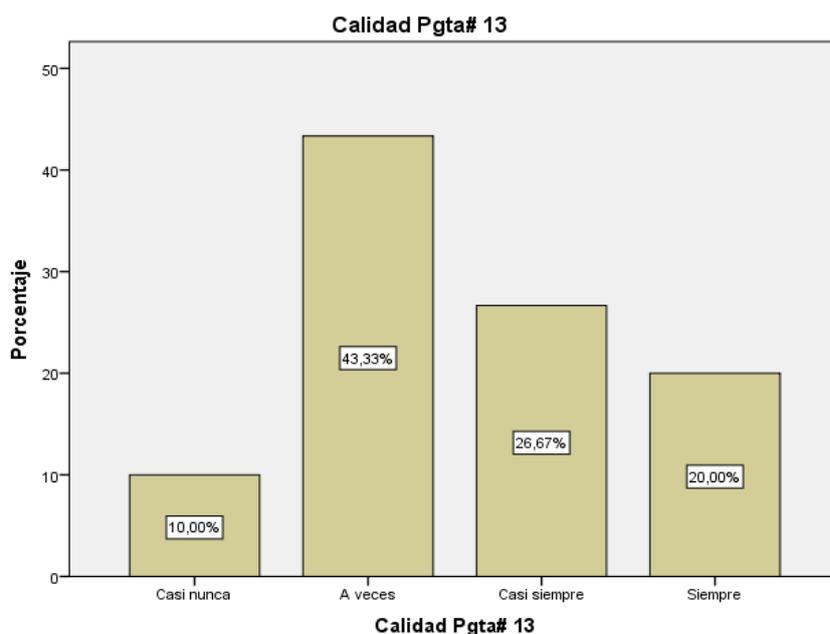
**Tabla 45: Pregunta N° 13**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	3	10.0%	10.0 %
A veces	13	43.3 %	53.3 %
Válido Casi siempre	8	26.7 %	80.0 %
Siempre	6	20.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la atención recibida es personalizada, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que a veces la atención es personalizada. El resto de encuestados respondió casi siempre (26.7%), siempre (20%) y casi nunca (10%).

**Gráfico 35: Pregunta N°13**



**Pregunta 14: Los usuarios reciben un trato equitativo sin discriminación organizacional**

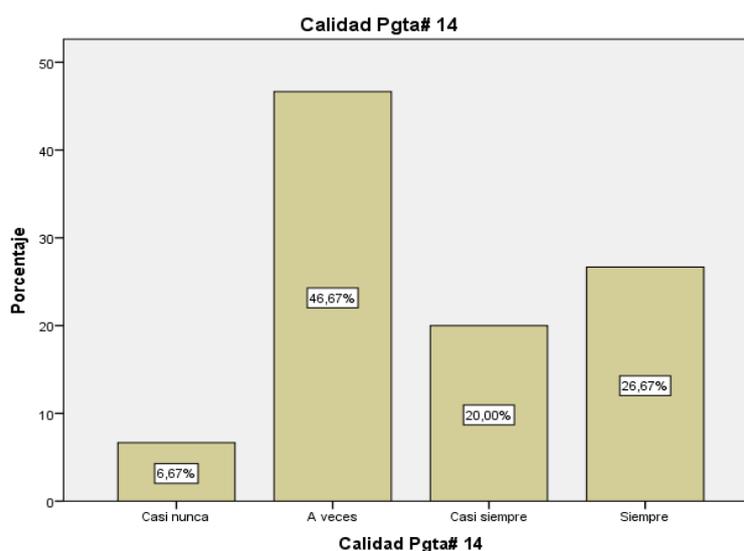
**Tabla 46: Pregunta N° 14**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	0	0.0 %	0.0 %	
Casi nunca	2	6.7%	6.7 %	
A veces	14	46.7 %	53.3 %	
Válido	Casi siempre	6	20.0 %	73.3 %
	Siempre	8	26.7 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los usuarios reciben un trato equitativo sin discriminación organizacional, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces los usuarios reciben trato equitativo. El resto de encuestados respondió siempre (26.7%), casi siempre (20%) y casi nunca (6.7%).

**Gráfico 36: Pregunta N° 14**



**Pregunta 15: Existen usuarios potenciales que generan atención especializada y el colaborador es eficiente en los procesos**

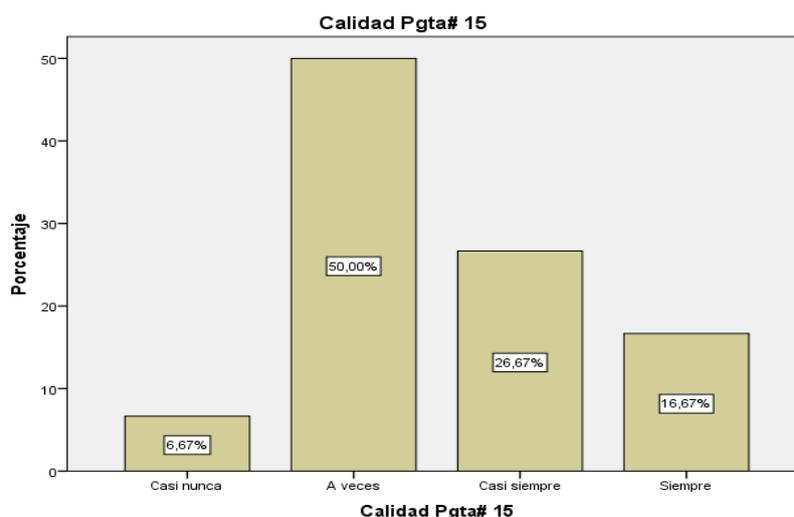
**Tabla 47: Pregunta N° 15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	2	6.7%	6.7 %
A veces	15	50.0 %	56.7 %
Válido Casi siempre	8	26.7 %	83.3 %
Siempre	5	16.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si existen usuarios potenciales que generan atención especializada y el colaborador es eficiente en los procesos, el mayor porcentaje de colaboradores (50%) manifestó que a veces hay usuarios que requieren atención especializada y el colaborador es eficiente en los procesos. El resto de encuestados respondió casi siempre (26.7%), siempre (16.7%) y casi nunca (6.7%).

**Gráfico 37: Pregunta N° 15**



## Pregunta 16: Las instalaciones de la institución son seguras y señalizadas

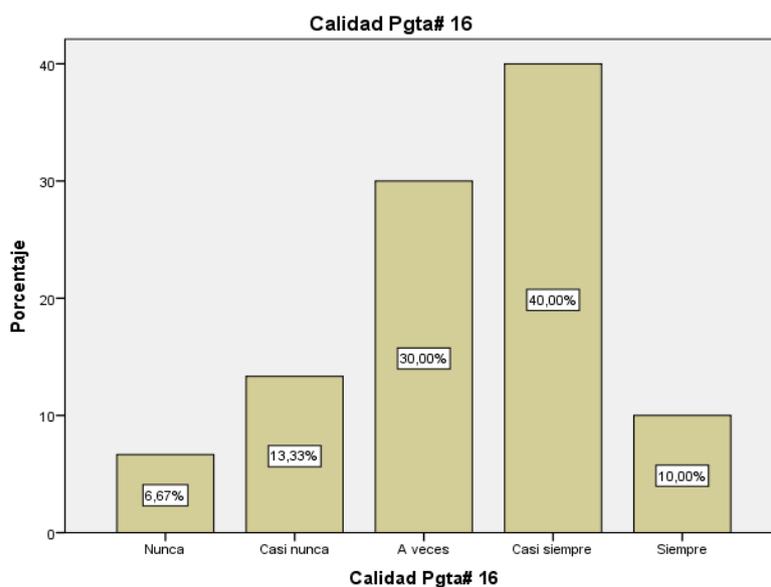
**Tabla 48: Pregunta N° 16**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7 %	6.7 %
Casi nunca	4	13.3%	20.0 %
A veces	9	30.0 %	50.0 %
Válido Casi siempre	12	40.0 %	90.0 %
Siempre	3	10.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si las instalaciones de la institución son seguras y señalizadas, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que casi siempre las instalaciones son seguras y señalizadas. El resto de encuestados respondió a veces (30%), casi nunca (13.3%), siempre (10%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 38: Pregunta N° 16**



**Pregunta 17: Las instalaciones de la institución son confortables y proporcionales a la demanda diaria**

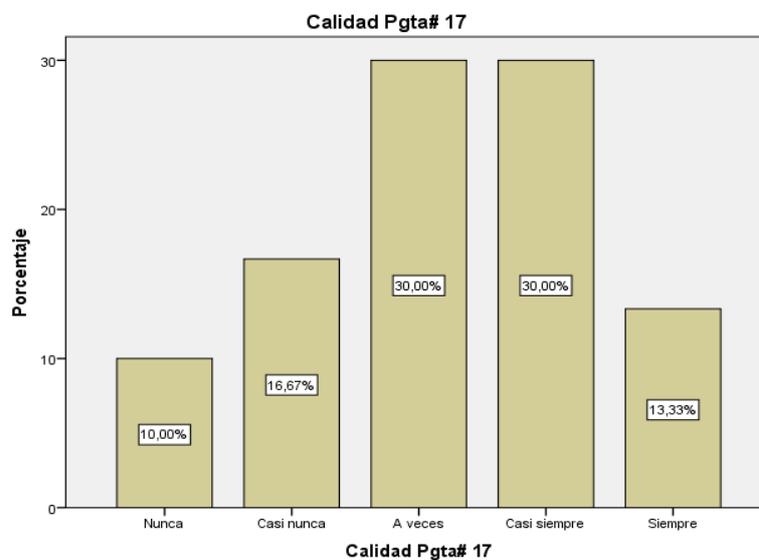
**Tabla 49: Pregunta N° 17**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0 %	10.0 %
Casi nunca	5	16.7%	26.7 %
A veces	9	30.0 %	56.7 %
Válido Casi siempre	9	30.0 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si las instalaciones de la institución son confortables y proporcionales a la demanda diaria, el mayor porcentaje de colaboradores (60%) manifestó que casi siempre (30%) y a veces (30%) las instalaciones son confortables y proporcionales a la demanda diaria. El resto de encuestados respondió casi nunca (16.7%), siempre (13.3%), y nunca (10%).

**Gráfico 39: Pregunta N° 17**



## Pregunta 18: Las instalaciones están adecuadas para el personal discapacitado

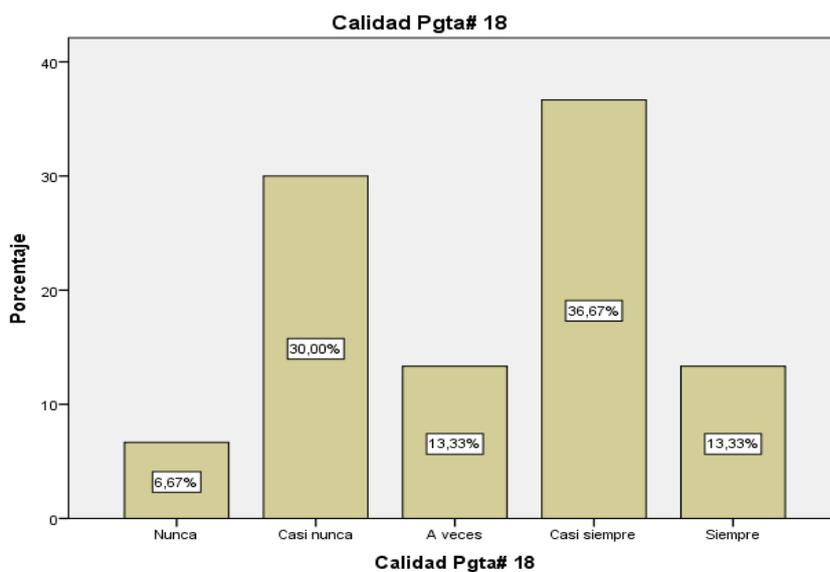
**Tabla 50: Pregunta N° 18**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7 %	6.7 %
Casi nunca	9	30.0%	36.7 %
A veces	4	13.3 %	50.0 %
Válido Casi siempre	11	36.7 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si las instalaciones están adecuadas para el personal discapacitado, el mayor porcentaje de colaboradores (36.7%) manifestó que casi siempre las instalaciones son adecuadas para personal discapacitado. El resto de encuestados respondió casi nunca (30%), siempre (13.3%), a veces (13.3%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 40: Pregunta N° 18**



### Pregunta 19: La localización de las mesas de partes es el más apropiado y accesible

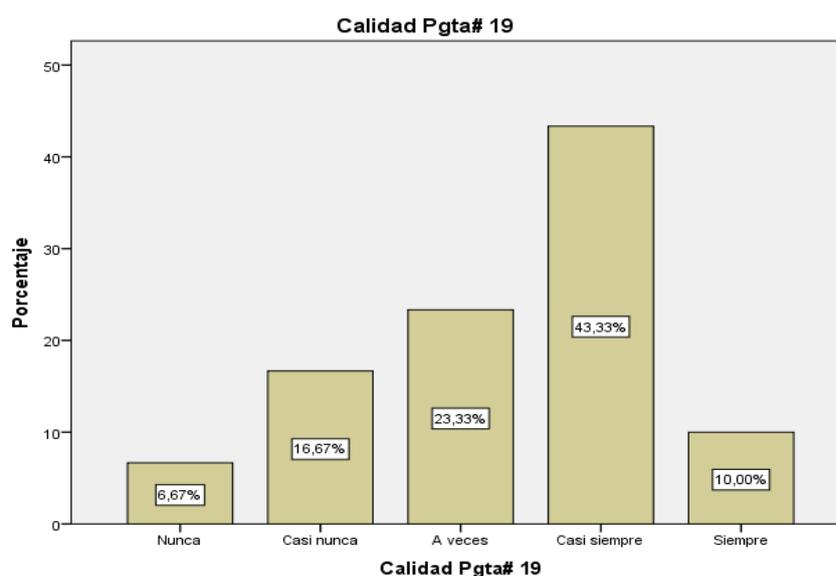
**Tabla 51: Pregunta N° 19**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	2	6.7 %	6.7 %	
Casi nunca	5	16.7%	23.3 %	
A veces	7	23.3 %	46.7 %	
Válido	Casi siempre	13	43.3 %	90.0 %
	Siempre	3	10.0 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la localización de las mesas de partes es el más apropiado y accesible, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que casi siempre las mesas de partes están localizadas apropiadamente y son accesibles. El resto de encuestados respondió a veces (23.3%), casi nunca (16.7%), siempre (10%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 41: Pregunta N° 19**



**Pregunta 20: El área de atención está señalizada según el tipo de servicio solicitado al respecto del trámite documentario**

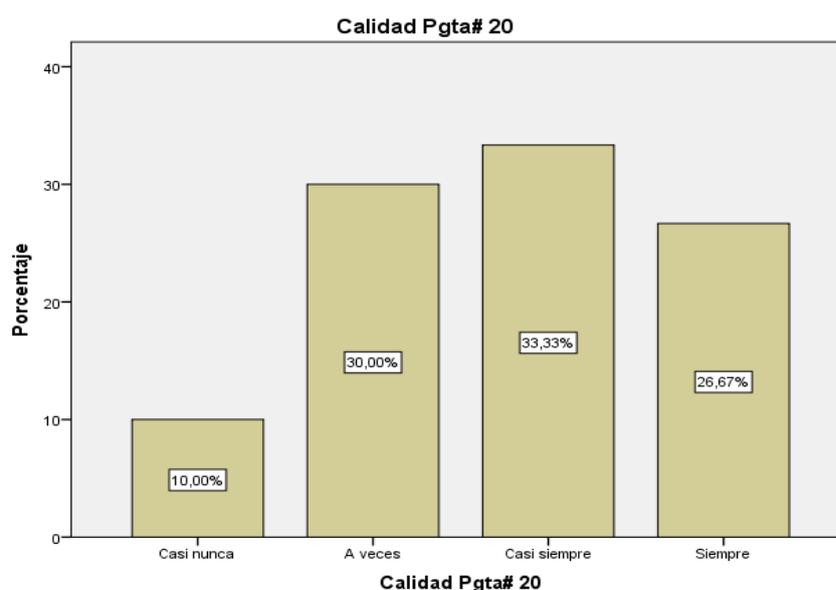
**Tabla 52: Pregunta N° 20**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	0	0.0 %	0.0 %	
Casi nunca	3	10.0%	10.0 %	
A veces	9	30.0 %	40.0 %	
Válido	Casi siempre	10	33.3 %	73.3 %
	Siempre	8	26.7 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta el área de atención está señalizada según el tipo de servicio solicitado al respecto del trámite documentario, el mayor porcentaje de colaboradores (33.3%) manifestó que casi siempre el área de atención está señalizada según el servicio solicitado. El resto de encuestados respondió a veces (30%), siempre (26.7%) y casi nunca (10%).

**Gráfico 42: Pregunta N° 20**



**Pregunta 21: Los trámites documentarios son accesibles para todos los usuarios que lo soliciten**

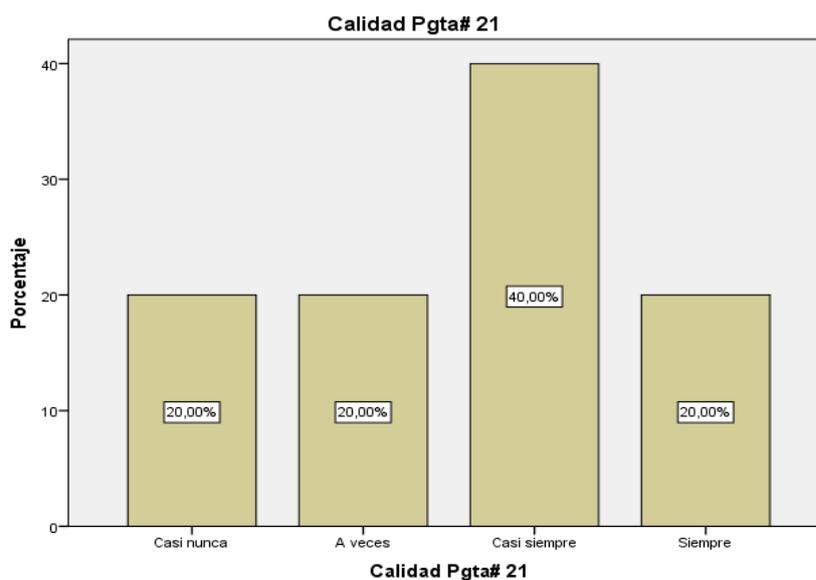
**Tabla 53: Pregunta N° 21**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	6	20.0%	20.0 %
A veces	6	20.0 %	40.0 %
Válido Casi siempre	12	40.0 %	80.0 %
Siempre	6	20.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta los trámites documentarios son accesibles para todos los usuarios que lo soliciten, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que casi siempre los trámites documentarios son accesibles. El resto de encuestados respondió a veces (20%), siempre (20%) y casi nunca (20%).

**Gráfico 43: Pregunta N° 21**



**Pregunta 22: El servicio es realizado con el mismo trato para todos los clientes**

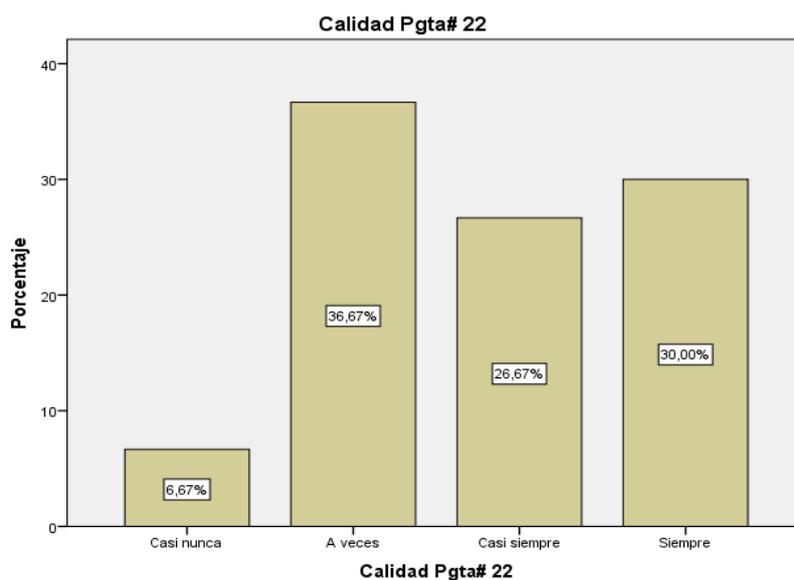
**Tabla 54: Pregunta N° 22**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	2	6.7%	6.7 %
A veces	11	36.7 %	43.3 %
Válido			
Casi siempre	8	26.7 %	70.0 %
Siempre	9	30.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el servicio es realizado con el mismo trato para todos los clientes, el mayor porcentaje de colaboradores (36.7%) manifestó que a veces el servicio es realizado con el mismo trato. El resto de encuestados respondió siempre (30%), casi siempre (26.7%) y casi nunca (6.7%).

**Gráfico 44: Pregunta N° 22**



**Pregunta 23: Los usuarios reciben un trato amable desde el inicio hasta finalizar el servicio**

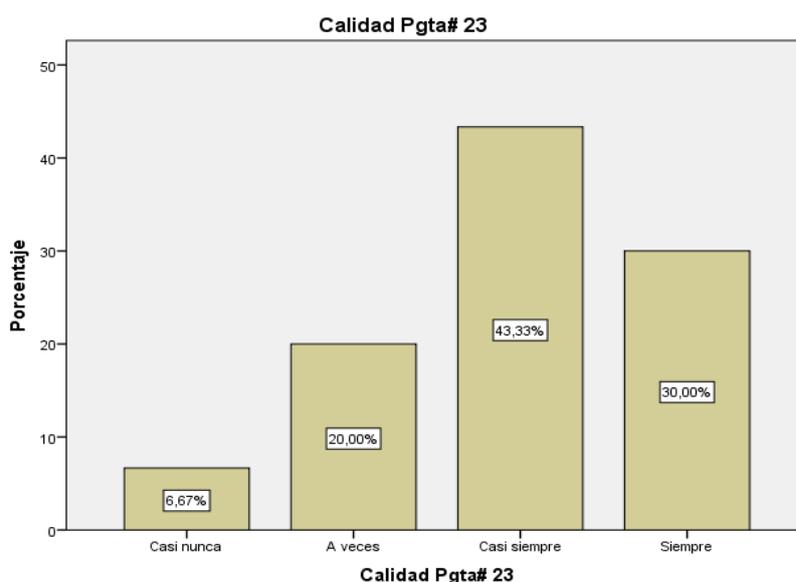
**Tabla 55: Pregunta N° 23**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	2	6.7%	6.7 %
A veces	6	20.0 %	26.7 %
Válido Casi siempre	13	43.3 %	70.0 %
Siempre	9	30.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los usuarios reciben un trato amable desde el inicio hasta finalizar el servicio, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que casi siempre el trabajo en equipo es una fortaleza. El resto de encuestados respondió a veces (33.3%), siempre (16.7%), casi nunca (10%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 45: Pregunta N° 23**



**Pregunta 24: Los colaboradores son asertivos en su trato ante cualquier problema del usuario pues existe personal encargado de la orientación**

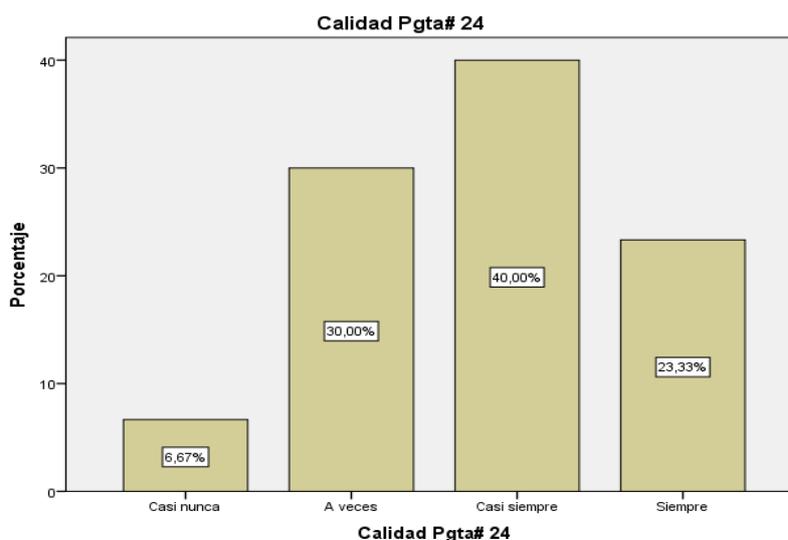
**Tabla 56: Pregunta N° 24**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	2	6.7%	6.7 %
A veces	9	30.0 %	36.7 %
Válido Casi siempre	12	40.0 %	76.7 %
Siempre	7	23.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los colaboradores son asertivos en su trato ante cualquier problema del usuario pues existe personal encargado de la orientación, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que casi los colaboradores son asertivos en su trato. El resto de encuestados respondió a veces (30%), siempre (23.3%) y casi nunca (6.7%).

**Gráfico 46: Pregunta N° 24**



**Pregunta 25: El personal atiende con rapidez cualquier problema durante el proceso del servicio**

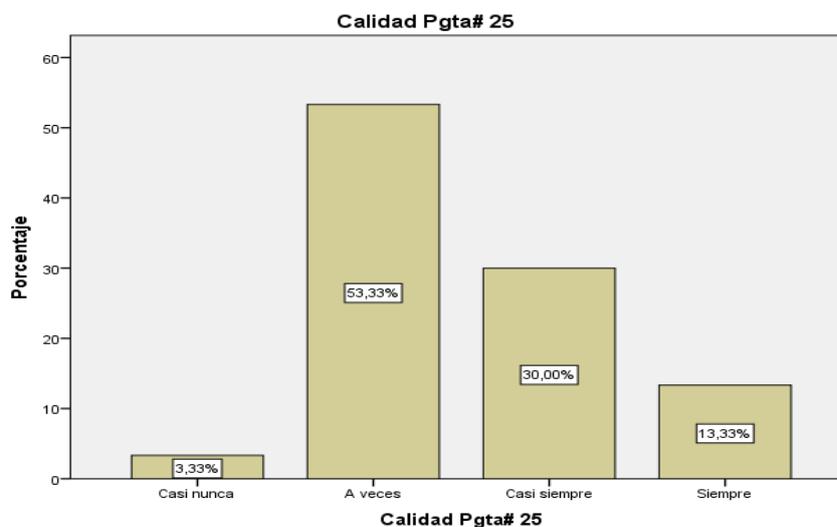
**Tabla 57: Pregunta N° 25**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	1	3.3%	3.3 %
A veces	16	53.3 %	56.7 %
Válido Casi siempre	9	30.0 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el personal atiende con rapidez cualquier problema durante el proceso del servicio, el mayor porcentaje de colaboradores (53.3%) manifestó que a veces el personal atiende con rapidez cualquier problema. El resto de encuestados respondió casi siempre (30%), siempre (13.3%) y casi nunca (3.3%).

**Gráfico 47: Pregunta N° 25**



**Pregunta 26: El colaborador ha pasado un proceso de selección de confianza para garantizar sus competencias**

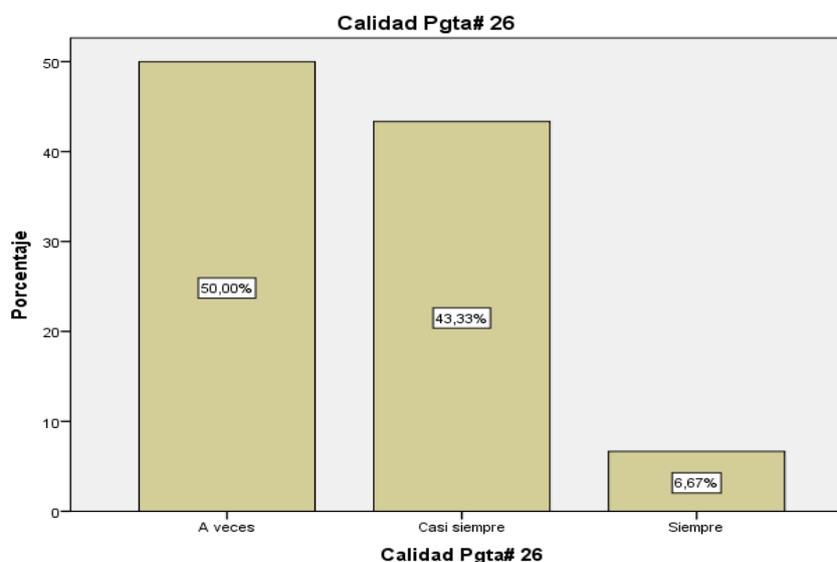
**Tabla 58: Pregunta N° 26**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0 %	0.0 %
Casi nunca	0	0.0%	0.0 %
A veces	15	50.0 %	50.0 %
Válido Casi siempre	13	43.3 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el colaborador ha pasado un proceso de selección de confianza para garantizar sus competencias, el mayor porcentaje de colaboradores (50%) manifestó que a veces el personal pasó por un proceso de selección de confianza. El resto de encuestados respondió casi siempre (43.3%) y siempre (6.7%).

**Gráfico 48: Pregunta N° 26**



**Pregunta 27: El área de Recursos Humanos dispone del personal idóneo para la atención al usuario**

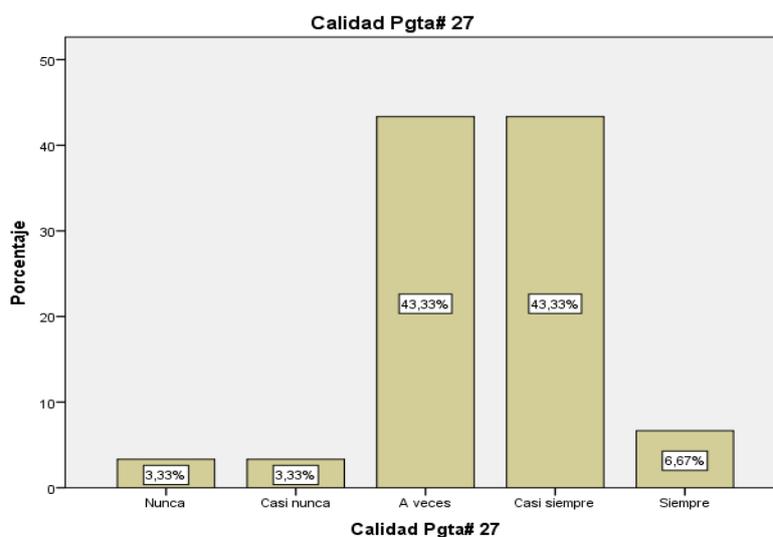
**Tabla 59: Pregunta N° 27**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	1	3.3%	6.7 %
A veces	13	43.3 %	50.0 %
Válido Casi siempre	13	43.3 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el área de recursos humanos dispone del personal idóneo para la atención al usuario, el mayor porcentaje de colaboradores (86.6%) manifestó que casi siempre (43.3%) y a veces (43.3%) el área de recursos humanos dispone del personal idóneo para la atención. El resto de encuestados respondió siempre (6.7%), casi nunca (3.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 49: Pregunta N° 27**



**Pregunta 28: Los procesos de inducción son eficientes pues el colaborador desarrolla sus tareas con profesionalismo y conocimiento**

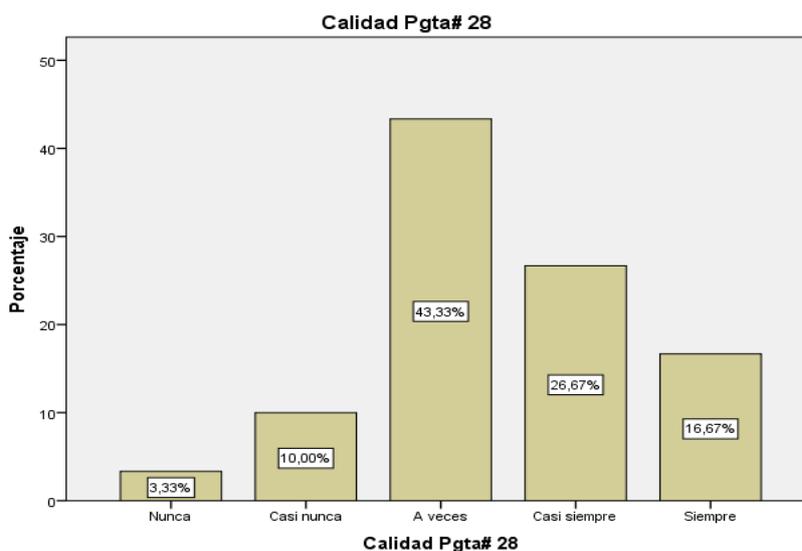
**Tabla 60: Pregunta N° 28**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	3	10.0%	13.3 %
A veces	13	43.3 %	56.7 %
Válido Casi siempre	8	26.7 %	83.3 %
Siempre	5	16.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los procesos de inducción son eficientes pues el colaborador desarrolla sus tareas con profesionalismo y conocimiento, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que a veces los procesos de inducción son eficientes. El resto de encuestados respondió casi siempre (26.7%), siempre (16.7%), casi nunca (10%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 50: Pregunta N° 28**



## Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

**Pregunta 1: En el área predominan las buenas relaciones entre los colaboradores, limitándose los conflictos laborales**

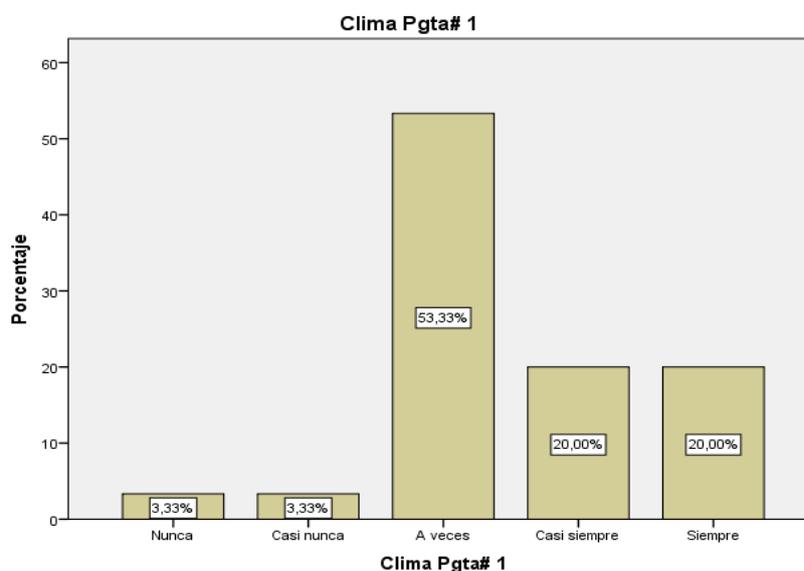
**Tabla 61: Pregunta N° 1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	1	3.3%	6.7 %
A veces	16	53.3 %	60.0 %
Casi siempre	6	20.0 %	80.0 %
Siempre	6	20.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si en el área predominan las buenas relaciones entre los colaboradores, el mayor porcentaje de colaboradores (53.3%) manifestó que a veces predominan las buenas relaciones. El resto de encuestados respondió siempre (20%), casi siempre (20%), casi nunca (3.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 51: Pregunta N° 1**



**Pregunta 2: En el área prevalece un clima de confianza que da libertad para expresar las ideas**

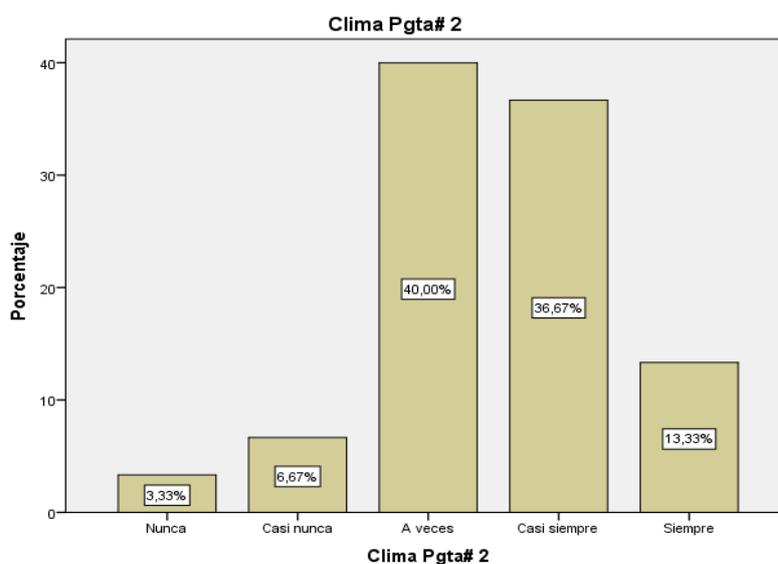
**Tabla 62: Pregunta N° 2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	2	6.7%	10.0 %
A veces	12	40.0 %	50.0 %
Válido Casi siempre	11	36.7 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si en el área prevalece un clima de confianza que da libertad para expresar las ideas, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que a veces prevalece el clima de confianza. El resto de encuestados respondió casi siempre (36.7%), siempre (13.3%), casi nunca (6.7%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 52: Pregunta N° 2**



**Pregunta 3: El trabajo en equipo es una fortaleza pues existe el respeto entre los colaboradores**

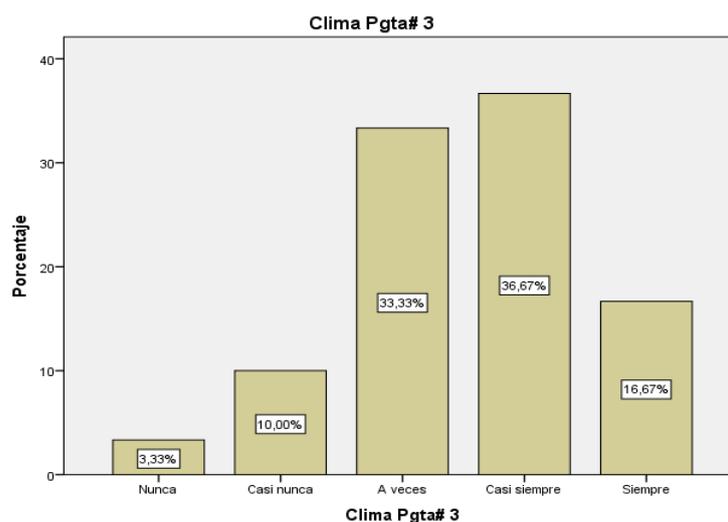
**Tabla 63: Pregunta N° 3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	3	10.0%	13.3 %
A veces	10	33.3 %	46.7 %
Válido Casi siempre	11	36.7 %	83.3 %
siempre	5	16.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el trabajo en equipo es una fortaleza pues existe el respeto entre los colaboradores, el mayor porcentaje de colaboradores (36.7%) manifestó que casi siempre el trabajo en equipo es una fortaleza. El resto de encuestados respondió a veces (33.3%), siempre (16.7%), casi nunca (10%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 53: Pregunta N° 3**



**Pregunta 4: Los colaboradores evidencian cooperación entre todos para cumplir las metas**

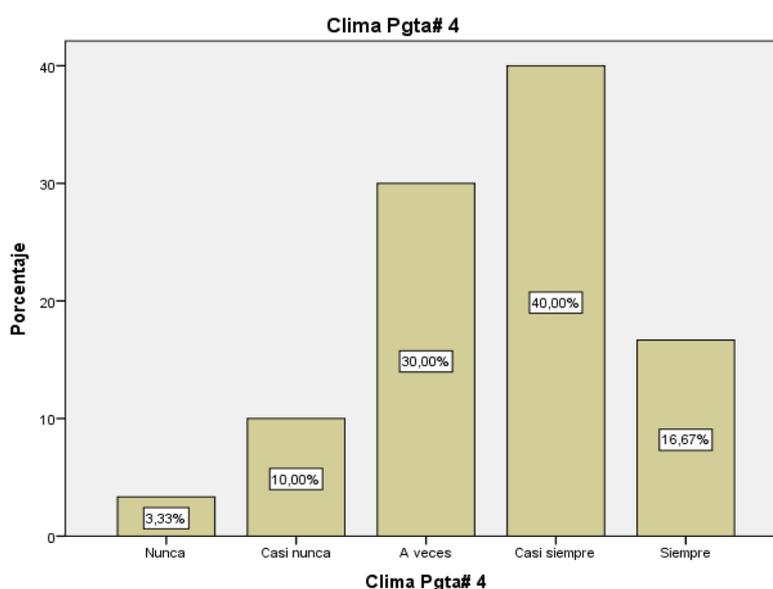
**Tabla 64: Pregunta N° 4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	3	10.0%	13.3 %
A veces	9	30.0 %	43.3 %
Válido Casi siempre	12	40.0 %	83.3 %
Siempre	5	16.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los colaboradores evidencian cooperación entre todos para cumplir las metas, el mayor porcentaje de trabajadores (40%) manifestó que casi siempre se evidencia la cooperación. El resto de encuestados respondió a veces (30%), siempre (16.7%), casi nunca (10%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 54: Pregunta N° 4**



### Pregunta 5: Los clientes internos y externos expresan su satisfacción por la rapidez en la atención

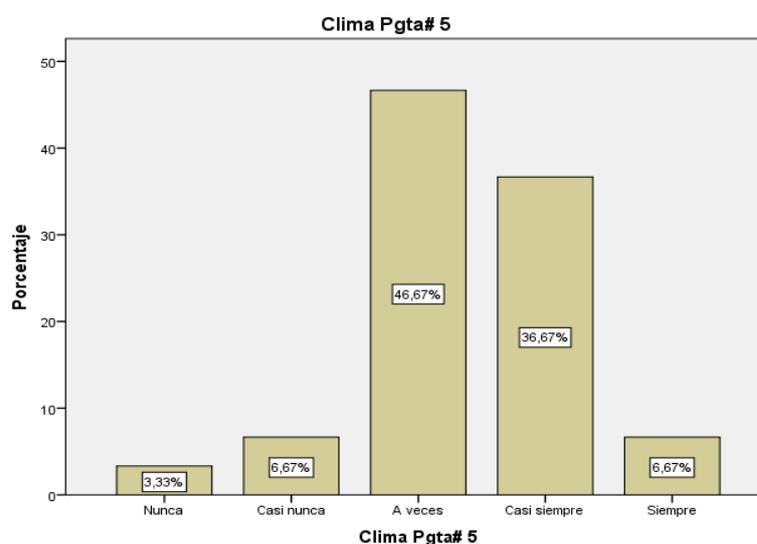
**Tabla 65: Pregunta N° 5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	2	6.7%	10.0 %
A veces	14	46.7 %	56.7 %
Válido Casi siempre	11	36.7 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los clientes internos y externos expresan su satisfacción por la rapidez en la atención, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces los clientes expresan satisfacción por la rapidez. El resto de encuestados respondió casi siempre (36.7%), siempre (6.7%), casi nunca (6.7%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 55: Pregunta N° 5**



## Pregunta 6: Los clientes reciben en el servicio más de lo que esperaban

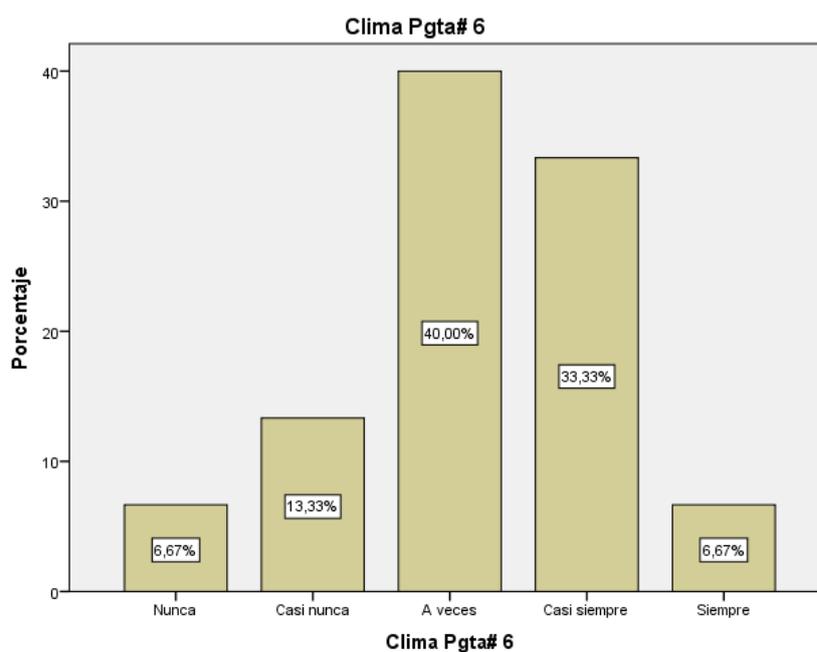
**Tabla 66: Pregunta N° 6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7 %	6.7 %
Casi nunca	4	13.3%	20.0 %
A veces	12	40.0 %	60.0 %
Válido Casi siempre	10	33.3 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los clientes reciben en el servicio más de lo que esperaban, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que a veces los clientes recibieron más de los esperado. El resto de encuestados respondió casi siempre (33.3%), casi nunca (13.2%), casi siempre (6.7%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 56: Pregunta N° 6**



## Pregunta 7: Quienes representan el liderazgo en las jefaturas promueven el buen clima organizacional

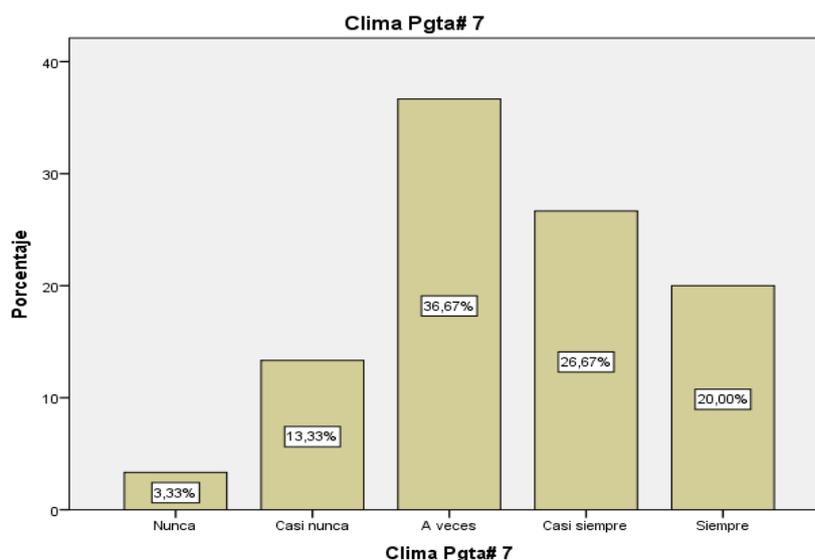
**Tabla 67: Pregunta N° 7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	4	13.3%	16.7 %
A veces	11	36.7 %	53.3 %
Válido			
Casi siempre	8	26.7 %	80.0 %
Siempre	6	20.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta de quienes representan el liderazgo en las jefaturas promueven el buen clima organizacional, el mayor porcentaje de colaboradores (36.7%) manifestó que a veces los líderes promueven el buen clima. El resto de encuestados respondió casi siempre (26.7%), siempre (20%), casi nunca (13.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 57: Pregunta N° 7**



**Pregunta 8: Los jefes de área son líderes proactivos pues se involucran activamente en los procesos laborales**

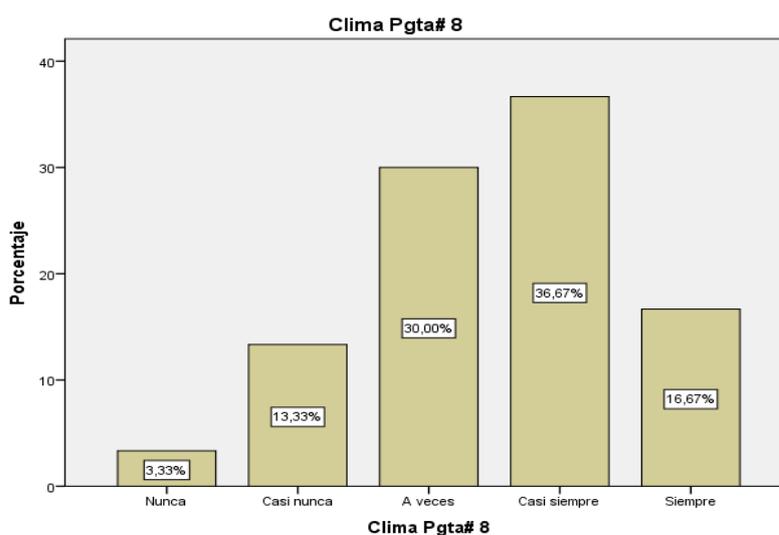
**Tabla 68: Pregunta N° 8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	4	13.3%	16.7 %
A veces	9	30.0 %	46.7 %
Válido Casi siempre	11	36.7 %	83.3 %
Siempre	5	16.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los jefes de área son líderes proactivos pues se involucran activamente en los procesos laborales, el mayor porcentaje de colaboradores (36.7%) manifestó que casi siempre los jefes se involucran proactivamente. El resto de encuestados respondió a veces (30%), siempre (16.7%), casi nunca (13.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 58: Pregunta N° 8**



**Pregunta 9: La distribución de tareas es proporcional al cargo que se desempeña**

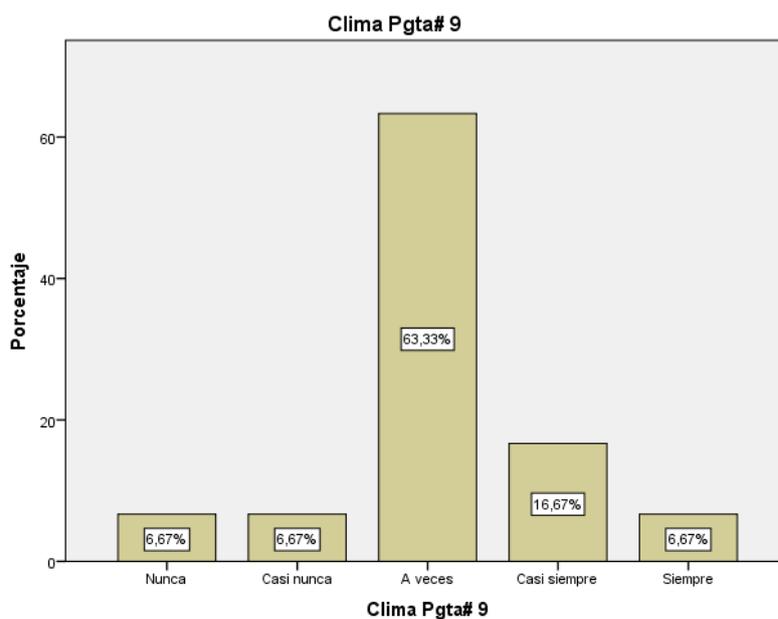
**Tabla 69: Pregunta N° 9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	2	6.7 %	6.7 %	
Casi nunca	2	6.7%	13.3 %	
A veces	19	63.3 %	76.7 %	
Válido	Casi siempre	5	16.7 %	93.3 %
	Siempre	2	6.7 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la distribución de tareas es proporcional al cargo que se desempeña, el mayor porcentaje de colaboradores (63.3%) manifestó que a veces la distribución de tareas es proporcional. El resto de encuestados respondió casi siempre (16.7%), siempre (6.7%), casi nunca (6.7%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 59: Pregunta N° 9**



**Pregunta 10: Los colaboradores realizan sus actividades motivados pues predomina la cooperación entre todos**

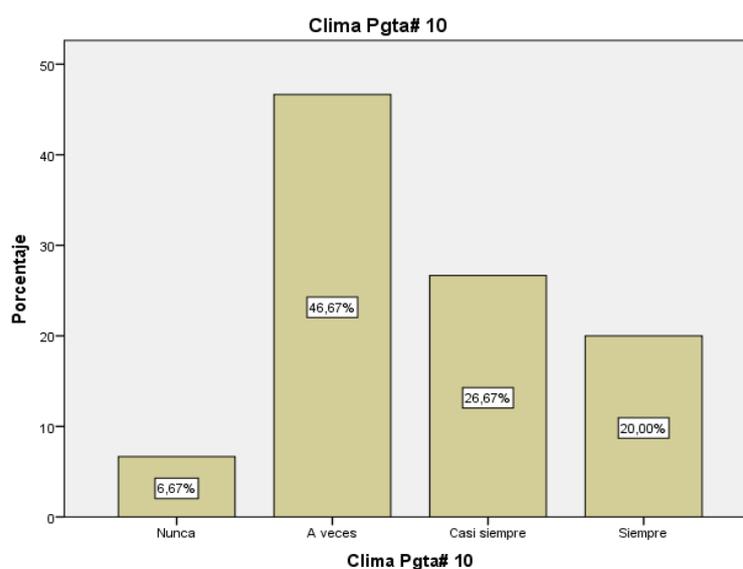
**Tabla 70: Pregunta N° 10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	2	6.7 %	6.7 %	
Casi nunca	0	0.0%	6.7 %	
A veces	14	46.7 %	53.3 %	
Válido	Casi siempre	8	26.7 %	80.0 %
	Siempre	6	20.0 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los colaboradores realizan sus actividades motivados pues predomina la cooperación entre todos, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces están motivados pues predomina la cooperación. El resto de encuestados respondió casi siempre (26.7%), siempre (20%), y nunca (6.7%).

**Gráfico 60: Pregunta N° 10**



**Pregunta 11: Cuando un colaborador evidencia limitaciones en sus tareas recibe el soporte de sus jefes para superarlo**

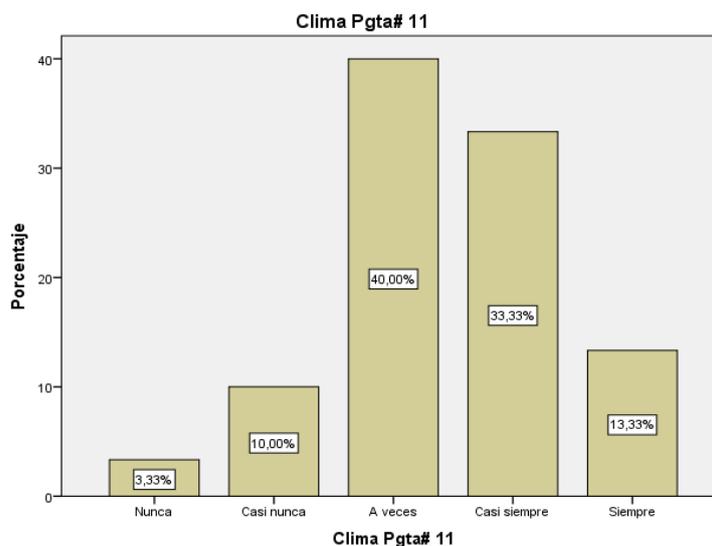
**Tabla 71: Pregunta N° 11**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	3	10.0%	13.3 %
A veces	12	40.0 %	53.3 %
Válido Casi siempre	10	33.3 %	86.7 %
Siempre	4	13.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si cuando un colaborador evidencia limitaciones en sus tareas recibe el soporte de sus jefes para superarlo, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que a veces reciben soporte de los jefes para superar las limitaciones en sus tareas. El resto de encuestados respondió casi siempre (33.3%), siempre (13.3%), casi nunca (10%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 61: Pregunta N° 11**



**Pregunta 12: Las actividades se desarrollan limitando la sobrecarga y el stress para el equilibrio de nuestra vida personal**

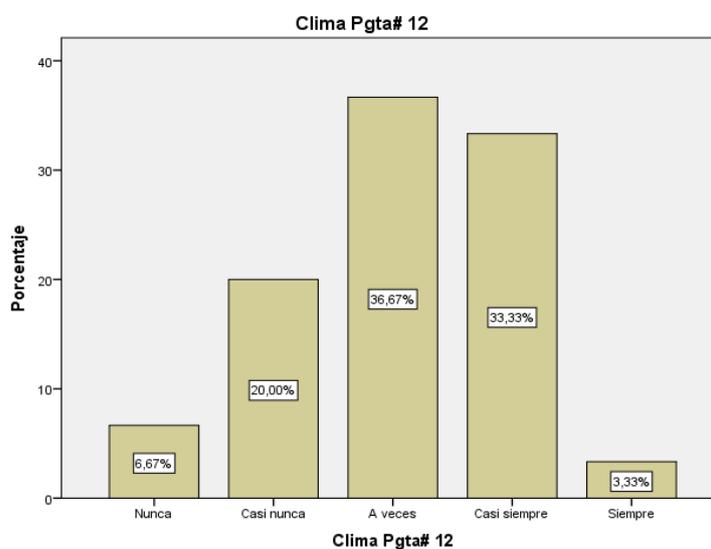
**Tabla 72: Pregunta N° 12**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7 %	6.7 %
Casi nunca	6	20.0%	26.7 %
A veces	11	36.7 %	63.3 %
Válido Casi siempre	10	33.3 %	96.7 %
Siempre	1	3.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si las actividades se desarrollan limitando la sobrecarga y el stress para el equilibrio de nuestra vida personal, el mayor porcentaje de colaboradores (36.7%) manifestó que a veces las actividades se desarrollan limitando la sobrecarga. El resto de encuestados respondió casi siempre (33.3%), casi nunca (20%), nunca (6.7%) y siempre (3.3%).

**Gráfico 62: Pregunta N° 12**



**Pregunta 13: El área de Recursos Humanos incentiva la motivación a través de actividades significativas en sus labores diarias**

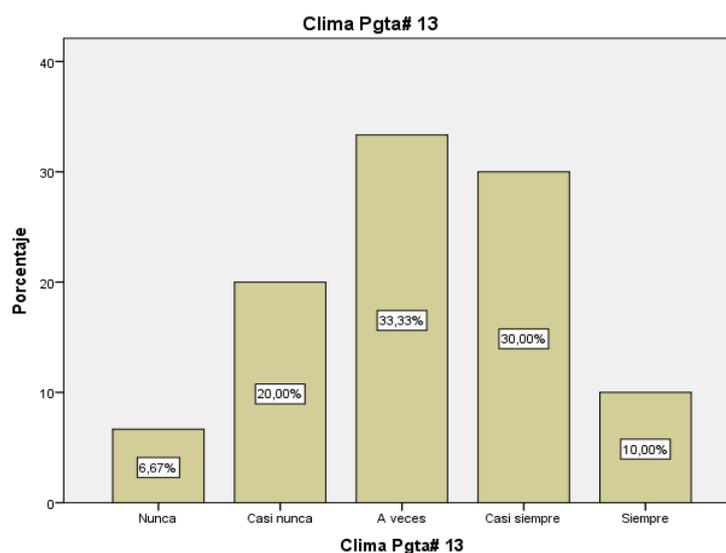
**Tabla 73: Pregunta N° 13**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7 %	6.7 %
Casi nunca	6	20.0%	26.7 %
A veces	10	33.3 %	60.0 %
Válido Casi siempre	9	30.0 %	90.0 %
Siempre	3	10.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el área de Recursos Humanos incentiva la motivación a través de actividades significativas en sus labores diarias, el mayor porcentaje de colaboradores (33.3%) manifestó que a veces el Área de Recursos Humanos motiva a través de actividades significativas. El resto de encuestados respondió casi siempre (30%), casi nunca (20%), casi siempre (10%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 63: Pregunta N° 13**



### Pregunta 14: El salario percibido es proporcional al trabajo realizado

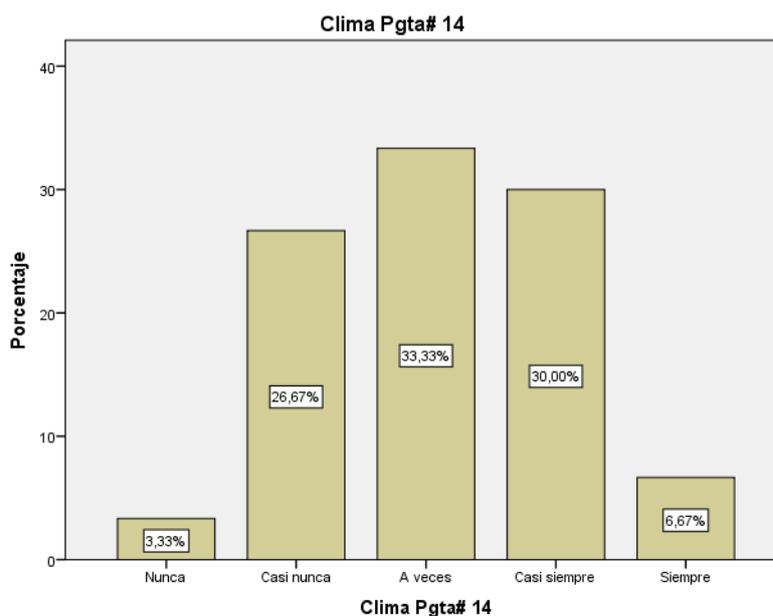
**Tabla 74: Pregunta N° 14**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3 %	3.3 %
Casi nunca	8	26.7%	30.0 %
A veces	10	33.3 %	63.3 %
Válido Casi siempre	9	30.0 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si el salario percibido es proporcional al trabajo realizado, el mayor porcentaje de colaboradores (33.3%) manifestó que a veces el salario percibido es proporcional. El resto de encuestados respondió casi siempre (30%), casi nunca (26.7%), siempre (6.7%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 64: Pregunta N° 14**



**Pregunta 15: La institución programa capacitaciones periódicas para sus colaboradores**

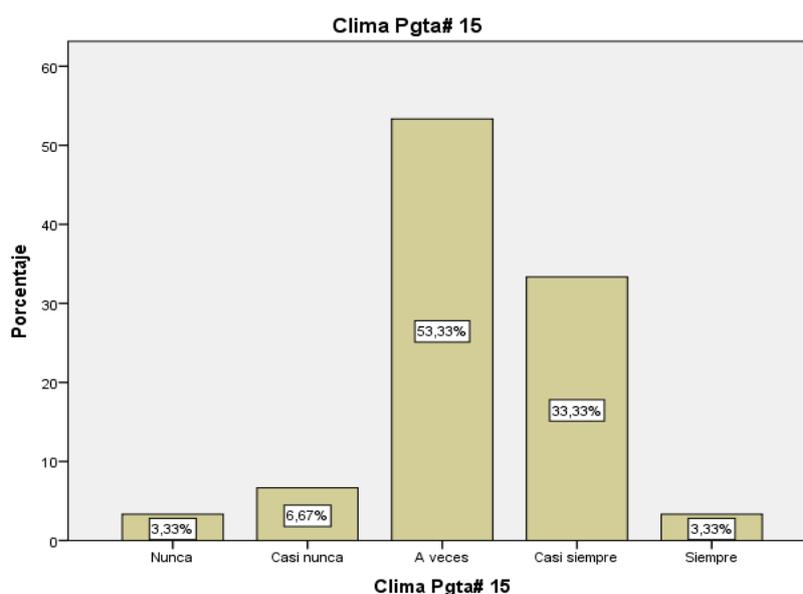
**Tabla 75: Pregunta N° 15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	1	3.3 %	3.3 %	
Casi nunca	2	6.7%	10.0 %	
A veces	16	53.3 %	63.3 %	
Válido	Casi siempre	10	33.3 %	96.7 %
	Siempre	1	3.3 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la institución programa capacitaciones periódicas para sus colaboradores, el mayor porcentaje de colaboradores (53.3%) manifestó que a veces se programa capacitaciones para los colaboradores. El resto de encuestados respondió casi siempre (33.3%), casi nunca (3.3%), siempre (3.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 65: Pregunta N° 15**



**Pregunta 16: En el área de Recursos Humanos existe y se ejerce una escala de incentivos**

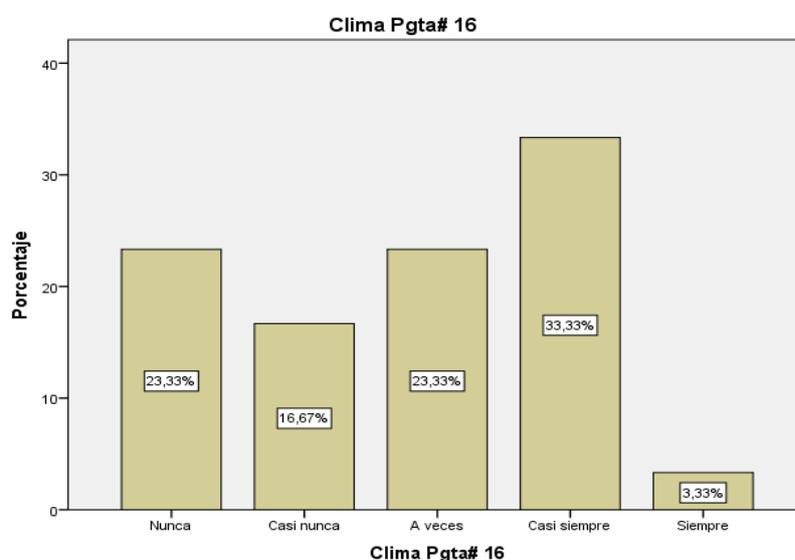
**Tabla 76: Pregunta N° 16**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	23.3 %	23.3 %
Casi nunca	5	16.7%	40.0 %
A veces	7	23.3 %	63.3 %
Válido Casi siempre	10	33.3 %	96.7 %
Siempre	1	3.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta en el área de Recursos Humanos existe y se ejerce una escala de incentivos, el mayor porcentaje de colaboradores (33.3%) manifestó que casi siempre existe y ejerce una escala de incentivos. El resto de encuestados respondió a veces (23.3%), nunca (23.3%), casi nunca (16.7%) y siempre (3.3%).

**Gráfico 66: Pregunta N° 16**



**Pregunta 17: Los resultados obtenidos por efectos de la evaluación del desempeño son confiables y transparentes**

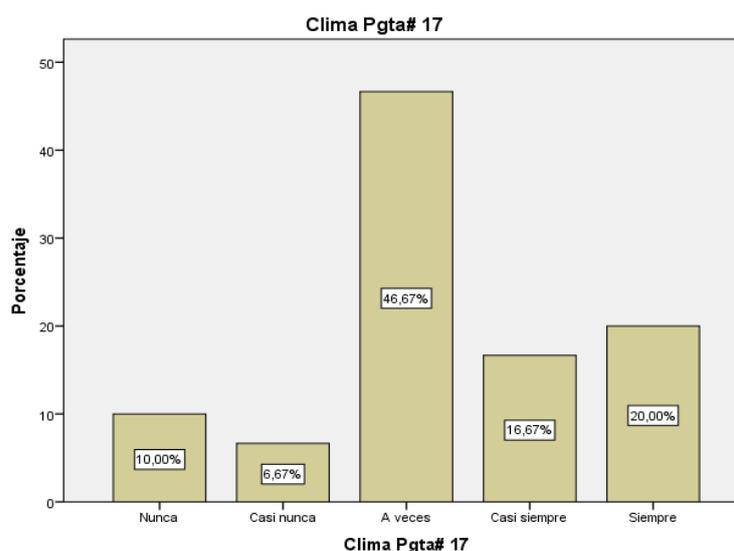
**Tabla 77: Pregunta N° 17**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10.0 %	10.0 %
Casi nunca	2	6.7%	16.7 %
A veces	14	46.7 %	63.3 %
Válido Casi siempre	5	16.7 %	80.0 %
Siempre	6	20.0 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los resultados obtenidos por efectos de la evaluación del desempeño son confiables y transparentes, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces los resultados son confiables y transparentes por efecto de la evaluación del desempeño. El resto de encuestados respondió siempre (20%), casi siempre (16.7%), nunca (10%) y casi nunca (6.7%).

**Gráfico 67: Pregunta N° 17**



**Pregunta 18: La misión de la organización es coherente a los valores y funciones de los colaboradores**

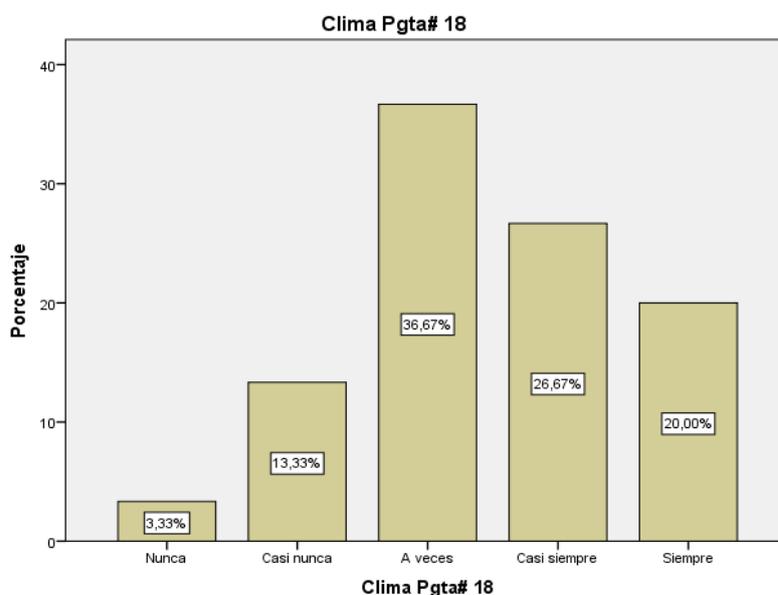
**Tabla 78: Pregunta N° 18**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Nunca	1	3.3%	3.3 %	
Casi nunca	4	13.3%	16.7 %	
A veces	11	36.7 %	53.3 %	
Válido	Casi siempre	8	26.7 %	80.0 %
	Siempre	6	20.0 %	100.0 %
	Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la misión de la organización es coherente a los valores y funciones de los colaboradores, el mayor porcentaje de colaboradores (36.7%) manifestó que a veces la misión es coherente a los valores y funciones. El resto de encuestados respondió casi siempre (26.7%), siempre (20%), casi nunca (13.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 68: Pregunta N° 18**



**Pregunta 19: La visión organizacional se difunde a través de los correos corporativos y del portal web**

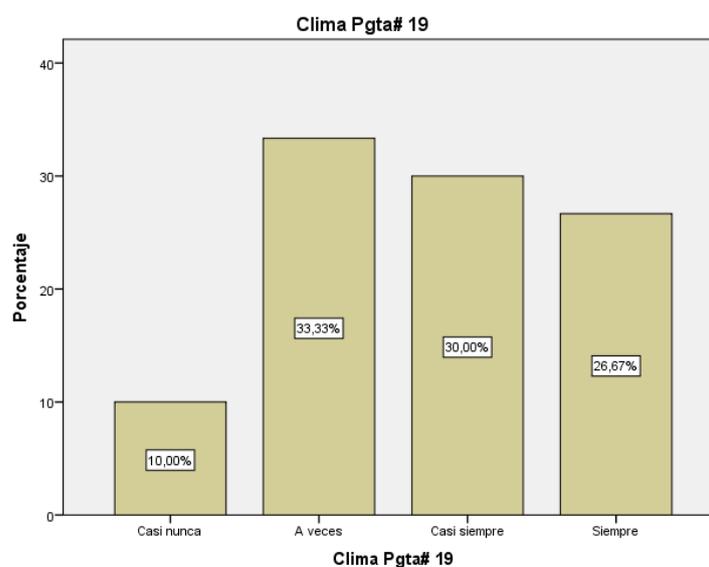
**Tabla 79: Pregunta N° 19**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0 %
Casi nunca	3	10.0%	10.0 %
A veces	10	33.3%	43.3 %
Válido Casi siempre	9	30.0 %	73.3 %
Siempre	8	26.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la visión organizacional se difunde a través de los correos corporativos y del portal web, el mayor porcentaje de colaboradores (33.33%) manifestó que a veces se difunde la visión organizacional a través de correos y el portal web. El resto de encuestados respondió casi siempre (30%), siempre (26.7%) y casi nunca (10%).

**Gráfico 69: Pregunta N° 19**



**Pregunta 20: En el área dada la naturaleza del servicio predomina la responsabilidad y la puntualidad**

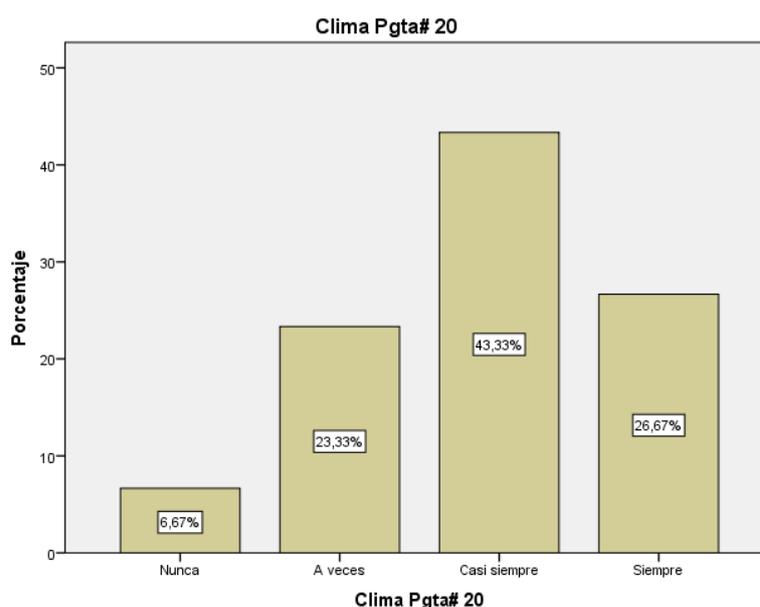
**Tabla 80: Pregunta N° 20**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.7%	6.7 %
Casi nunca	0	0.0%	6.7 %
A veces	7	23.3%	30.0 %
Válido Casi siempre	13	43.3 %	73.3 %
Siempre	8	26.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si en el área dada la naturaleza del servicio predomina la responsabilidad y la puntualidad, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que casi siempre predomina la responsabilidad y puntualidad. El resto de encuestados respondió siempre (26.7%), a veces (23.3%) y nunca (6.7%).

**Gráfico 70: Pregunta N° 20**



**Pregunta 21: Ante una carencia de equipos el área correspondiente hace los requerimientos y abastecimientos oportunos**

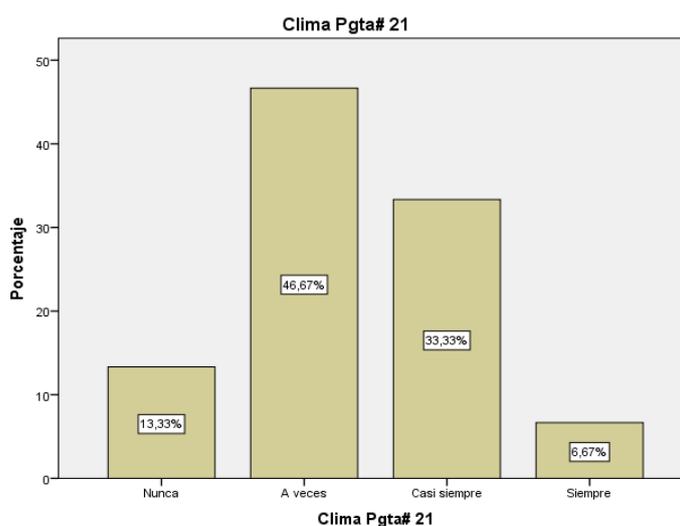
**Tabla 81: Pregunta N° 21**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3%	13.3 %
Casi nunca	0	0.0%	13.3 %
A veces	14	46.7%	60.0 %
Válido Casi siempre	10	33.3 %	93.3 %
Siempre	2	6.7 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si ante una carencia de equipos el área correspondiente hace los requerimientos y abastecimientos oportunos, el mayor porcentaje de colaboradores (46.7%) manifestó que a veces los requerimientos y abastecimientos son oportunos. El resto de encuestados respondió casi siempre (33.3%), siempre (6.7%) y nunca (13.3%).

**Gráfico 71: Pregunta N° 21**



**Pregunta 22: Los colaboradores utilizan los equipos cuidando su conservación**

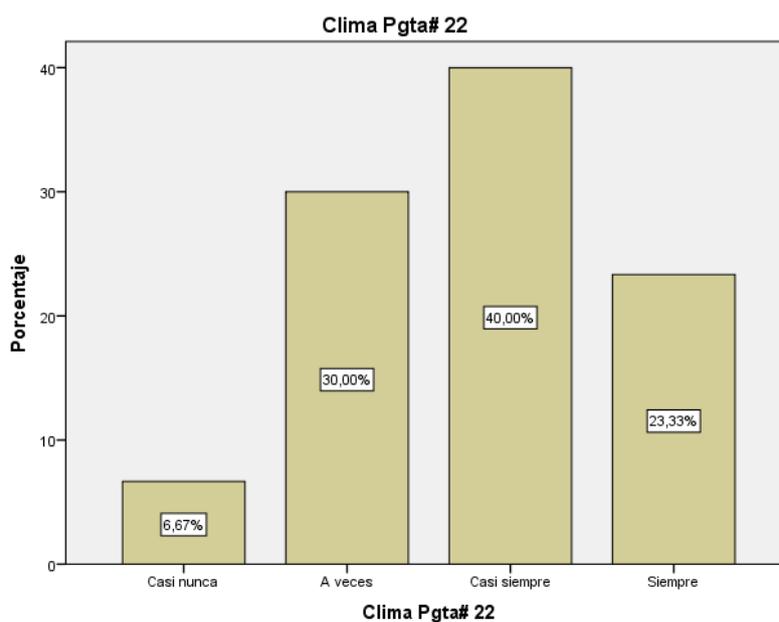
**Tabla 82: Pregunta N° 22**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0 %
Casi nunca	2	6.7%	6.7 %
A veces	9	30.0%	36.7 %
Válido Casi siempre	12	40.0 %	76.7 %
Siempre	7	23.3 %	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los colaboradores utilizan los equipos cuidando su conservación, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que casi siempre los colaboradores conservan los equipos. El resto de encuestados respondió a veces (30%), siempre (23.3%) y casi nunca (6.7%).

**Gráfico 72: Pregunta N° 22**



**Pregunta 23: La comunicación es fluida pues la capacidad de respuesta se da en los tiempos establecidos**

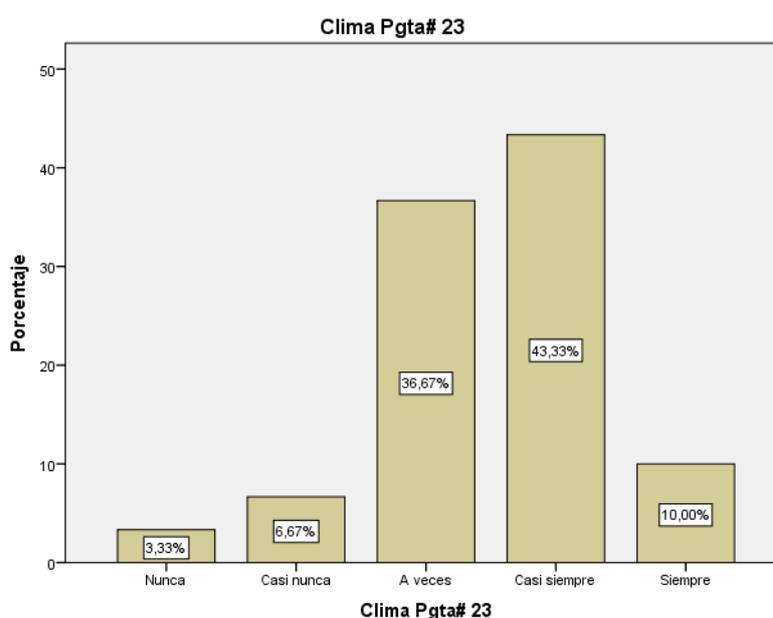
**Tabla 83: Pregunta N° 23**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3%	3.3 %
Casi nunca	2	6.7%	10.0 %
A veces	11	36.7%	46.7 %
Válido Casi siempre	13	43.3 %	90.0 %
Siempre	3	10.0%	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la comunicación es fluida pues la capacidad de respuesta se da en los tiempos establecidos, el mayor porcentaje de colaboradores (43.3%) manifestó que casi siempre la comunicación es fluida. El resto de encuestados respondió a veces (36.7%), siempre (10%), casi nunca (6.7%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 73: Pregunta N° 23**



**Pregunta 24: Los cambios en los procesos y la estructura organizacional son comunicados con claridad y en tiempos oportunos**

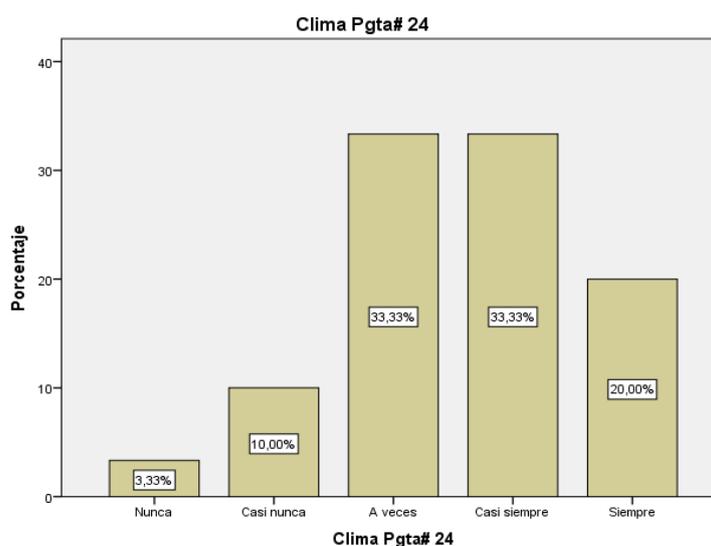
**Tabla 84: Pregunta N° 24**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	13.3%	3.3 %
Casi nunca	3	10.0%	13.3 %
A veces	10	33.3%	46.7 %
Válido Casi siempre	10	33.3 %	80.0 %
Siempre	6	20.0%	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los cambios en los procesos y la estructura organizacional son comunicados con claridad y en tiempos oportunos, el mayor porcentaje de colaboradores (66.6%) manifestó que casi siempre (33.3%) y a veces (33.3%) los cambios en los procesos son comunicados con claridad y oportunamente. El resto de encuestados respondió siempre (20%), casi nunca (10%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 74: Pregunta N° 24**



**Pregunta 25: Si un colaborador es cambiado de área es por sus fortalezas**

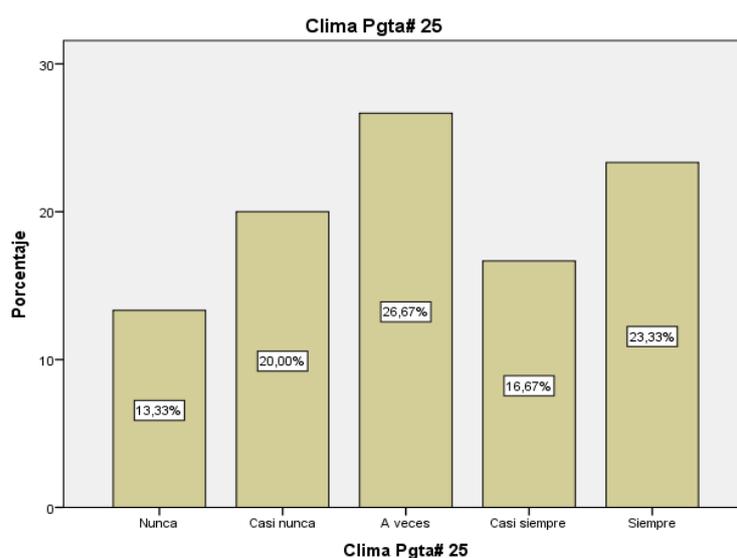
**Tabla 85: Pregunta N° 25**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.3%	13.3 %
Casi nunca	6	20.0%	33.3 %
A veces	8	26.7%	60.0 %
Válido Casi siempre	5	16.7 %	76.7 %
Siempre	7	23.3%	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si un colaborador es cambiado de área es por sus fortalezas, el mayor porcentaje de colaboradores (26.7%) manifestó que a veces los cambios de los colaboradores se da por sus fortalezas. El resto de encuestados respondió siempre (23.3%), casi nunca (20%), casi siempre (16.7%), y nunca (13.3%).

**Gráfico 75: Pregunta N° 25**



## Pregunta 26: La organización en el área cumple con lo que antes se planificó

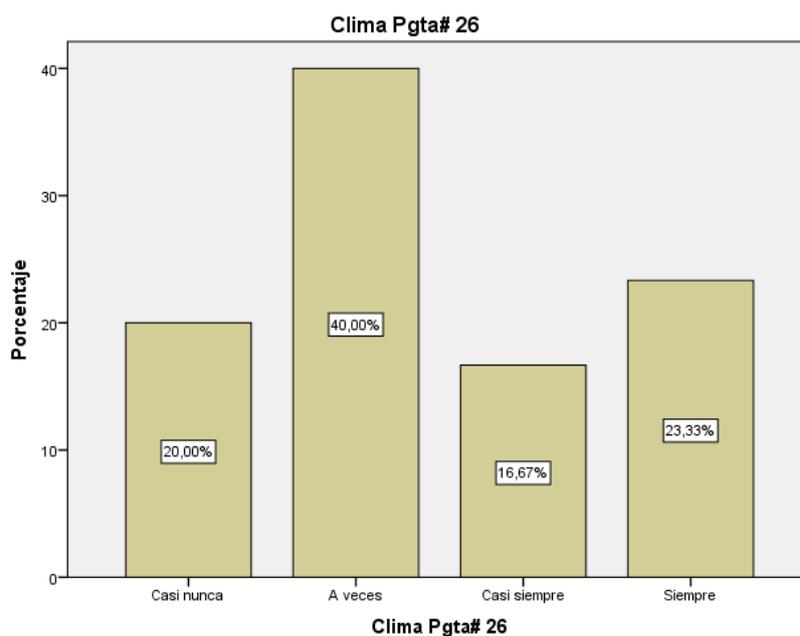
**Tabla 86: Pregunta N° 26**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0 %
Casi nunca	6	20.0%	20.0 %
A veces	12	40.0%	60.0 %
Válido Casi siempre	5	16.7 %	76.7 %
Siempre	7	23.3%	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la organización en el área cumple con lo que antes se planificó, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que a veces el área cumple con lo planificado. El resto de encuestados respondió siempre (23.3%), casi nunca (20%) y casi siempre (16.7%).

**Gráfico 76: Pregunta N° 26**



**Pregunta 27: Los colaboradores organizan sus tareas con responsabilidad según sus fortalezas y debilidades**

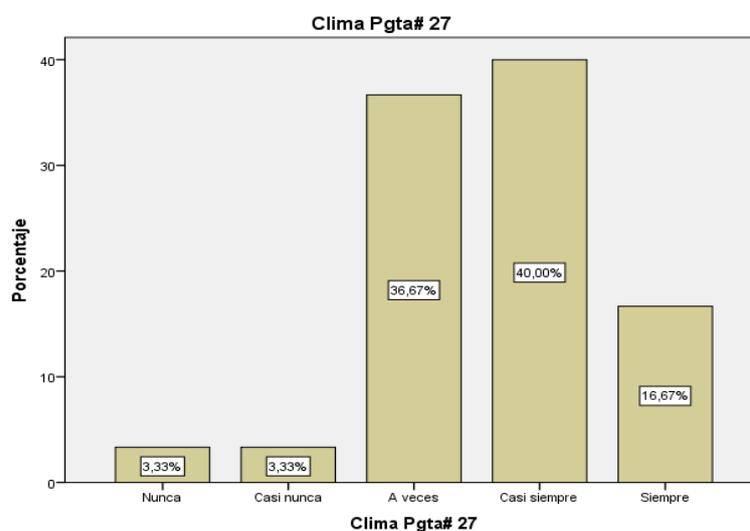
**Tabla 87: Pregunta N° 27**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3%	3.3 %
Casi nunca	1	3.3%	6.7 %
A veces	11	36.7%	43.3 %
Válido Casi siempre	12	40.0 %	83.3 %
Siempre	5	16.7%	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si los colaboradores organizan sus tareas con responsabilidad según sus fortalezas y debilidades, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que casi siempre las tareas son organizadas con responsabilidad según fortalezas y debilidades. El resto de encuestados respondió a veces (36.7%), siempre (16.7%), casi nunca (3.3%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 77: Pregunta N° 27**



**Pregunta 28: La organización de tareas permite cumplir los tiempos establecidos en cada proceso**

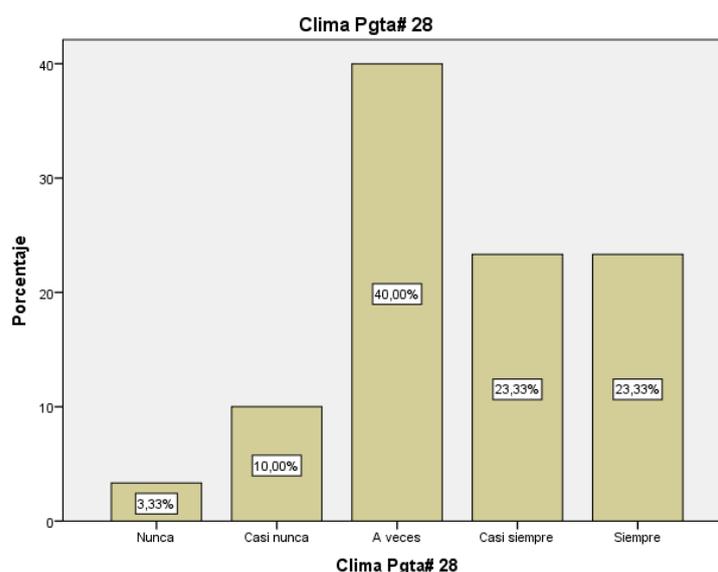
**Tabla 88: Pregunta N° 28**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.3%	3.3 %
Casi nunca	3	10.0%	13.3 %
A veces	12	40.0%	53.3 %
Válido Casi siempre	7	23.3 %	76.7 %
Siempre	7	23.3%	100.0 %
Total	30	100.0 %	

Elaboración propia

En el caso de la pregunta si la organización de tareas permite cumplir los tiempos establecidos en cada proceso, el mayor porcentaje de colaboradores (40%) manifestó que a veces la organización de tareas permite cumplir los tiempos. El resto de encuestados respondió casi siempre (23.3%), siempre (23.3%), casi nunca (10%) y nunca (3.3%).

**Gráfico 78: Pregunta N° 28**





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. *Dr. Manuel Salvador Camez Sobal*  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: *Coord. invest. PPA UCV*  
 1.3 Especialidad del validador: *Economista - Metodólogo*  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						<b>81%</b>

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		

Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo  
-Economista-

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10248111 Teléfono N° 942796627



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Sandoval Nizama Girona Edwin.  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador / DTC / Asesor.  
 1.3 Especialidad del validador: Temático.  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						<u>85%</u>

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			
Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			
Item 24			
Item 25			
Item 26			
Item 27			
Item 28			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			

Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09648917 Teléfono N° 992244905

MG. CPCC. Gimero E. Samborval Nizama.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Gonzalez M. Teresa
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUBD. Metodológica
- 1.3 Especialidad del validador: Metodológica
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					<b>65%</b>	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE		INSUFICIENTE
Item 1				
Item 2				
Item 3				
Item 4				
Item 5				
Item 6				
Item 7				
Item 8				

Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			
Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			
Item 24			
Item 25			
Item 26			
Item 27			
Item 28			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			

Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			
Item 24			
Item 25			
Item 26			
Item 27			
Item 28			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº \_\_\_\_\_ Teléfono Nº \_\_\_\_\_

Resumen de coincidencias X

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Bela)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo de Investigación	14 % >
2	repositorio.ucev.edu.pe Biblioteca de Internet	3 % >
3	es.scribd.com Fuentes de Internet	2 % >
4	repositorio.ute.edu.ec Biblioteca de Internet	2 % >
5	www.uru.edu Biblioteca de Internet	1 % >
6	www.miqam.gob.pe	1 % >

Mostrar todo X















































































































































































































































































































UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE - LIMA 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR PONCE CHONG, CARMEN AMOY

ASESOR DR. CAMA SOTELO, MANUEL SALVADOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACION DE OPERACIONES

LIMA - PERU

Página: 1 de 147 Número de palabras: 19298

CALIDAD DE SERVI...pdf Error: Error de red

CALIDAD DE SERVI...pdf CANCELADO