

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS
USUARIOS DEL ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Falcón Godoy, Nuel Luis

ASESORA: Ventura Crispín, Erica Luz

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Administración

Disciplina: Negocios y administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41871015

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42528501

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación
 psicología educativa

Código ORCID: 0000-0002-6595-8346

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Mercado Huertas, Janeth Rosemary	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	22459383	0000-0002-3906-6563
3	Bambaren Mata, Luis Alberto	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	43183838	0000-0002-3116-1929

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez

(Presidente)

Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas

(Secretaria)

Mtro. Luis Alberto Bambaren Mata

(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1062-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL ACLAS PILLCO MARCA HUÁNUCO, 2022”** Presentada por el (la) Bachiller, **FALCON GODOY, Nuel Luis**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:45 horas del día 27 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE

Mtra. Janeth Rosemary Mercado Huertas
SECRETARIA

Mtro. Luis Alberto Bambaren Mata
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres con su apoyo económico y moral, A mi esposa e hijos, Nohelia y Sahir por ser la inspiración de mi superación día a día.

AGRADECIMIENTO

A la casa superior de estudios la Universidad de Huánuco por brindarme la oportunidad de concluir con mis estudios superiores, entre personas inigualables que nunca olvidaré.

A mis familiares, colegas, y empleados, por apoyarme durante el desarrollo de la investigación, a mis padres por sus consejos que fueron determinantes en la forma de ser como una buena persona con cualidades, por su comprensión, afecto, simpatía, por todas esas cosas que lo caracterizan y lo hacen inolvidable, porque hicieron que diera lo mejor de mí, con mucho esfuerzo cuando menos me lo esperaba.

A la Asociación Comunidad Local de Salud Pillco Marca (ACLAS), por servir de ayuda entre a mis aspiraciones y mis logros, por brindarme todo su apoyo y ser partícipes activos en la consecución de mis metas académicas.

A los usuarios de la jurisdicción del Distrito de Pillco Marca, por apoyarme en brindar su información valiosa, que permitió mejorar la calidad de servicio de los usuarios en la atención del ACLAS.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	16
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	18
1.2.1. Problema general.	18
1.2.2. Problemas específicos.	18
1.3. OBJETIVO GENERAL:	19
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	19
1.5.1. Teórica:	19
1.5.2. Practica:	20
1.5.3. Metodológica:	20
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6.1. Temporal.	20
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.7.1. Científica:	20
1.7.2. Técnica:.....	21
1.7.3. Económica:	21
1.7.4. Personal:	21
CAPÍTULO II	22
2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	22

2.1.3.	Antecedentes locales	23
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1.	Clima organizacional.....	24
2.2.2.	Teoría del clima organizacional de Likert:	27
2.2.3.	Calidad de servicio	29
2.2.4.	Objetivos de la calidad de servicio	34
2.2.5.	Beneficios de calidad de servicio	34
2.2.6.	Ventajas y desventajas de la calidad de servicio	35
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	35
2.4.	HIPÓTESIS.....	37
2.4.1.	Hipótesis general	37
2.4.2.	Hipótesis específicas:.....	37
2.5.	VARIABLES.....	38
2.5.1.	Variable independiente.....	38
2.5.2.	Variable dependiente	38
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	39
	CAPÍTULO III	41
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.1.1.	Enfoque.....	41
3.1.2.	Alcance o nivel.....	41
3.1.3.	Diseño de investigación.	42
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.2.1.	Población.	42
3.2.2.	Muestra.	43
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	45
3.3.1.	Para la recolección de datos	45
3.3.2.	Para la presentación de datos.....	45
3.3.3.	Para el análisis e interpretación de los datos	48
	CAPÍTULO IV.....	49
4.	RESULTADOS	49
4.1.	Procesamiento de datos	49
4.2.	Contrastación de la Hipótesis.	81
	CAPÍTULO V.....	89

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
5.1. Contrastación de los Resultados	89
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1	39
Tabla 2. Variable 2 Nota: Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio según Zeithaml, 2015, págs. 2-10.....	40
Tabla 3. Trabajadores del ACLAS Pillco Marca -2022.....	43
Tabla 4. Usuarios atendidos meses abril, mayo, junio 2022.....	43
Tabla 5. Cuestionario piloto	47
Tabla 6. ¿Conoce usted la estructura organizativa de la Institución donde labora?.....	49
Tabla 7. ¿Conoce usted la estructura administrativa de la Institución donde labora?.....	50
Tabla 8. ¿Conoce usted las decisiones tomadas por la gerencia de la institución donde laboral?	50
Tabla 9. ¿Conoce usted las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución?	52
Tabla 10. ¿Tiene la motivación suficiente para laborar educadamente en su institución?	53
Tabla 11. ¿Cree que su rendimiento laboral es adecuado para el desarrollo de su institución?	54
Tabla 12. ¿Cree que la comunicación es adecuada para el desarrollo de su institución?	55
Tabla 13. ¿Participa activamente en la toma de decisiones para la mejora de su institución?	56
Tabla 14. ¿Considera que su trabajo es productivo para la institución?	57
Tabla 15. ¿Está conforme con el salario que percibe por prestar servicios a su institución?	58
Tabla 16. ¿Está de acuerdo con los gastos realizados para las diferentes actividades desarrolladas en su institución?	59

Tabla 17. ¿Los equipos son modernos y están en buen estado?.....	60
Tabla 18. ¿Las instalaciones son atractivos visualmente?	61
Tabla 19. ¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?	62
Tabla 20. ¿Los ambientes son atractivos?	63
Tabla 21. ¿Cumplen a tiempo las promesas prometidas?	64
Tabla 22. ¿Cuándo tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo?.....	65
Tabla 23. ¿El servicio es de primera?.....	66
Tabla 24. ¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace?	67
Tabla 25. ¿Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos?	68
Tabla 26. ¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?	69
Tabla 27. ¿Los servidores ofrecen un servicio rápido?.....	70
Tabla 28. ¿Los empleados están dispuestos a ayudar?	71
Tabla 29. ¿Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace?	72
Tabla 30. ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza?	73
Tabla 31. ¿Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados?..	74
Tabla 32. ¿Los empleados son amables?	75
Tabla 33. ¿Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios?	76
Tabla 34. ¿Recibió atención individualizada?	77
Tabla 35. ¿El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo?	78
Tabla 36. ¿Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas?	79
Tabla 37. ¿Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario?	80

Tabla 38. ¿Los empleados comprenden mis necesidades?	81
Tabla 39. Pruebas de normalidad	82
Tabla 40. Correlaciones 1	84
Tabla 41. Correlaciones 2	85
Tabla 42. Correlaciones 3	86
Tabla 43. Correlaciones 4	87
Tabla 44. Correlaciones 5	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conoce usted la estructura organizativa de la Institución donde labora.....	49
Figura 2. Conoce usted la estructura administrativa de la Institución donde labora.....	50
Figura 3. Conoce usted las decisiones tomadas por la gerencia de la institución donde laboral	51
Figura 4. Conoce usted las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución	52
Figura 5. Tiene la motivación suficiente para laborar educadamente en su institución	53
Figura 6. Cree que su rendimiento laboral es adecuado para el desarrollo de su institución.	54
Figura 7. Cree que la comunicación es adecuada para el desarrollo de su institución	55
Figura 8. Participa activamente en la toma de decisiones para la mejora de su institución	56
Figura 9. Considera que su trabajo es productivo para la institución	57
Figura 10. Está conforme con el salario que percibe por prestar servicios a su institución	58
Figura 11. Está de acuerdo con los gastos realizados para las diferentes actividades desarrolladas en su institución.....	59
Figura 12. Los equipos son modernos y están en buen estado.....	60
Figura 13. Las instalaciones son atractivos visualmente	61
Figura 14. El personal tiene un aspecto limpio y aseado	62
Figura 15. Los ambientes son atractivos	63
Figura 16. Cumplen a tiempo las promesas prometidas	64

Figura 17. Cuándo tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo.....	65
Figura 18. El servicio es de primera.....	66
Figura 19. Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace.	67
Figura 20. Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos.	68
Figura 21. Los empleados comunican cuando concluirá el servicio	69
Figura 22. Los servidores ofrecen un servicio rápido.....	70
Figura 23. Los empleados están dispuestos a ayudar.....	71
Figura 24. Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace?	72
Figura 25. El comportamiento de los empleados transmite confianza	73
Figura 26. Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados	74
Figura 27. Los empleados son amables	75
Figura 28. Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios	76
Figura 29. Recibió atención individualizada.....	77
Figura 30. El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo.	78
Figura 31. Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas.....	79
Figura 32. Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario.	80
Figura 33. Los empleados comprenden mis necesidades.....	81

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como finalidad investigar sobre el Clima Organizacional y la calidad de servicio a los usuarios del ACLAS Pillco Marca, 2022. La pregunta general es, ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca – 2022? La variable independiente consta de tres dimensiones y la variable dependiente consta de cinco dimensiones. Cuyo objetivo general es, determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022. La investigación es de tipo aplicada, con alcance descriptivo -correlacional. La muestra lo conformaron 85 trabajadores asistenciales y administrativos y 348 usuarios del ACLAS Pillco Marca. El muestreo fue probabilístico – aleatorio simple y el diseño de investigación es no experimental, por conveniencia debido que se consideró los criterios de exclusión, inclusión y eliminación; es explicativo porque se explicó la afluencia que existe entre dos variables que constituyen causa - efecto; y se utilizó la técnica de una encuesta con el instrumento de cuestionario. fueron procesados estadísticamente mediante tablas de frecuencias y gráficos estadísticos, para conocer la estructura interna de las variables y determinar la existencia de relación entre las mismas, , además se utilizó el programa estadístico SPSS para poder conocer el comportamiento de la variable precisado en cada pregunta. Y para comprobar las hipótesis específicas, se utilizó la correlación de Pearson utilizando la prueba estadística del Alfa de Cronbach, demostrándose que no existe relación significativa entre las variables clima organizacional, y calidad de servicio, confirmándose todas las hipótesis planteadas. La investigación nos ha permitido conocer que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS. Pues el Coeficiente de correlación de Pearson es **0.014** un valor relacional correlacional positiva débil, lo cual manifiesta la relación entre las variables de estudio: Variable 1 y Variable 2, se acepta la hipótesis general.

Palabra clave: Clima organizacional, Calidad del servicio.

ABSTRACT

The purpose of the research work was to investigate the Organizational Climate and the quality of service to the organizational climate and the quality of service towards the users of three dimensions and the dependent variable consists of five dimensions. Whose general objective is to determine the relationship between the organizational climate and the quality of service towards users in the ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022. The research is of an applied type, with a descriptive scope. The sample will be made up of 348 users and 85 assistance and administrative workers from ACLAS Pillco Marca. The sampling was -probabilistic – simple random and the research design is non-experimental, the technique of a survey with the questionnaire instrument was used. Then they were statistically processed through frequency tables and statistical graphs, to know the internal structure of the variables and determine the existence of a relationship between them, in addition, the SPSS statistical program was used to know the behavior of the variable specified in each question. And to verify the specific hypotheses, the Pearson correlation was used using the Cronbach's Alpha statistical test, demonstrating that there is a significant relationship between the organizational climate variables and service quality, confirming all the hypotheses raised. The research has allowed us to know the relationship that exists between the relationship of the organizational climate and the quality of service to users in the ACLAS. Well, Pearson's correlation coefficient is 0.014, a moderate relational value, which shows that there is an average relationship between the study variables: Variable 1 and Variable 2. In Way, the general hypothesis is accepted.

Keywords: Organizational climate, Service quality.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como título: ***“Clima Organizacional y Calidad de servicio a los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022”***. Tiene como objetivo realizar un cambio positivo sobre el clima organizacional respecto a la calidad de servicio al usuario del ACLAS Pillco Marca del distrito de Pillco Marca Provincia de Huánuco. Siendo el objetivo determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS. El clima organizacional juega un papel muy importante en cada uno de las áreas que brindan servicios al usuario, razón por la cual se debe brindar un trato amable cordial, demostrando así que todo el personal asistencial y administrativo conozca el clima organizacional en cada uno de sus actividades. Ya que se observó pésima calidad de servicio al usuario y poca organización del ACLAS, así demostrando el clima organizacional negativo.

En el capítulo I: “Se da a conocer el problema de la investigación: Descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación”.

En el capítulo II: “Trata del marco teórico de la investigación: (antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y operacionalización, Aspectos conceptuales, base teórica y definiciones operacionales acorde a las variables en estudio)”.

En el capítulo III: “Trata sobre referencia, materiales y métodos de investigación: (método y diseño, tipo y nivel de investigación, población y muestra y las técnicas e instrumentos de investigación utilizadas)”.

En el capítulo IV: “Se hallan los resultados: (procesamiento de datos, contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis, presentación, análisis e interpretación de resultados en concordancia con las variables y objetivos, en donde se expone a manera de tablas y gráficos los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación)”.

En el capítulo V: “Discusión de resultados: (la contratación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas)”.

Por último, se plantea las conclusiones y recomendaciones lo cual constituye el aporte de este trabajo de investigación.

Dichos resultados de investigación servirán de ayuda en la población de ACLAS Pillco Marca sobre clima organizacional y calidad de servicio a los usuarios.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

“El Clima Organizacional, nos dice que las apreciaciones compartidas por los empleados relacionados con el trabajo, respecto al trabajo físico en que realizan dichas actividades cotidianas, los vínculos interpersonales que tienen lugar en su entorno y las diferentes regulaciones formales, que impacta en dicho trabajo. El Clima Organizacional permitió extender la posición del análisis en una institución a una visión global, integrando en el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de sus objetivos”. (Rojas, 2017, pág. 164)

Por otro lado, la calidad del servicio en los usuarios es cuando los profesionales de la salud brindan un trato cordial, amable, muestran empatía y dan solución en el tratamiento, manejo de enfermedades, preservando el bienestar físico y mental, sobre lo que aqueja el paciente siendo comprensible en todo momento sobre la situación que pueda estar suscitándose en el centro de salud. (Láinez, 2015, pág. 110).

La importancia del clima organizacional está en reforzar el sistema organizativo, es favorecer a una mayor productividad y a la mayor calidad de servicio debido a que vincula con recurso humano; además, permite encontrar el problema dentro de una institución para luego realizar la intervención basada en los objetivos institucionales, y formar equipos de trabajo y conocer las necesidades del personal para mejorarla y su clima laboral. (Perez, 2018, pág. 15).

Así mismo, el Clima Organizacional con sus 4 dimensiones: (Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Participación) que distinguen a los empleados del Centro de Salud, Morelos, indica que se encontró poco nivel del placer al usuario. La dimensión más delicada es la motivación y reciprocidad. Las 4 dimensiones desempeñan el poder directo en el comportamiento y desempeño de los usuarios que trabajan dentro de la

institución para poder lograr los objetivos y metas institucionales. Es sustancial que el clima organizacional se encuentre en el nivel óptimo permitido, para dar la optimización a la misión de la institución (Toro, 2014, pág. 10).

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud en Perú, en las directrices de políticas del Sector, que se traduce en objetivos y políticas de calidad se encuentra orientados a la investigación continua para una mejora en la calidad de atención de los usuarios. “El SGCS está definido como un grupo de elementos interrelacionados que contribuye a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades del sector salud, y a sus dependencias públicas de los tres niveles (nacional, regional y local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.”(MINSA.GOP.PE Pág.25)

La atención en salud como los servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, y se pretende que los usuarios, el personal asistencial y administrativo cultiven el clima organizacional de forma positiva con la finalidad que la institución muestre un grado de aceptación por el público usuario, “el análisis de situación de salud (ASIS) es considerado como una herramienta básica para la buena toma de decisiones en el sector salud, donde es conocer y entender la complejidad que se desarrollan en los procesos de salud, enfermedad y calidad de vida del individuo, que permite una adecuada y pertinente programación de intervención desde el estado y la misma población.” (EDOC, s.f.)

La Asociación de Comité Local de Administración de Salud (ACLAS) de Pillco Marca, se encuentra ubicado en el Jr. San Diego cuadra 2, en el Distrito de Pillco Marca, y los responsables de dar un buen servicio de calidad a los usuarios es el personal asistencial y administrativo. Por lo que, la realidad refleja una situación diferente donde se percibe quejas sobre la atención en los diferentes servicios pudiendo constatar en el cuaderno de reclamos del 100 % de pacientes atendidos, que son 1200 pacientes mensuales, el 50 % equivale a 600 pacientes se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben. Estos datos reflejan la pésima

calidad de servicio hacia los usuarios y poca organización por los empleados, los responsables no son empáticos, cordiales, desconocen el trabajo en equipo, todo lo mencionado no permite mantener el clima organizacional positivo para verse reflejado en la atención que se brinda a los usuarios.

El clima organizacional para los profesionales asistenciales y administrativos es importante para brindar un buen servicio de calidad a los usuarios en los diferentes servicios que van para ser atendidos diariamente. Frente a estas realidades surge la idea y la necesidad de trabajar en forma conjunta, oportuna y armónicamente. (Láinez, 2015, pág. 110).

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar cómo se relaciona el clima Organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. Problema general.

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y los elementos tangibles hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022?
- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la fiabilidad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022?
- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la empatía hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco - 2022?
- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la capacidad de respuesta hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco-2022?

- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la seguridad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca HUANUCO- 2022?

1.3. OBJETIVO GENERAL:

- Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar la relación del clima organizacional y los elementos tangibles hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022
- Determinar la relación del clima organizacional y la fiabilidad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022
- Determinar la relación del clima organizacional y la calidad empatía hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco- 2022
- Determinar la relación del clima organizacional y capacidad de respuesta hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022
- Determinar la relación del clima organizacional y la seguridad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

1.5.1. Teórica:

En el trabajo de investigación se determinó la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios contando con el respaldo de autores como (Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard, 2014) quienes mencionaron “las dimensiones del modelo SERVQUAL como son los elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad.”

Asimismo (Kotler, 2015) menciona sobre la teoría del clima y sus dimensiones siendo la siguiente: Factores causales, factores intermedios y factores finales.

El investigador busco generar la reflexión y el debate académico

sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o encontrar nuevas explicaciones del conocimiento existente (Bernal, 2012, pág. 2).

1.5.2. Practica:

El trabajo de investigación “clima organizacional y calidad de servicio a los usuarios del ACLAS Pillco Marca- 2022” apporto conocimientos, a fin de dar solución al problema que viene presentando, tales como: maltrato, inoportunidad, ineficiencia; en cuanto al clima organizacional y la calidad de atención al usuario; su desarrollo ayuda a dictaminar un problema lo que afecta directa e indirectamente a una realidad social o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse ayudara a resolverlo.” (Bernal, 2012, pág. 2).

1.5.3. Metodológica:

Las técnicas e instrumentos que se utilizó en la investigación cuentan con la confiabilidad y validez para futuras investigaciones tomar como antecedentes, refiere al uso de método, técnicas específicas que pueden generar entendimiento válido y confiable; sirve de aporte y aplicación para otros investigadores que aborden problemas similares (Bernal, 2012, pág. 2).

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo de investigación presento las siguientes limitaciones:

1.6.1. Temporal.

Se realizó la encuesta en un periodo de tiempo muy corto, a los trabajadores que laboran en horarios diferenciados, y a usuarios que acuden a diario al ACLAS Pillco Marca.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Científica:

“El tesista contó con los conocimientos científicos, con bibliografía

adecuada en materia del clima organizacional y calidad de atención a los usuarios" (Aguirre, 2018, pág. 23).

1.7.2. Técnica:

Se contó con técnica, métodos metodología, procesamientos, herramientas e instrumentos y asesoramiento para enfocar el proceso de investigación. (Aguirre, 2018, pág. 22)

1.7.3. Económica:

Se tuvo a disposición recursos económicos y materiales, así como con técnicas, herramientas, métodos, procedimientos, metodología, asesoramiento e instrumentos para enfocar el desarrollo de la investigación. (Aguirre, 2018)

1.7.4. Personal:

La capacidad del investigador dio a conocer sobre temas del clima organizacional y calidad de servicio en la atención de los usuarios, añadida por la predisposición de tiempo y voluntad para que se sea posible su realización. (Bernal, 2013, pág. 7).

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Martínez, 2019) “Con su tesis titulada “Clima Organizacional y percepción externa de la calidad de servicios de salud en el hospital General San Isidro Colombia”, teniendo como objetivo determinar que el clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud. La investigación es de tipo sustantiva, esto permitió orientar el conocimiento principal de los fenómenos, tanto a describirlo como a explicarlo”. En ese sentido (Sánchez, Reyes, 2018) “afirmaron que la investigación sustantiva es aquella que trata de responder al problema teórico o sustantivo y se establece predecir y explicar la realidad, con lo cual se buscaban los principios o leyes generales que organizan una teoría científica, Por otro lado la percepción sobre la calidad se evidenció que el 93% de la población encuestada pensó que el servicio deseado es totalmente esencial en el momento de recibir un excelente servicio y que fue muy importante los aspectos externos para un servicio de calidad”. “El resultado cuanto al clima organizacional se evidencio que para los profesionales administrativos y asistenciales se encontraban en un rango medianamente satisfecho, siendo sus variables más sobresalientes para el personal administrativo el liderazgo, y menos sobresaliente la reciprocidad y para el personal asistencial la variable sobresaliente fue la reciprocidad y en un nivel insatisfactorio la variable de participación”. “En tanto en la percepción de la calidad de atención se determinó que es favorable adecuada y aceptación, sin embargo, existen algunos problemas como los materiales, instalaciones, amabilidad con el usuario, prestación de servicios malos, las cuales necesitan mejorar”.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Figuroa, 2019) Con su tesis titulada “el Clima Organizacional y la Satisfacción Del Usuario De Consultorios Externos Del Hospital Octavio Mongrut Muñoz LIMA”. Como objetivo identificar la relación del clima

organizacional y la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz. La investigación fue de tipo sustantiva, esto permitió orientar el conocimiento esencial de los fenómenos, tanto a describirlos como a explicarlos.

En ese sentido (Sánchez, Reyes, 2018) “afirman que la investigación sustantiva es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y se establece en describir, explicar o predecir la realidad, con lo cual busca en los principios o leyes generales organizar una teoría científica”. “Para la presente investigación, la población estuvo conformada por dos grupos: Cuarenta (40) trabajadores entre profesionales, técnicos y administrativos que realizaron atención por los diferentes consultorios de consulta externa del Hospital de Octavio Mongrut durante el mes de agosto del 2019; y 17,000 usuarios que acudieron a los diferentes servicios externos del Hospital Octavio Mongrut. Utilizo la muestra representativa correspondiente a la primera variable, estaba conformada por 40 trabajadores entre profesionales, técnicos y administrativos que realizaron atención por los diferentes consultorios de consulta externa del Hospital Octavio Mongrut durante el mes de agosto del 2019. Esta muestra es del tipo Censal, la cual está definida por comprender todas las unidades de la población a investigar. Se concluye que la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los usuarios de Consultorios Externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz durante el año 2019, es moderada, con ello se cumple el objetivo general y se afirma que, si existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los usuarios externos”.

2.1.3. Antecedentes locales

(Cardoso, 2018) Con su tesis titulada sobre “el clima organizacional y desarrollo gerencial en el personal del Centro de Salud Tambillo Umari, Huánuco”. “Tuvo como objetivo establecer el tipo de relación entre clima organizacional relacionado con el desarrollo gerencial en el personal del centro de salud Tambillo Umari, la muestra estuvo conformada por 44 profesionales del campo de las ciencias de la salud perteneciente al

Centro de Salud Tambillo Umari, durante el periodo de agosto a octubre de 2018; de acuerdo a la planilla de trabajadores que nos facilitó la oficina de Recursos Humanos del establecimiento de salud. Nuestra población fue accesible, por el cual se tuvo acceso para el desarrollo del trabajo de investigación”.

“El muestreo que se utilizó fue de tipo probabilístico por conveniencia, debido a que se consideraron los criterios de inclusión, criterios de exclusión y criterios de eliminación. Explicativo, porque se explicó la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; Cuyo resultado fue con el Chi2 calculado fue 10,900, ($p=0,000$; <0.05), el coeficiente de phi fue $=0,810$ ($>0,08$), determinando una relación positiva alta. Llanos”,

2.2. BASES TEÓRICAS.

En este capítulo se presentan las bases que sustentan y el mapa de variables, los cuales fundamentan y soportan el estudio. Al respecto se argumentan, algunos de los estudios hechos sobre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario que tiene relación las mismas.

2.2.1. Clima organizacional.

Concepto

Es el grupo que puede ser percibido en una organización o sobre el subsistema, y es inducido para formar una organización y sus subsistemas que se tratan con su entorno. (Slocum, 2017, pág. 22)

Es el cambio que puede suscitar en las organizaciones que dependen, las personas que interactúan en las instituciones, conociendo la aptitud, el valor, la expectativa y el objetivo personal; “el ambiente o el clima de trabajo son el resultado de los fenómenos que se van proyectar entre los individuos, y que constituye uno de los factores determinantes que provee los procesos organizativos, de gestión, de innovación y de cambio” (Slocum, 2017, pág. 22).

El trato que un líder debe tener es la relación entre el personal de la

institución, y también es la relación con los usuarios, y todo esto lo conforman y se denomina Clima Organizacional, pudiendo ser desfavorable o favorable para el buen desempeño en la institución. El clima organizacional despertó el interés en el estudio de campo del Comportamiento Organizacional y la administración, y tuvo distintas denominaciones como: Ambiente, organización, atmósfera, satisfacción, Clima, etc. Se realizaron investigaciones en las últimas décadas, para poder explicarlo y poder medirlo. (Domínguez Ramirez, 2018, pág. 34).

“El Clima Organizacional es precisamente uno de los más resaltantes, puesto que permite una exactitud en la expresión más específica a la percepción que los trabajadores comprenden respecto a la organización en donde se encuentran vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo.” (Toro, 2014, pág. 22).

2.2.1.1. Características del clima organizacional

- Pueden ser internas o externas.
- Directa o indirecta.
- Repercusiones en el comportamiento laboral.
- Son relativamente permanente con el tiempo, se diferencian de una organización a otra.
- Forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (Goncalvez, 2014, pág. 55).

2.2.1.2. Funciones del Clima Organizacional

Las funciones del clima organizacional son:

- Desvinculación.
- Obstaculización.
- Espíritu.
- Intimidación.
- Alejamiento.

- Énfasis en la producción, sensible a la retroalimentación.
- Empuje.
- Consideración.
- Estructura.
- Responsabilidad.
- Recompensa
- Riesgo.
- Cordialidad.
- Apoyo.
- Normas.
- Conflicto
- Identidad.
- Conflicto e inconsecuencia.
- Selección basada en capacidad y desempeño.
- Tolerancia a los errores.
- Adecuación de la planeación. (Castillo, 2016, págs. 3-6).

2.2.1.3. Objetivos del clima organizacional:

- Analizar y determinar el estado de la satisfacción laboral del trabajador, para encontrar el aspecto que puedan obstaculizar la obtención de los resultados propuestos.
- Identificar la fuente del conflicto que traen resultados inadecuados.

- Evaluar la conducta de la toma de decisión y las acciones que se ponen en práctica.
- Tomar la medida correctiva relacionada con el plan puesto en práctica, determinando nueva acción o consolidando las existentes.
- Corregir el comportamiento del jefe y personal de la institución. (Castillo, 2016, pág. 7).

2.2.2. Teoría del clima organizacional de Likert:

Según (García, 2015, pág. 44) “menciona que la conducta asumida por los subalternos es influenciada por dos factores: la conducta administrativa y la percepción sobre las condiciones institucionales. Likert estableció tres modelos de variables que especifican particularidades propias de la institución, las mismas que influyen en la apreciación personal del clima organizacional”. Dichas variables son:

2.2.2.1. Factores causales

Están orientados a señalar la dirección en el que una institución progresa y consigue resultados.

➤ Indicadores

- **Estructura organizativa:** Es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada empleado dentro de una institución para alcanzar los objetivos trazados.
- **Estructura administrativa:** Es un esquema serio que representa la relación, la comunicación, la causa de decisión y el procedimiento que articula a un conjunto de personas, factores materiales y funciones, que están orientados al logro del objetivo determinado.
- **Las decisiones:** Es el proceso mediante el cual se efectúa una elección entre la alternativa o forma de resolver las diferentes situaciones de la vida. “Competencia y aptitudes: Es cuando se habla que una persona es capaz de realizar una tarea, mientras que

competencia es cuando esa tarea se realiza con experiencia y conocimiento. Así, esta diferencia hace referencia al rango, es decir, a cómo de bien se realiza una determinada tarea.” (García, 2015, pág. 22).

2.2.2.2. Factores intermedios,

“Están dirigidas a evaluar la situación interna de la institución, las cuales están plasmadas en elementos como el rendimiento, motivación, comunicación y la toma de decisiones. Ellas poseen gran significación ya que permiten establecer los procedimientos institucionales.” (García, 2015, pág. 23).

➤ Indicadores

- **Motivación:** Es lo que ayuda a cualquier individuo a mantenerse en movimiento, para lograr el proceso necesario e implementa las acciones pertinentes para lograr el objetivo o satisfacer una determinada necesidad.
- **Rendimiento:** Nos menciona que la información que surge entre los medios empleados para obtener lo requerido y el resultado que se consigue. La utilidad que brinda a alguien también se conoce como rendimiento.
- **Comunicación:** Es el proceso por cual un individuo entra en cooperación mental con otro hasta que ambos alcanzan una conciencia común.
- **Toma de decisiones:** “Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones de la vida. Ciertos factores pueden influir en las decisiones que tomamos diariamente, a través de algunas técnicas y actividades prácticas.” (García, 2015, pág. 26)

2.2.2.3. Factores finales:

Es considerada como el resultado de la relación entre las primeras

dos variables. Lo que refleja en los resultados organizacionales, con los indicadores de ganancia, pérdida y productividad.

➤ **Indicadores**

- **Productividad:** “Es la eficiencia de cada factor o recurso utilizado, es cuanto menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto mayor será la eficiencia”.
- **Ganancia:** Es el aumento de la riqueza que se produce a partir de una transacción u operación de índole económico.
- **Pérdida:** “Es una situación en la que se deja de poseer algo que se tenía. Este término puede ser utilizado en diversos ámbitos; en el caso de la economía, se refiere, en general, a la reducción del patrimonio del individuo o empresa.” (García, 2015, pág. 28).

2.2.2.4. Importancia del clima organizacional en los centros de salud

El clima organizacional en un Centro de Salud, es importante porque va permitir detectar y determinar el nivel de retroalimentación existente en cada uno de los procesos efectuados y, de ese modo, promover todos los cambios que sean necesarios para mejorar la calidad de servicio que se brinde.

2.2.3. Calidad de servicio

(Cubillos 2009) “Es un concepto de esencia del ser humano, desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa”.

(Redalyc, 2011) “Define la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor ha servido de base para el desarrollo de modelos multidimensionales que permiten evaluar esta relación, muestra los fundamentos básicos de los conceptos de satisfacción e

insatisfacción, para abordar posteriormente los dos principales modelos de medición de la calidad”.

(Deming, 2018) “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

(Crosby 2022) “Calidad es conformidad con los requerimientos; los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

(Stanton, Etzel & Walker 2007) “Sostiene los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

(Lamb, Hair y Daniel 2016) "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánico, a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente”.

“Manifiesta que el servicio no sólo se vale de la utilización del recurso humano, sino que entran en juego otros factores tales como: los técnicos, financieros y materiales. Y que existen tres dimensiones de calidad: (a) calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones, por ejemplo); (b) calidad corporativa, que involucra la imagen de la empresa; y (c) calidad interactiva, que resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry establecieron que la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumidor”. (Aguirre, 2018, pág.4- 5).

2.2.3.1. Objetivos de la calidad

“El objetivo de la calidad puede ser visto desde diferentes puntos de vista, se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte, puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los empleados de la institución que genere mayor rentabilidad, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado, aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad. Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios.” (promonegocios.net, 2006).

2.2.3.2. Instrumentos de medición

EL MODELO SERVQUAL

“El instrumento servqual, fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, ha sido la más difundida en la investigación vinculada con la valoración de la calidad del servicio. Esta escala fue desarrollada al final de la década de los ochenta. El estudio fue contemplado con 97 ítems que incluía 10 criterios de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)”. (Zeithaml, 2015, pág. 13)

La escala ha ido perfeccionada hasta convertirse en un instrumento integrado por 22 proposiciones y 5 dimensiones: (Zeithaml, 2015, págs. 2-10)

Elementos Tangibles: “Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios”. (Zeithaml, 2015, págs. 2-10).

Indicadores

- **Infraestructura:** Instalaciones que sirve para desarrollar una actividad.

- **Limpieza e higiene:** Es acción de mantener limpio un ambiente, instrumento y uno mismo.
- **Ambiente interno:** constituye las cosas o fuerzas, también son los incentivos, el clima organizacional, el liderazgo, el cumplimiento de los valores y normas.
- **Muebles y enseres:** Cosas u objetos que cuenta una institución. (Zeithaml, 2015, págs. 2-10).

Fiabilidad: “Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta, veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee”. (Zeithaml, 2015, págs. 2-10).

Indicadores

- **Nivel de precios:** Es el valor del precio de un servicio o bien.
- **Materia prima e insumos:** Son insumos que se utiliza para elaboración o transformación de un producto.
- **Credibilidad:** es el nivel de confianza que te tiene a una tercera persona. (Zeithaml, 2015, págs. 2-10)

Capacidad de respuesta: “Es la capacidad de responder ante un problema que se presenta durante una atención. Es la preparación y voluntad del servidor para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio oportuno”.(Zeithaml, 2015, págs. 2-10).

Indicadores

- **Disponibilidad:** Es cuando este en el momento adecuado.
- **Rapidez:** Es la eficacia que uno debe resolver un problema.

Seguridad: “Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad”. (Zeithaml, 2015, págs. 2-10).

Indicadores

- **Amabilidad:** Es ser agradecido empático.

- **Asertividad:** Es ver y hacer con exactitud.
- **Confiabilidad:** Es la precisión que se tiene u obtiene.

Empatía: “Es la identificación mental y afectiva de una persona con la institución, y se esmera en ofrecer a toda la organización y a sus clientes una atención individualizada”. (Zeithaml, 2015, págs. 2-10).

Indicadores

Horarios de trabajo: Son normas de convivencia para una adecuada relación laboral.

Atención personalizada: Es una atención de calidad en el momento adecuado.

Comprensión del usuario: “Los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, y 5 Totalmente de acuerdo. Los ítems en las que se consideran dos declaraciones; una para medir la expectativa con relación a la generalidad de la institución que se ubica dentro de la categoría del servicio de salud que está siendo evaluado; otra para medir la percepción respecto a la institución en particular, cuya calidad del servicio es objeto de estudio”. (Zeithaml, 2015, págs. 2-10)

Figura 1.
Modelo servqual.

Variables del modelo servqual.	
Dimensión	Variable
Elementos tangibles: (Apariencia física de las instalaciones, equipos, personal de contacto y material de comunicación).	1. -Equipamiento de aspecto moderno. 2. - Instalaciones visualmente atractivas. 3. -Apariencia personal. 4. -Elementos tangibles atractivos
Fiabilidad: (Cumplimiento del servicio prometido en forma adecuada y constante).	5. - Cumplimiento de promesas. 6. -Interés en la resolución de problemas. 7. -Realización del servicio a la primera. 8. -Conclusión en el plazo prometido. 9. -Ausencia de errores.
Capacidad de respuesta: (Disposición para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido).	10. -Personal comunicativo. 11. -Personal rápido. 12. -Personal colaborador. 13. -Personal informado.
Seguridad: (Conocimientos y habilidades demostradas por los empleados que brindan tranquilidad al cliente. También incluye la salvaguarda de activos del cliente).	14. - Personal que transmite confianza. 15. -Clientes seguros con su proveedor. 16. -Personal amable 17. - Personal bien formado
Empatía: (Atención individualizada que ofrece la empresa a sus clientes. Ponerse en el lugar del cliente para tratar de identificar sus necesidades).	18. -Atención individualizada al cliente. 19. -Horario conveniente. 20. -Atención personalizada de los colaboradores. 21. -Preocupación por los intereses del cliente. 22. -Comprensión de las necesidades del cliente.

Nota: La muestra las dimensiones e indicadores del modelo SERVQUAL en el año 2015. Según Zeithaml (2015).

2.2.4. Objetivos de la calidad de servicio

“El objetivo de calidad es el medio con el que la institución puede identificar todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consigan determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad”. (Zeithaml, 2015, pág. 12).

2.2.5. Beneficios de calidad de servicio

Beneficios de una buena calidad de servicio a los usuarios en los centros de salud, repercutirá en que los usuarios se sientan confortables y satisfechos con la atención que se les brinde por el profesional idóneo y con calidad de servicio.

El desempeño y la calidad de servicio al usuario, es la valoración mediante un resultado que se alcanza en un determinado tiempo, para una adecuada satisfacción (Zeithaml, 2015, pág. 11).

2.2.6. Ventajas y desventajas de la calidad de servicio

VENTAJAS

- Concentra el esfuerzo en el ámbito organizativo y de procedimiento competitivo.
- Consigue mejorar en un pequeño plazo y el resultado visible.
- Existe reducción del producto defectuoso, trae como consecuencia una disminución en el costo, como resultado que da un consumo menor de materia prima o digamos los productos que son de mejor calidad.
- Incrementan la productividad y dirigen a las organizaciones hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las instituciones.
- Contribuyen a las adaptaciones de los procesos y los avances tecnológicos.
- Permiten eliminar los procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así los gastos innecesarios.

DESVENTAJAS

- Los gerentes en las instituciones son muy conservadores, por ende, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo.
- poca inversión en las áreas importantes que velan por el bienestar del personal.
- El mejoramiento se concentra en un territorio específico de la organización, pierde perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Calidad de servicio.** “Es el conjunto de acciones que realizan las instituciones prestadoras de salud, y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como

por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”. (Bernal, 2013, pág. 8).

2. **Capacidad de Respuesta:** “Es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (Bernal, 2013, pág. 7).
3. **Centro de Salud.** – “Es una organización de servicios de salud donde se brindan prestaciones ambulatorias de prevención y de tratamiento”. (Organización mundial de la salud, 2020, pág. 4).
4. **Establecimiento de Salud.** – “Son aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, y rehabilitaciones dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas”. (Organización mundial de la salud, 2020, pág. 3).
5. **Expectativa del Usuario.** – “Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio”. (ZEITHAML, 2017, pág. 15).
6. **Gestión de la Calidad.** – “Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.” (Rodríguez, 2012, pág. 12).
7. **Percepción del Usuario.** – “Es lo que el usuario percibe de la organización como cumplimiento de la entrega del servicio de salud ofertado”. (Rodríguez, 2012, pág. 6).

8. **Recurso Humanos:** “Personas que en el sistema de Salud realizan acciones para el logro de resultados en el área de la salud, ya sea en bienes o servicios. Para el Estudio de Clima Organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud”. (Rodríguez, 2012, pág. 10).
9. **Servicio público.** –“Entendemos por servicios públicos, en las actividades, entidades u órganos con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda”. (Rodríguez, 2012, pág. 10).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas:

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y empatía hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Variable independiente

El clima organizacional.

Dimensiones

- Factores causales
- Factores intermedios
- Factores finales

2.5.2. Variable dependiente

Calidad de servicio a los usuarios.

Dimensiones

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1
Variable 1

VARIABLE 1	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	Factores Causales	Estructura organizativa	1. Conoce la estructura organizativa de la Institución donde labora	1. Totalmente en desacuerdo 1. En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
		Estructura administrativa	2. Conoce la estructura administrativa de la Institución donde labora	
		Las decisiones	3. Conoce las decisiones tomadas por la gerencia de la institución donde laboral	
		Competencia Actitudes	4. Conoce las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución	
	Factores Intermedios	Motivación	5. Tiene la motivación suficiente para laborar educadamente en su institución	
		Rendimiento	6. Su rendimiento laboral es adecuado para el desarrollo de su institución	
		Comunicación	7. La comunicación es adecuada para el desarrollo de su institución	
		Toma de decisiones	8. Participa activamente en la toma de decisiones para la mejora de su institución	
	Factores Finales	Productividad	9. Considera que su trabajo es productivo para la institución	
		Ganancia	10. Está conforme con el salario que percibe por prestar servicios a su institución	
		Perdida	11. Está de acuerdo con gastos realizados para las diferentes actividades desarrolladas en su institución	

Nota: Dimensiones e indicadores del Clima Organizacional según Kotler, 2015, pág. 10.

Tabla 2.
Variable 2

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Equipamiento de aspectos moderno	1.Los equipos son modernos y están en buen estado	1 Totalmente en desacuerdo
		Instalaciones visualmente atractivas	2.Las instalaciones son atractivos visualmente	
		Apariencia personal	3.El personal tiene un aspecto limpio y aseado	
		Elementos tangibles atractivos	4.Los ambientes son atractivos	
	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	5.Cumplen a tiempo las promesas prometidas	2 En desacuerdo
		Intereses en la resolución de problemas	6.Cuando tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo	
		Realización del servicio a primera	7.El servicio es de primera	
		Conclusión en el plazo prometido	8.Cuando el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Ausencia de errores	9.Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos	
	Capacidad de respuesta	Personal comunicativo	10.Los empleados comunican cuando concluirá el servicio	4 De acuerdo
		Personal rápido	11.Los servidores ofrecen un servicio rápido	
		Personal colaborador	12.Los servidores están dispuestos a ayudar	
		Personal informado	13. Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace	
	Seguridad	Personal que transmite confianza	14.El comportamiento de los empleados trasmite confianza	
		Clientes seguros	15.Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados	
		Personal amable	16.Los empleados son amables	
		Personal bien uniformado	17.Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios	
	Empatía	Atención individualizada al usuario	18.Recibió atención individualizada	5 Totalmente de acuerdo
		Horario conveniente	19.El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo	
		Atención personalizada de los colaboradores	20.Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas	
		Preocupación por los intereses del usuario	21. Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario.	
		Comprensión de las necesidades del usuario	22.Los empleados comprenden mis necesidades	

Nota: Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio según Zeithaml, 2015, págs. 2-10.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo aplicada porque la investigación busca determinar, el conocer, para hacer, para actuar, para construir y para modificar. Investigación aplicada: Cuando la investigación se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado que permita soluciones de problemas prácticos. (Hernández, 2018, pág. 2).

El trabajo de investigación corresponde a una investigación no experimental porque solo se describe tal como se obtiene los datos sin alterar los datos obtenidos.

3.1.1. Enfoque.

El enfoque es cuantitativo porque manifiestan que usan la compilación de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer guías de comportamiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o evitar pasos, el orden es severo, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose y, una delimitada, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Hernández, 2018, pág. 2).

3.1.2. Alcance o nivel.

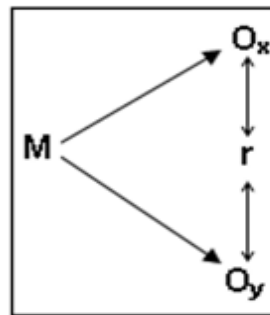
La investigación es de nivel descriptivo - correlacional, Se dice que es un estudio descriptivo, porque describe los resultados obtenidos en la encuesta realizado a los colaboradores y usuarios de la ACLAS Pillco Marca, haciendo relacionar la variable independiente con la variable dependiente. Se dice correlacional, a que el presente estudio tiene como finalidad conocer la relación o influencia que existe entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular siendo el clima

organizacional y la calidad de servicios (Hernández, 2018, pág. 2).

3.1.3. Diseño de investigación.

El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la hipótesis formulada. (Hernández, 2018, pág. 2).

El diseño de investigación es de tipo correlacional porque se examina los efectos de las variables, asumiendo que la ocurrencia de la variable independiente produce cambios en la variable dependiente cuyo



Donde:

M: Muestra de estudio

O: Observación

X: variable independiente

Y: variable dependiente

r: relación

diagrama es:

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. Población.

“Es el conjunto de individuos que se encuentran en un espacio determinado. (Hernández, 2018, pág. 6).

En la presente investigación no fue posible analizar a toda la población por cuestiones de tiempo y recursos humanos”

Para la presente investigación se tomó 2 poblaciones:

Población 01: estuvo conformado por los trabajadores del ACLAS Pillco Marca.

Población 02: conformaron usuarios atendidos en los meses abril a junio del ACLAS Pillco Marca, 2022, siendo la estimación de usuarios que son atendidos de acuerdo a los datos trimestrales que se obtienen de la oficina de Estadística.

Tabla 3.

Trabajadores del ACLAS Pillco Marca -2022

Recursos Humanos	Total
Asistencial	95
Administrativo	06
Total	101

Fuente: Oficina de Recursos Humanos ACLAS Pillco Marca

Tabla 4.

Usuarios atendidos meses abril, mayo, junio 2022

MESES	Población (Usuarios atendidos)
ABRIL	1100
MAYO	1200
JUNIO	1300
TOTAL	3600

Fuente: información brindada por la Oficina de estadística ACLAS, 2022.

3.2.2. Muestra.

Es una cantidad pequeña de una población, se toma o se separa de ella con ciertos criterios para utilizar en un estudio, análisis experimentación. (Hernández, 2018, pág. 3).

Muestra 01: El muestreo fue probabilístico – aleatorio simple; todos los miembros de la población tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra, utilizamos la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

N: Población 101

P. Probabilidad de éxito 50%

Q. Probabilidad de fracaso 50%

e. Nivel de significancia 5%

z. nivel de confianza 95% (1.96)

n: muestra

Entonces nb = 85

$$n = \frac{101 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (101-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 85$$

La muestra lo conformaron 85 trabajadores asistenciales y administrativos del ACLAS Pillco Marca.

Muestra 02: El muestreo fue probabilístico – aleatorio simple; todos los miembros de la población tienen la probabilidad de participar en el estudio, utilizamos la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N-1) + z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

N: Población 3600

P. Probabilidad de éxito 50%

Q. Probabilidad de fracaso 50%

e. Nivel de significancia 5%

z. nivel de confianza 95% (1.96)

n: muestra

Entonces nb= 348

$$n = 3600 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$0.05^2 \times (3600-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$N = 348$$

Lo conformaron 348 usuarios atendidos en el ACLAS Pillco Marca.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.3.1. Para la recolección de datos

Técnica: Encuesta

“La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso de cuestionario o entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis.” (Hernández, 2018, pág. 5).

Instrumento: cuestionario

Es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, puede ser aplicado individual o colectivo y debe reflejar y estar relacionado con las variables y sus indicadores. (Hernández, 2018, pág. 13).

El trabajo de investigación contó con dos instrumentos; el primero midió el clima organizacional con 11 ítems con una escala de medición múltiple y fueron encuestados a los colaboradores del ACLAS, y el segundo midió la calidad de servicio al usuario con 22 ítems con una escala de medición múltiple fueron encuestados los usuarios que asisten al ACLAS.

3.3.2. Para la presentación de datos

PROCEDIMIENTOS

Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos y obtener los datos referidos a las variables en estudio, se solicitó la autorización

respectiva al gerente de ACLAS Pillco Marca. La coordinación también se llevó a cabo con el mismo gerente, quien comunicó sobre los objetivos de la investigación y se les solicitó su valiosa colaboración ya que el cuestionario es el clima organizacional y calidad de servicio al usuario. Las encuestas han sido anónimas con el fin de asegurar una información veraz y confiable. Estas pruebas se aplicaron durante el desarrollo del servicio en el ACLAS Pillco Marca.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

“El nivel estadístico se usó de frecuencias y porcentajes para establecer el predominio del clima organizacional y atención al usuario, para determinar niveles predominantes de las variables motivo de investigación, así como precisar sus características más resaltantes”.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

VALIDACIÓN. Para la validación de los instrumentos de recojo de información empleados, se realiza por medio de alfa de Cronbach.

Tabla 5.
Cuestionario piloto

PARTICIPANTES	ITEMS																						TOTAL
	PRE 1	PRE 2	PRE 3	PRE 4	PRE 5	PRE 6	PRE 7	PRE 8	PRE 9	PRE 10	PRE 11	PRE 12	PRE 13	PRE 14	PRE 15	PRE 16	PRE 17	PRE 18	PRE 19	PRE 20	PRE 21	PRE 22	
1	2	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	84
2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	90
3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	3	4	4	4	5	5	3	3	2	4	3	4	4	83
4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	86
5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	76
6	2	4	4	2	3	2	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	71
7	3	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	79
8	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	84
9	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	93
10	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	100
11	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	95
12	2	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	83
13	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	78
14	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	86
15	3	3	5	5	3	4	5	4	2	4	2	4	4	3	3	5	2	4	5	5	3	5	83
16	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	82
17	5	3	3	5	4	5	5	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	86
18	5	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	94
19	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	72
20	2	4	5	2	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5	2	5	5	88
VARIANZA	0.99	0.33	0.59	0.93	0.53	0.85	1.09	0.75	0.65	0.54	0.788	0.348	0.69	0.6	0.548	0.448	0.348	0.828	0.3875	0.928	0.5275	0.49	
SUMATORIA DE VARIANZAS	14.2																						
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	52.9																						
a: coeficiente de confiabilidad												0.766											
k: numero de item del instrumento												22											
sumatoria de las varianzas de los items												14.2											
s: varianza total del instrumento												52.9											
RANGO												CONFIABILIDAD											
0.53 A MENOS												CONFIABILIDAD NULA											
0.54 A 0.59												CONFIABILIDAD BAJA											
0.60 A 0.65												CONFIABLE											
0.66 A 0.71												MUY CONFIABLE											
0.72 A 0.99												EXCELENTE CONFIABILIDAD											
1												CONFIABILIDAD PERFECTA											

El presente cuestionario piloto se realizó con una muestra de 20 participantes, y con 22 preguntas, con respuesta numérica, dando como resultado el coeficiente de confiabilidad de 0.766, siendo de excelente confiabilidad, para continuar con el proyecto.

3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos

En el desarrollo de la investigación se utiliza para el análisis e interpretación de datos:

El programa estadístico SPSS para conocer el comportamiento de la variable precisado en cada pregunta. Se trabaja con los cuadros estadísticos para conocer la tendencia porcentual por cada ítem de evaluación y se analiza e interpreta los datos estadísticos. Se usó del diagrama de barras para conocer las longitudes proporcionales a los valores representados de forma vertical.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

A continuación, se presentan las tablas y figuras donde se muestran los resultados de la encuesta realizada de la variable 1 (**Clima Organizacional**).

Tabla 6.

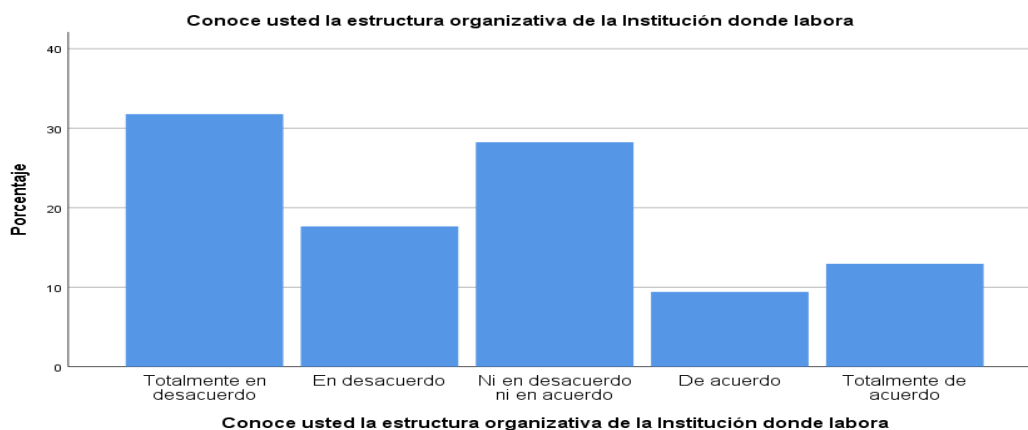
¿Conoce usted la estructura organizativa de la Institución donde labora?

N= 85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	27	31,8	31,8	31,8
	En desacuerdo	15	17,6	17,6	49,4
	Ni en desacuerdo. ni en acuerdo	24	28,2	28,2	77,6
	De acuerdo	8	9,4	9,4	87,1
	Totalmente de acuerdo	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022.

Figura 2.

Conoce usted la estructura organizativa de la Institución donde labora



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen la estructura organizativa de la Institución ACLAS, 2022.

Fuente: Kotler (2015)

Análisis e interpretación:

En la figura 2, se puede observar que el 31.8% se encuentra totalmente de desacuerdo, el 28,2% se encuentra ni desacuerdo ni de acuerdo, el 17.6 % en desacuerdo, el 12.9% se encuentra total mente de acuerdo y 9,4% en acuerdo. Notándose que no tienen claro los colaboradores sobre la estructura organizativa de la institución, como se puede observar en la tabla 6.

Tabla 7.

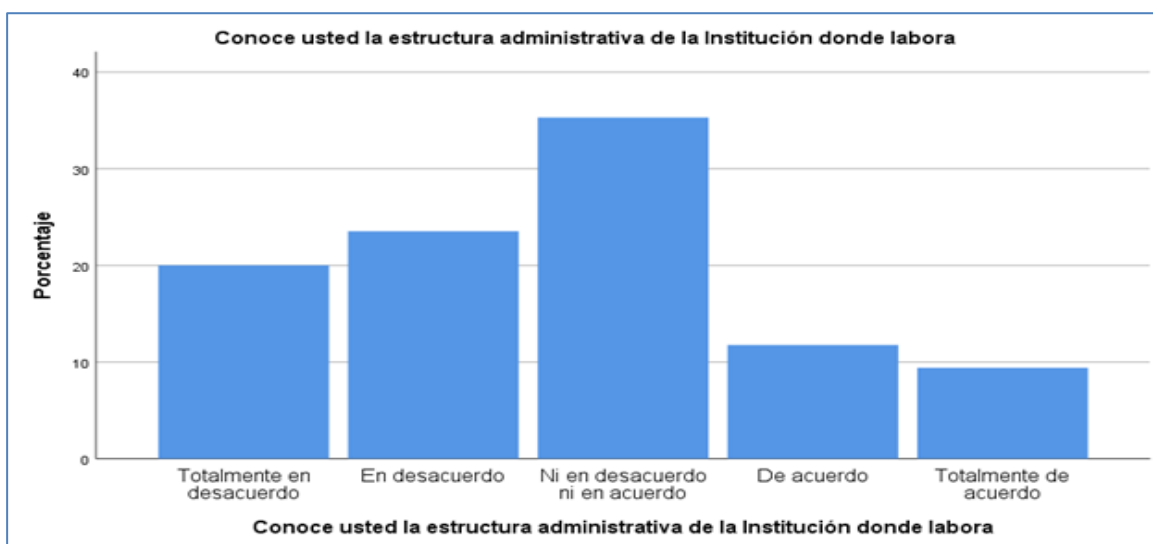
¿Conoce usted la estructura administrativa de la Institución donde labora?

N= 85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	20	23,5	23,5	43,5
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	30	35,3	35,3	78,8
	De acuerdo	10	11,8	11,8	90,6
	Totalmente de acuerdo	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022.

Figura 3.

Conoce usted la estructura administrativa de la Institución donde labora



Nota: la figura muestra las cifras de cuanto conocen la estructura administrativa del ACLAS, 2022.

Fuente: Kotler (2015)

Análisis e interpretación:

En la figura 3, se puede observar que el 35.3% se encuentra totalmente de desacuerdo ni en desacuerdo, el 23,5% se encuentra en desacuerdo, el 20,0 % totalmente en desacuerdo, el 11,8% se encuentra en acuerdo y 9,4% en totalmente de acuerdo. Notándose que no tienen claro si conocen la estructura administrativa de la institución por parte de los colaboradores del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 7.

Tabla 8.

¿Conoce usted las decisiones tomadas por la gerencia de la institución donde laboral?

N=85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	17,6	17,6	17,6
	En desacuerdo	15	17,6	17,6	35,3
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	30	35,3	35,3	70,6
	De acuerdo	19	22,4	22,4	92,9
	Totalmente de acuerdo	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022.

Figura 4.

Conoce usted las decisiones tomadas por la gerencia de la institución donde laboral



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen las decisiones tomadas por la gerencia del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 4, se puede observar que el 35.3% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,4% se encuentra de acuerdo, el 17.6 % en desacuerdo, el 17.6% se encuentra total mente desacuerdo y 7,1% en total mente de acuerdo. Notándose que no tienen claro en cuanto conocen las decisiones tomadas por la gerencia, los colaboradores del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 8.

Tabla 9.

¿Conoce usted las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución?

		N= 85			
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	15,3	15,3	15,3
	En desacuerdo	15	17,6	17,6	32,9
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	28	32,9	32,9	65,9
	De acuerdo	22	25,9	25,9	91,8
	Totalmente de acuerdo	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022.

Figura 5.

Conoce usted las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen las competencias tomadas por el profesional del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 5 se puede observar que el 32.9% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25,9% se encuentra de acuerdo, el 17.6 % en desacuerdo, el 15.3% se encuentra total mente en desacuerdo y 8,2% en total mente de acuerdo. Notándose que no tiene claro sobre las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución, los colaboradores del ACLAS, tal como refleja el resultado tabla 9

Tabla 10.

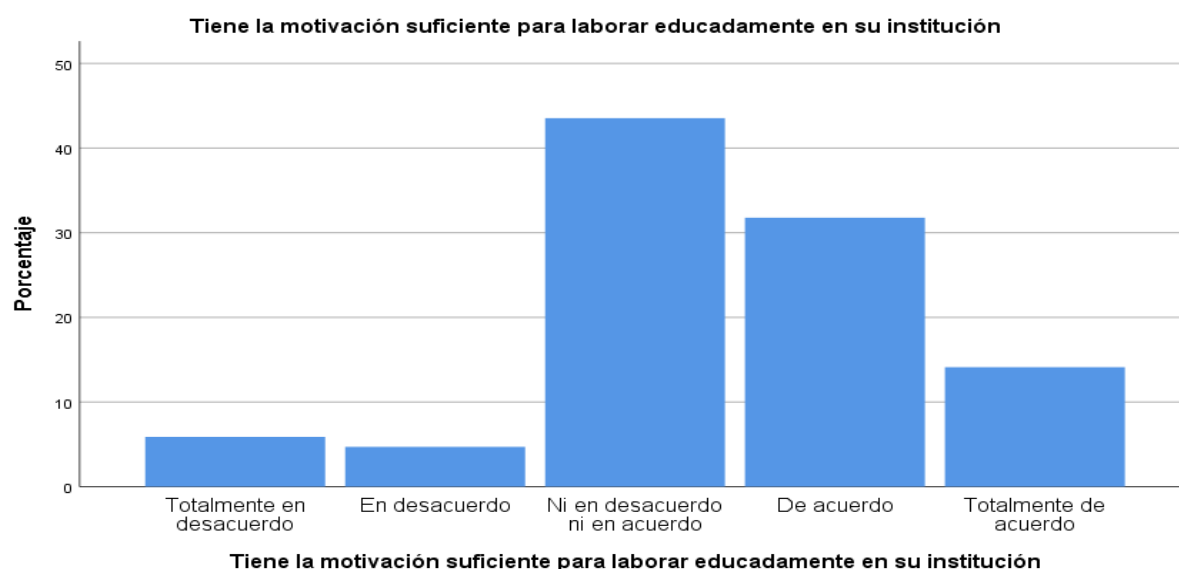
¿Tiene la motivación suficiente para laborar educadamente en su institución?

		N=85			
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	4	4,7	4,7	10,6
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	37	43,5	43,5	54,1
	De acuerdo	27	31,8	31,8	85,9
	Totalmente de acuerdo	12	14,1	14,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022

Figura 6.

Tiene la motivación suficiente para laborar educadamente en su institución



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen la motivación por los colaboradores del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 6 se puede observar que el 43,5% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31,8% se encuentra de acuerdo, el 14,1 % total mente de acuerdo, el 5.9% se encuentra total mente en desacuerdo y 4,7% en desacuerdo. Notándose que no tienen claro sobre la motivación suficiente para laborar adecuadamente en su institución, tal como refleja el resultado en la tabla 10.

Tabla 11.

¿Cree que su rendimiento laboral es adecuado para el desarrollo de su institución?

N=85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	38	44,7	44,7	47,1
	De acuerdo	26	30,6	30,6	77,6
	Totalmente de acuerdo	19	22,4	22,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022

Figura 7.

Cree que su rendimiento laboral es adecuado para el desarrollo de su institución.



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen sobre el rendimiento por los colaboradores del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 7, se puede observar que el 44.7% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30,6% se encuentra de acuerdo, el 22.4 % total mente de acuerdo y el 2.4% se encuentra totalmente en desacuerdo. Notándose que los colaboradores, no tienen claro sobre su rendimiento laboral si es adecuado para el desarrollo de su institución, tal como refleja el resultado en la tabla 11.

Tabla 12.*¿Cree que la comunicación es adecuada para el desarrollo de su institución?*

N=85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	43	50,6	50,6	52,9
	De acuerdo	23	27,1	27,1	80,0
	Totalmente de acuerdo	17	20,0	20,0	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022.

Figura 8.*Cree que la comunicación es adecuada para el desarrollo de su institución*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen sobre la comunicación adecuada por los colaboradores del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 8, se puede observar que el 50.6% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,1% se encuentra de acuerdo, el 20.0 % total mente de acuerdo y el 2.4% se encuentra total mente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro, que la comunicación seria adecuada para el desarrollo de su institución, por parte de los colaboradores del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 12

Tabla 13.

¿Participa activamente en la toma de decisiones para la mejora de su institución?

N=85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	8	9,4	9,4	11,8
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	52	61,2	61,2	72,9
	De acuerdo	16	18,8	18,8	91,8
	Totalmente de acuerdo	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022.

Figura 9.

Participa activamente en la toma de decisiones para la mejora de su institución



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto participan en las tomas de decisiones por los colaboradores del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 9 se puede observar que el 61.2% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,8% se encuentra de acuerdo, el 9.4 % en desacuerdo el 8,2 % total mente de acuerdo y el 2.4% se encuentra total mente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los colaboradores, sobre la participación activa en la toma de decisiones para la mejora de la Institución, tal como refleja el resultado en la tabla 13.

Tabla 14.*¿Considera que su trabajo es productivo para la institución?*

		N=85			
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,2	1,2	1,2
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	47	55,3	55,3	56,5
	De acuerdo	21	24,7	24,7	81,2
	Totalmente de acuerdo	16	18,8	18,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022.

Figura 10.*Considera que su trabajo es productivo para la institución*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen del trabajo productivo por los colaboradores del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 10, se puede observar que el 55.3% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24,7% se encuentra de acuerdo, el 18.8 % total mente de acuerdo y el 1.2 % se encuentra en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los colaboradores, sobre si se considera que su trabajo es productivo para la institución, tal como refleja el resultado en la tabla 14.

Tabla 15.

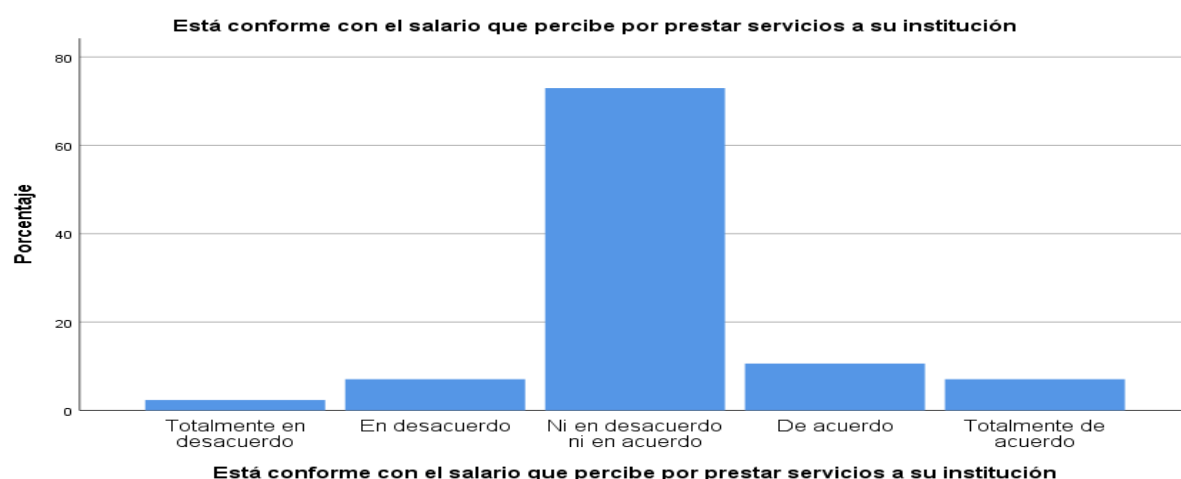
¿Está conforme con el salario que percibe por prestar servicios a su institución?

N=85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	6	7,1	7,1	9,4
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	62	72,9	72,9	82,4
	De acuerdo	9	10,6	10,6	92,9
	Totalmente de acuerdo	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022

Figura 11.

Está conforme con el salario que percibe por prestar servicios a su institución



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto están conforme sobre el salario que perciben los colaboradores del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 11, se puede observar que el 72.9% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10,6% se encuentra de acuerdo, el 7.1 % total mente de acuerdo, 7,1 % encuentra en desacuerdo y el 2,4 % total mente desacuerdo. Notándose que no tienen claro, sobre el salario que reciben por prestar servicios a su institución los colaboradores del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 15.

Tabla 16.

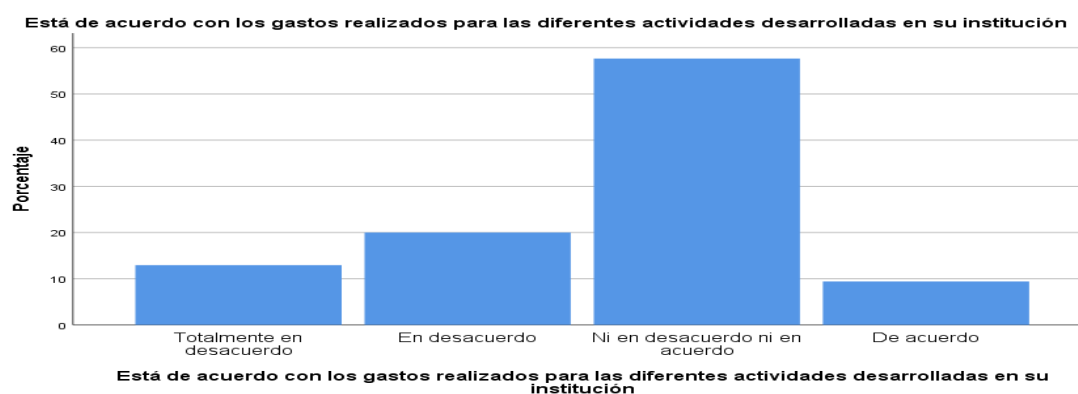
¿Está de acuerdo con los gastos realizados para las diferentes actividades desarrolladas en su institución?

N=85					
VARIABLE 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	17	20,0	20,0	32,9
	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	49	57,6	57,6	90,6
	De acuerdo	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los colaboradores del ACLAS, 2022

Figura 12.

Está de acuerdo con los gastos realizados para las diferentes actividades desarrolladas en su institución.



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto están de acuerdo en los gastos realizados por los colaboradores del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

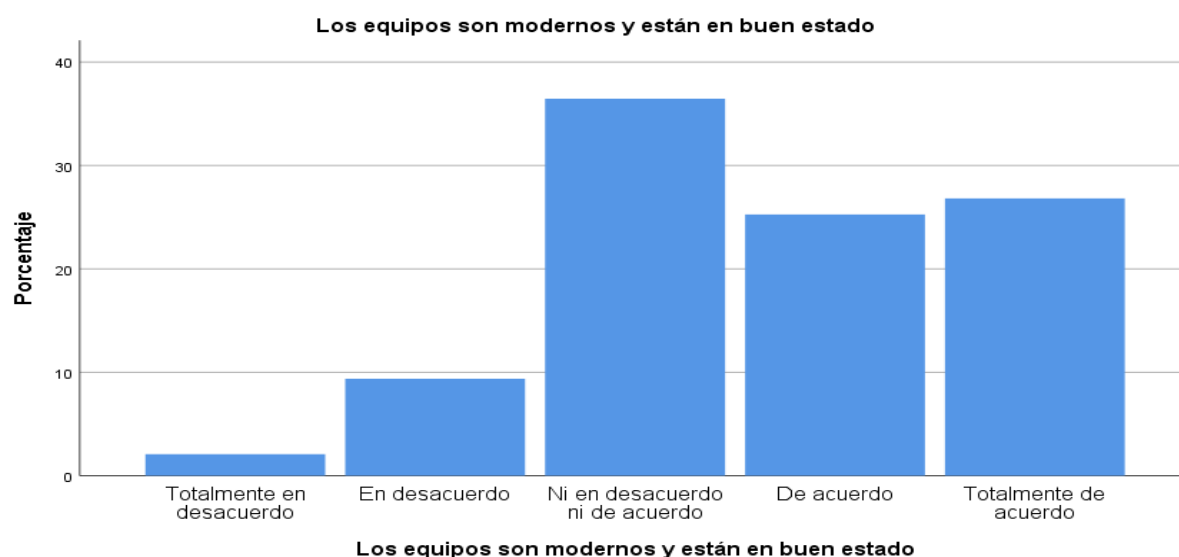
En la figura 12, se puede observar que el 57.6% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20,0% se encuentra en desacuerdo, el 12.9 % total mente de desacuerdo y el 9,4 % de acuerdo. Notándose que no tienen claro, sobre los gastos que realizan para las diferentes actividades desarrolladas en su institución por parte de los colaboradores del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 16

En seguida, se presentan las tablas y figuras donde se muestran los resultados de la encuesta realizada de la variable 2 (**Calidad de servicio al usuario**).

Tabla 17.*¿Los equipos son modernos y están en buen estado?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	36	9,4	9,4	11,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	140	36,5	36,5	47,9
	De acuerdo	97	25,3	25,3	73,2
	Totalmente de acuerdo	103	26,8	26,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 13.*Los equipos son modernos y están en buen estado*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto a los equipos y el estado por parte de los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 13, se puede observar que el 36.5% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26,8% se encuentra en total mente de acuerdo, el 25.3 % se encuentra de acuerdo, el 9,4 % en desacuerdo y 2,1 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro, sobre los equipos son modernos y están en buen estado, parte de los usuarios del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 17.

Tabla 18.
¿Las instalaciones son atractivos visualmente?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	61	15,9	15,9	17,2
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	139	36,2	36,2	53,4
	De acuerdo	125	32,6	32,6	85,9
	Totalmente de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022.

Figura 14.
Las instalaciones son atractivos visualmente



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto a las instalaciones si son atractivos por los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 14, se puede observar que el 36.2% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32,6% se encuentra de acuerdo, el 15.9 % se encuentra en desacuerdo, el 14,1 % se encuentra totalmente de acuerdo y 1,3 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro, en cuanto a las instalaciones son atractivos visualmente, por parte de los usuarios del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 18.

Tabla 19.
¿El personal tiene un aspecto limpio y aseado?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	33	8,6	8,6	9,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	170	44,3	44,3	54,2
	De acuerdo	145	37,8	37,8	91,9
	Totalmente de acuerdo	31	8,1	8,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022.

Figura 15.
El personal tiene un aspecto limpio y aseado



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto aseo personal de los empleados frente a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

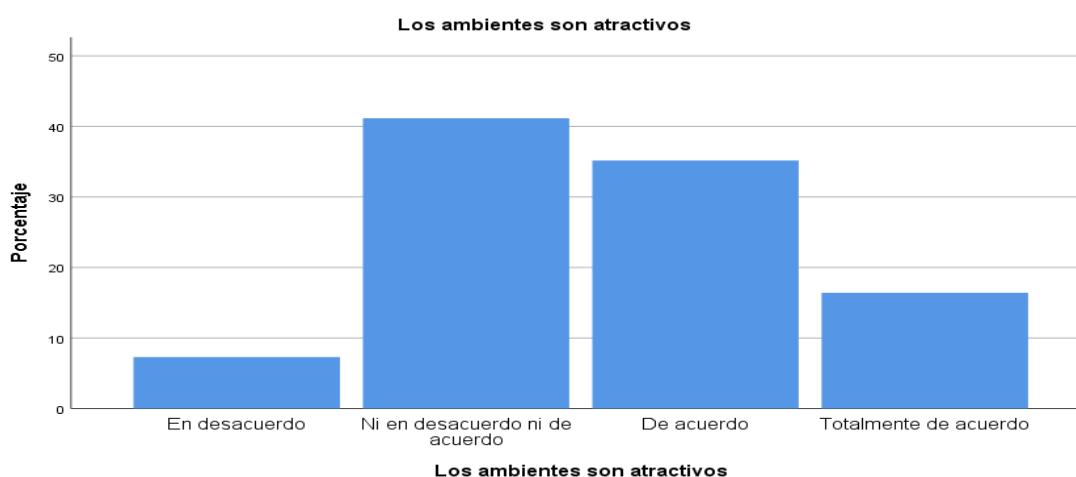
En la figura 15, se puede observar que el 44.3% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 37,8% se encuentra de acuerdo, el 8.6 % se encuentra en desacuerdo, el 8,1 % se encuentra totalmente de acuerdo y 1,3 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto al personal tiene un aspecto limpio y aseado, tal como refleja el resultado en la tabla 19.

Tabla 20.
¿Los ambientes son atractivos?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	28	7,3	7,3	7,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	158	41,1	41,1	48,4
	De acuerdo	135	35,2	35,2	83,6
	Totalmente de acuerdo	63	16,4	16,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022.

Figura 16.
Los ambientes son atractivos



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto a los ambientes si son atractivos por los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e interpretación:

En la figura 16, se puede observar que el 41.1% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35,2% se encuentra de acuerdo, el 16.4 % se encuentra en total mente de acuerdo y 7,3 % en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto a las ambientes son atractivos, tal como refleja el resultado en la tabla 20.

Tabla 21.
¿Cumplen a tiempo las promesas prometidas?

VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	N=348 Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	5,2	5,2	5,2
	En desacuerdo	13	3,4	3,4	8,6
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	180	46,9	46,9	55,5
	De acuerdo	117	30,5	30,5	85,9
	Totalmente de acuerdo	54	14,1	14,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022.

Figura 17.
Cumplen a tiempo las promesas prometidas



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto cumplen las promesas a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura N°17 se puede observar que el 46.9% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30,5% se encuentra de acuerdo, el 14.1% se encuentra en total mente de acuerdo, el 5,2 % se encuentra totalmente desacuerdo y 3,4 % en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto al cumplimiento de las promesas prometidas, tal como refleja el resultado en la tabla 21

Tabla 22.

¿Cuándo tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo?

		N=348			
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	54	14,1	14,1	16,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	164	42,7	42,7	59,4
	De acuerdo	94	24,5	24,5	83,9
	Totalmente de acuerdo	62	16,1	16,1	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 18.

Cuándo tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto a resolver sus problemas a los usuarios del ACLAS, 2022.
Fuente: Zeithaml, 2015.

Análisis e Interpretación:

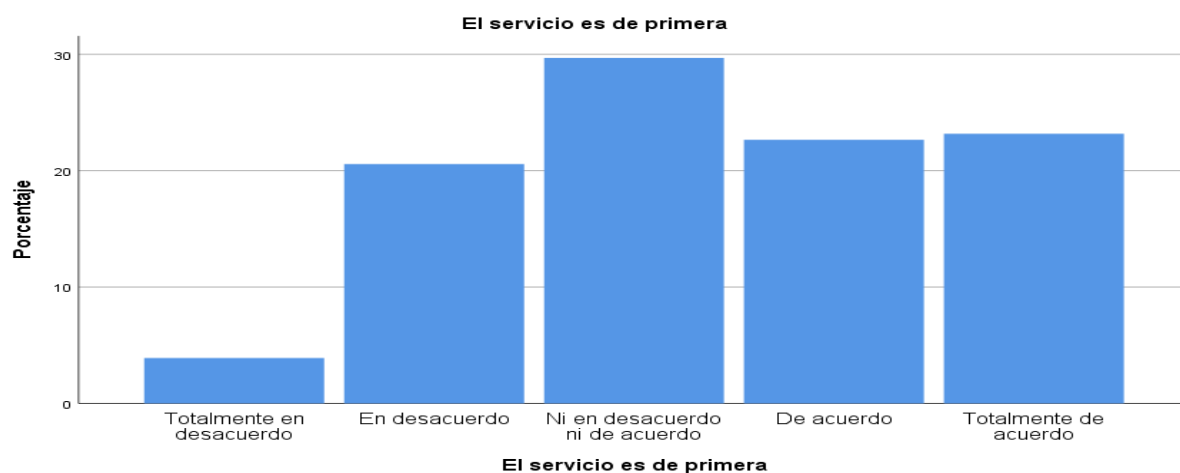
En la figura 18, se puede observar que el 42.7% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24,5% se encuentra de acuerdo, el 16.1 % se encuentra en desacuerdo, el 14,1 % se encuentra totalmente desacuerdo y 2,6 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, sobre cuando tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo, tal como refleja el resultado en la tabla 22.

Tabla 23.
¿El servicio es de primera?

		N=348			
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,9	3,9	3,9
	En desacuerdo	79	20,6	20,6	24,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	114	29,7	29,7	54,2
	De acuerdo	87	22,7	22,7	76,8
	Totalmente de acuerdo	89	23,2	23,2	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022.

Figura 19.
El servicio es de primera.



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto si el servicio es de primera para los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura19, se puede observar que el 29.7% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23,2% se encuentra de total mente acuerdo, el 22.7 % se encuentra de acuerdo, el 20,6 % se encuentra en desacuerdo y 3,9 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto si el servicio es de primera, tal como refleja el resultado en la tabla 23.

Tabla 24.*¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	28	7,3	7,3	9,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	203	52,9	52,9	62,2
	De acuerdo	85	22,1	22,1	84,4
	Totalmente de acuerdo	60	15,6	15,6	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 202

Figura 20.*Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace.*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto al tiempo de oportuno de brindar servicio a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 20, se puede observar que el 52.9% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,1% se encuentra de acuerdo, el 15.6 % se encuentra en totalmente de acuerdo, el 7,3 % se encuentra en desacuerdo y 2,1 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, sobre cuando el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace, tal como refleja el resultado en la tabla 24.

Tabla 25.*¿Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	61	15,9	15,9	22,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	105	27,3	27,3	49,7
	De acuerdo	134	34,9	34,9	84,6
	Totalmente de acuerdo	59	15,4	15,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022.

Figura 21.*Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos.*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto a los errores que cometen y el pedido de los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 21, se puede observar que el 34.9% se encuentra de acuerdo, el 32,6% se encuentra de acuerdo, el 27.3 % se encuentra ni de acuerdo ni desacuerdo, el 15,9 % se encuentra en desacuerdo, 15,4 totalmente desacuerdo y 6,5 % totalmente en desacuerdo. Notándose que tienen claro los usuarios, sobre si se comenten errores con los registros y anotaciones de los pedidos, tal como refleja el resultado en la tabla 25.

Tabla 26.*¿Los empleados comunican cuando concluirá el servicio?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	42	10,9	10,9	16,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	147	38,3	38,3	55,2
	De acuerdo	101	26,3	26,3	81,5
	Totalmente de acuerdo	71	18,5	18,5	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 22.*Los empleados comunican cuando concluirá el servicio*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen el tiempo de la atención a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 22, se puede observar que el 38.3% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26,3% se encuentra de acuerdo, el 18.5 % se encuentra en total mente de acuerdo, el 10,9 % se encuentra totalmente de acuerdo y 6,0 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto a los empleados comunican cuando concluirá el servicio, tal como refleja el resultado en la tabla 26.

Tabla 27.
¿Los servidores ofrecen un servicio rápido?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	45	11,7	11,7	11,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	145	37,8	37,8	49,5
	De acuerdo	115	29,9	29,9	79,4
	Totalmente de acuerdo	79	20,6	20,6	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 23.
Los servidores ofrecen un servicio rápido.



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto a la rapidez del servicio a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 23, se puede observar que el 37.8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29,9% se encuentra de acuerdo, el 20.6% se encuentra en total mente de acuerdo y 11,7 % en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto que los servidores ofrecen un servicio rápido, como refleja el resultado en la tabla 27.

Tabla 28.
¿Los empleados están dispuestos a ayudar?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	19	4,9	4,9	9,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	149	38,8	38,8	48,7
	De acuerdo	109	28,4	28,4	77,1
	Totalmente de acuerdo	88	22,9	22,9	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 24.
Los empleados están dispuestos a ayudar.



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto los empleados están dispuestos a ayudar a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 24, se puede observar que el 38.8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28,4% se encuentra de acuerdo, el 22.9 % se encuentra totalmente de acuerdo, el 4,9 % se encuentra desacuerdo y 4,9 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto los empleados están dispuestos a ayudar, tal como refleja el resultado en la tabla 28

Tabla 29.

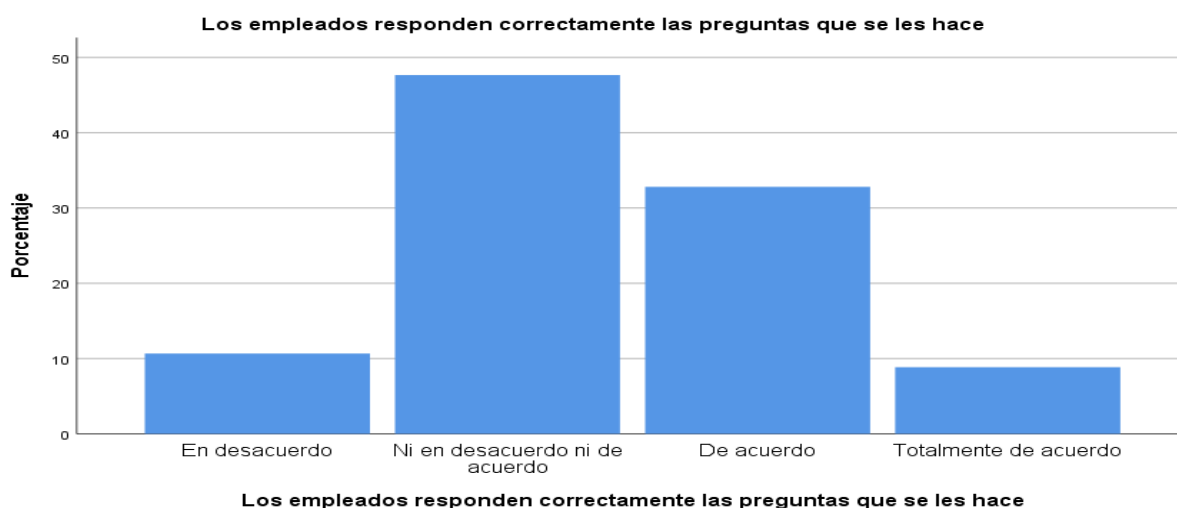
¿Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	41	10,7	10,7	10,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	183	47,7	47,7	58,3
	De acuerdo	126	32,8	32,8	91,1
	Totalmente de acuerdo	34	8,9	8,9	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 25.

Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace?



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto responden correctamente las preguntas por los usuarios del ACLAS, 2022.

Fuente: Zeithaml, 2015.

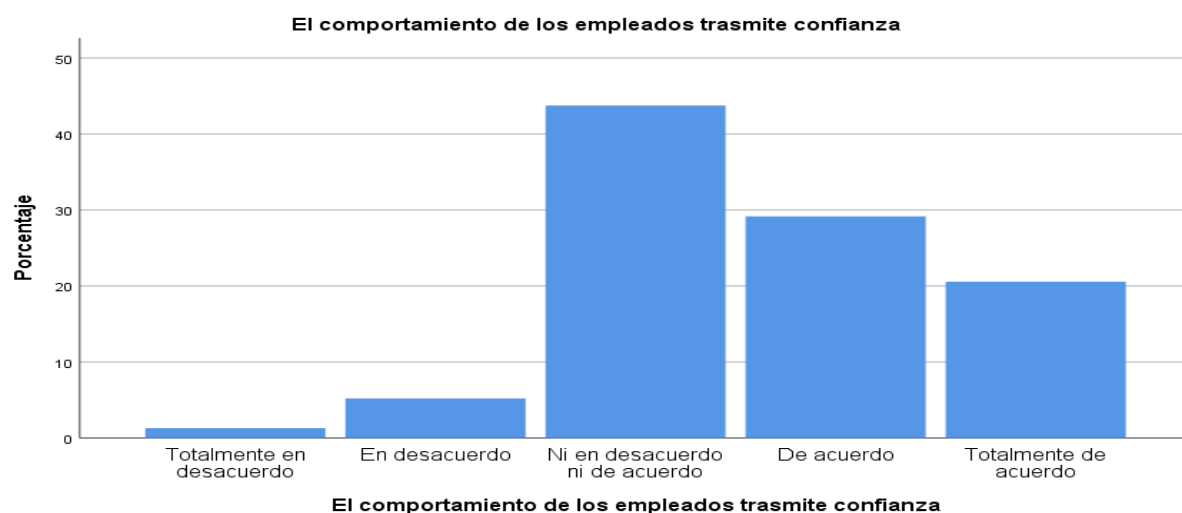
Análisis e Interpretación:

En la figura 25, se puede observar que el 47.7% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32,8% se encuentra de acuerdo, el 10.7 % se encuentra en desacuerdo y 8,9 % totalmente de acuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace, tal como refleja el resultado en la tabla 29.

Tabla 30.*¿El comportamiento de los empleados trasmite confianza?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	20	5,2	5,2	6,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	168	43,8	43,8	50,3
	De acuerdo	112	29,2	29,2	79,4
	Totalmente de acuerdo	79	20,6	20,6	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 26.*El comportamiento de los empleados trasmite confianza*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto al comportamiento y la confianza por los usuarios del ACLAS, 2022.

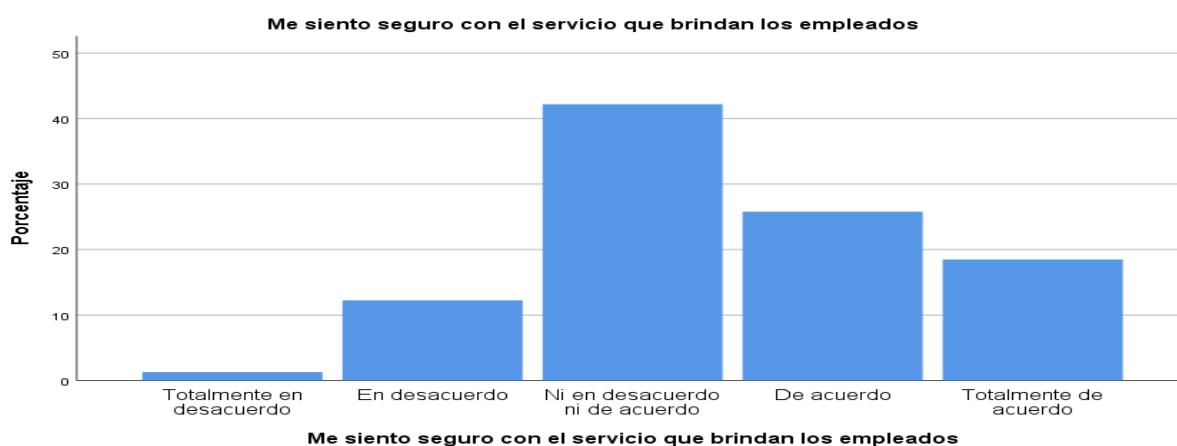
Análisis e Interpretación:

En la figura 26, se puede observar que el 43.8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29,2% se encuentra de acuerdo, el 20.6 % se encuentra total mente de acuerdo, el 5,2 % se encuentra en desacuerdo y 1,3 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto el comportamiento de los empleados trasmite confianza, tal como refleja el resultado en la tabla 30.

Tabla 31.*¿Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	47	12,2	12,2	13,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	162	42,2	42,2	55,7
	De acuerdo	99	25,8	25,8	81,5
	Totalmente de acuerdo	71	18,5	18,5	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 27.*Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto se siente seguros con el servicio recibido los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

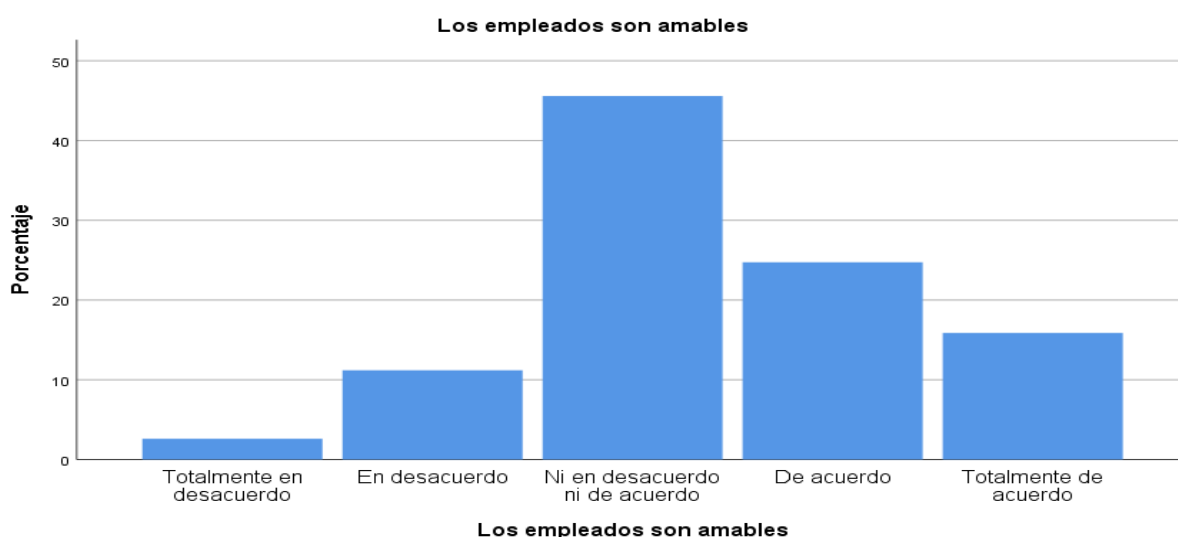
En la figura 27, se puede observar que el 42.2% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25,8% se encuentra de acuerdo, el 18.5 % se encuentra totalmente de acuerdo, el 12,5 % se encuentra en desacuerdo y 1,3 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto me siento seguro con el servicio que brindan los empleados, tal como refleja el resultado en la tabla 31.

Tabla 32.
¿Los empleados son amables?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	43	11,2	11,2	13,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	175	45,6	45,6	59,4
	De acuerdo	95	24,7	24,7	84,1
	Totalmente de acuerdo	61	15,9	15,9	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 28.
Los empleados son amables



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto los empleados son amables a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 28, se puede observar que el 45.6% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24,7% se encuentra de acuerdo, el 15.9 % se encuentra en total mente de acuerdo, el 11,2 % se encuentra en desacuerdo y 2,6 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, sobre los empleados son amables, tal como refleja el resultado en la tabla 32.

Tabla 33.

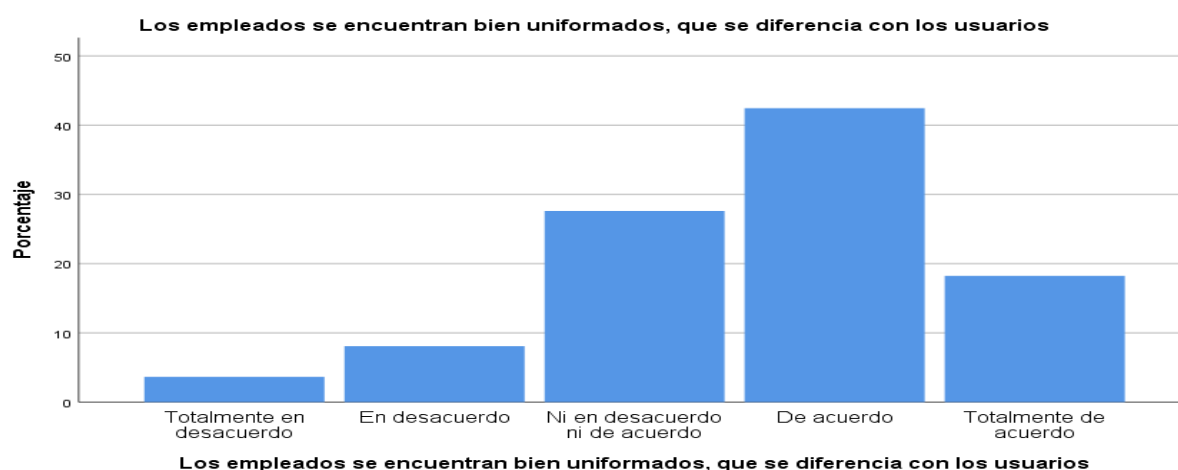
¿Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	31	8,1	8,1	11,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	106	27,6	27,6	39,3
	De acuerdo	163	42,4	42,4	81,8
	Totalmente de acuerdo	70	18,2	18,2	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 29.

Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios



Nota: La figura muestra sobre los empleados que se encuentran uniformados frente a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

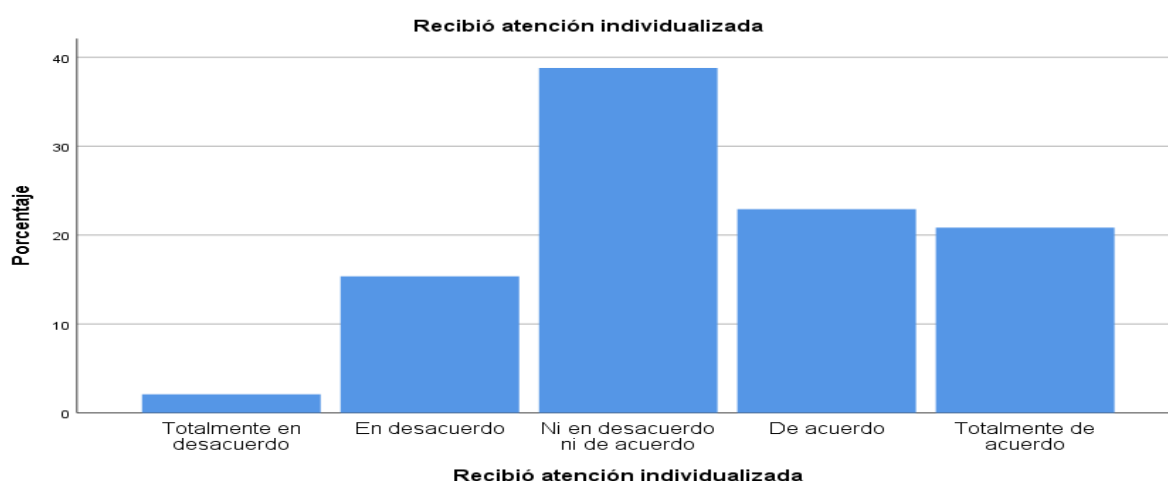
En la figura 29, se puede observar que el 42.4% se encuentra de acuerdo, el 27,6% se encuentra ni desacuerdo ni de acuerdo, el 18.2 % se encuentra total mente de acuerdo, el 8,1 % se encuentra en desacuerdo y 3,6 % totalmente en desacuerdo. Notándose que tienen claro los usuarios, en cuanto los empleados que se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 33.

Tabla 34.
¿Recibió atención individualizada?

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	59	15,4	15,4	17,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	149	38,8	38,8	56,3
	De acuerdo	88	22,9	22,9	79,2
	Totalmente de acuerdo	80	20,8	20,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 30.
Recibió atención individualizada.



Nota: La figura muestra las cifras de cuanto la atención es individualizada a los usuarios del ACLAS, 2022.

Análisis e Interpretación:

En la figura 30, se puede observar que el 38.8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,9% se encuentra de acuerdo, el 20.8 % se encuentra en de acuerdo, el 15,4 % se encuentra en desacuerdo y 2,1 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto a la atención individualizada, tal como refleja el resultado en la tabla 34.

Tabla 35.*¿El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	44	11,5	11,5	14,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	145	37,8	37,8	52,6
	De acuerdo	112	29,2	29,2	81,8
	Totalmente de acuerdo	70	18,2	18,2	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 31.*El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo.*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto la comodidad del servicio recibido por los usuarios del ACLAS, 2022.

Fuente: Zeithaml, 2015

Análisis e Interpretación:

En la figura 31, se puede observar que el 37.8% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29,2% se encuentra de acuerdo, el 18.2 % se encuentra en de acuerdo, el 11,5 % se encuentra totalmente en desacuerdo y 3,4 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, sobre el horario de la prestación del servicio que les resulta cómodo, tal como refleja el resultado en la tabla 35.

Tabla 36.*¿Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas?*

		N=348			
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,9	3,9	3,9
	En desacuerdo	52	13,5	13,5	17,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	144	37,5	37,5	54,9
	De acuerdo	124	32,3	32,3	87,2
	Totalmente de acuerdo	49	12,8	12,8	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 32.*Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas.*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen los empleados para responder a los usuarios del ACLAS, 2022.

Fuente: Zeithaml, 2015

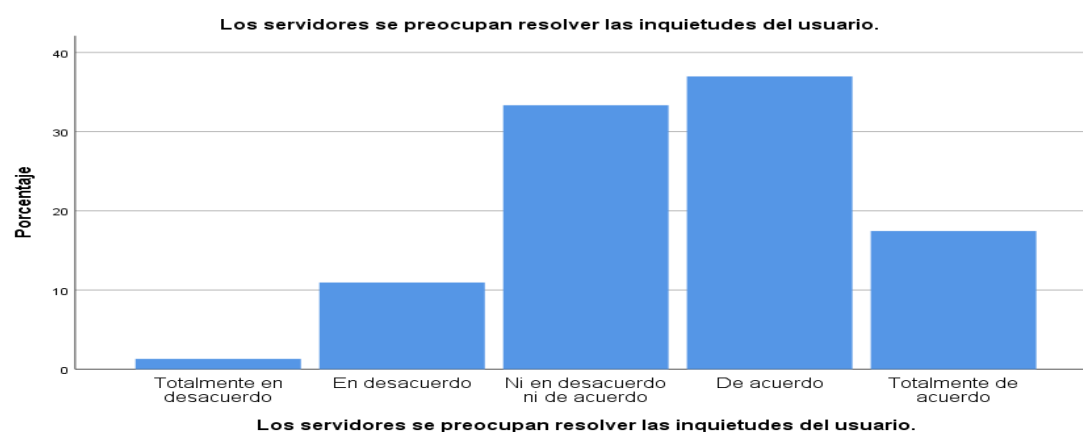
Análisis e Interpretación:

En la figura 32, se puede observar que el 37.5% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32,3% se encuentra de acuerdo, el 13.5 % se encuentra en desacuerdo, el 12,5 % se encuentra totalmente de acuerdo y 3,9 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto que los empleados tienen conocimiento para responder mis preguntas, tal como refleja el resultado en la tabla 36.

Tabla 37.*¿Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario?*

		N=348			
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	42	10,9	10,9	12,2
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	128	33,3	33,3	45,6
	De acuerdo	142	37,0	37,0	82,6
	Totalmente de acuerdo	67	17,4	17,4	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 33.*Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario.*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto los empleados resuelven sus inquietudes a los usuarios del ACLAS, 2022.

Fuente: Zeithaml, 2015

Análisis e Interpretación:

En la figura 33, se puede observar que el 37.0% se encuentran de acuerdo, el 33,3% se encuentra en ni de acuerdo ni desacuerdo, el 17.4 % se encuentra en de acuerdo, el 10,9 % se encuentra desacuerdo y 1,3 % totalmente en desacuerdo. Notándose que tienen claro los usuarios, en cuanto que los servidores se preocupan resolver las inquietudes de los usuarios del ACLAS, tal como refleja el resultado en la tabla 37

Tabla 38.*¿Los empleados comprenden mis necesidades?*

N=348					
VARIABLE 2		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	21	5,5	5,5	8,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	144	37,5	37,5	46,4
	De acuerdo	109	28,4	28,4	74,7
	Totalmente de acuerdo	97	25,3	25,3	100,0
	Total	348	100,0	100,0	

Nota: Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a los usuarios del ACLAS, 2022

Figura 34.*Los empleados comprenden mis necesidades.*

Nota: La figura muestra las cifras de cuanto conocen las necesidades de los usuarios del ACLAS, 2022.

Fuente: Zeithaml, 2015

Análisis e Interpretación:

En la figura 34, se puede observar que el 37.5% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28,4% se encuentra de acuerdo, el 25.3 % se encuentra en total mente de acuerdo, el 5,5 % se encuentra en desacuerdo y 3,4 % totalmente en desacuerdo. Notándose que no tienen claro los usuarios, en cuanto los empleados comprenden mis necesidades, tal como refleja el resultado en la tabla 38.

4.2. Contrastación de la Hipótesis.

Se utilizó el programa estadístico SPSS para ver su significancia si

se acepta la hipótesis alterna o la planteada en el presente estudio de investigación. Una vez realizado la encuesta a los 348 usuarios, se verificó la distribución de los datos a través de la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Comprobando los datos que tenemos una distribución diferente para ambas variables, la distribución de datos se aplicó la prueba de normalidad kolmogorov – Ssmirnov.

Tabla 39.
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,140	85	,000	,960	85	,014
VD	,011	85	,005	,934	85	,000

Si: P-valor > 0.05, Aceptar Ho=Los datos provienen de una distribución normal.

P-valor < 0.05, Aceptar Ha=Los datos no provienen de una distribución normal.

Comprobando que los datos no provienen de una población normalmente distribuida, por lo tanto, se aplicó el **Kolmogorov-Smirnov^a** para la comprobación de hipótesis

Hipótesis General:

HG: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,140	85	,000	,960	85	,014

El valor de significancia

P-valor < 0.05, Aceptar H_a =Los datos no provienen de una distribución normal. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que existe relación positiva débil de **0.014**, existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio.

		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,014
Clima organizacional	Sig. (bilateral)		,900
	N	85	85
VD	Correlación de Pearson	,014	1
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,900	
	N	85	348

Se obtuvo un valor relacional de **0.014**, positivo débil, el cual manifiesta relación entre las variables: clima organizacional y calidad de servicio. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Para calcular las variables se utilizó el programa estadístico SPSS la variable independiente con las 11 primeras preguntas que responden a clima organizacional, para la variable dependiente las preguntas desde el 12 hasta la 33 corresponde a calidad de servicio, encontrándose una correlación tal como lo señala la tabla 39.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

- **HE₁:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.
-

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,140	85	,000	,960	85	,014
Los equipos son modernos y están en buen estado	,199	85	,000	,879	85	,000
Las instalaciones son atractivos visualmente	,222	85	,000	,896	85	,000
El personal tiene un aspecto limpio y aseado	,232	85	,000	,868	85	,000
Los ambientes son atractivos	,242	85	,000	,864	85	,000

Tabla 40.
Correlaciones 1

		VI	Los equipos son modernos y están en buen estado
VI	Correlación de Pearson	1	,097
	Sig. (bilateral)		,375
	N	85	85
Los equipos son modernos y están en buen estado	Correlación de Pearson	,097	1
	Sig. (bilateral)	,375	
	N	85	348

Se obtuvo un valor relacional de **0.097** positiva fuerte, el cual manifiesta que hay una relación entre las variables: **clima organizacional y los elementos tangibles**. De esta forma se acepta la hipótesis específica 1. Para correlacional se trabajó las preguntas de la variable independiente con la pregunta 12 de elementos tangibles.

- **HE₂:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,140	85	,000	,960	85	,014
Cumplen a tiempo las promesas prometidas	,253	85	,000	,845	85	,000
Cuando tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo	,252	85	,000	,890	85	,000
El servicio es de primera	,184	85	,000	,902	85	,000
Cuando el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace	,262	85	,000	,860	85	,000
Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos	,214	85	,000	,823	85	,000

Interpretación. Como el valor crítico de significancia es de $0,00 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación significativa entre variables: **clima organizacional y la fiabilidad.**

Tabla 41.
Correlaciones 2

		VI	Cumplen a tiempo las promesas prometidas
VI	Correlación de Pearson	1	,085
	Sig. (bilateral)		,440
	N	85	85
Cumplen a tiempo las promesas prometidas	Correlación de Pearson	,085	1
	Sig. (bilateral)	,440	
	N	85	348

Se obtuvo un valor relacional de **0.085**, positiva moderada, el cual manifiesta que hay una relación entre las variables: **clima organizacional y la fiabilidad.** De esta forma se acepta la hipótesis específica 2. Para correlacional se trabajó las preguntas de la variable independiente con la pregunta 16 de fiabilidad.

- **HE₃:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y capacidad de respuesta hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
VI	,140	85	,000	,960	85	,014
Los empleados comunican cuando concluirá el servicio	,187	85	,000	,902	85	,000
Los servidores ofrecen un servicio rápido	,231	85	,000	,869	85	,000
Los empleados están dispuestos a ayudar	,187	85	,000	,880	85	,000
Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace	,273	85	,000	,860	85	,000

Interpretación. Como el valor critico de significancia es de $0,00 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación significativa entre variables: **clima organizacional y capacidad de respuesta.**

Tabla 42.
Correlaciones 3

		VI	Los empleados comunican cuando concluirá el servicio
VI	Correlación de Pearson	1	-,052
	Sig. (bilateral)		,636
	N	85	85
Los empleados comunican cuando concluirá el servicio	Correlación de Pearson	-,052	1
	Sig. (bilateral)	,636	
	N	85	

Se obtuvo un valor relacional de **-.052**, negativa moderada, el cual manifiesta que existe una relación negativa entre las variables: **clima organizacional y capacidad de respuesta.** De esta forma se rechaza la hipótesis específica 3. Para correlacional se trabajó las preguntas de la variable independiente con la pregunta 21 de capacidad de respuesta.

- **HE₄:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,140	85	,000	,960	85	,014
El comportamiento de los empleados transmite confianza	,255	85	,000	,860	85	,000
Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados	,217	85	,000	,892	85	,000
Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios	,253	85	,000	,880	85	,000
Los empleados son amables	,272	85	,000	,875	85	,000

Interpretación. Como el valor critico de significancia es de $0,00 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación significativa entre variables: **clima organizacional y seguridad.**

Tabla 43.
Correlaciones 4

		VI	El comportamiento de los empleados transmite confianza
VI	Correlación de Pearson	1	,049
	Sig. (bilateral)		,653
	N	85	85
El comportamiento de los empleados transmite confianza	Correlación de Pearson	,049	1
	Sig. (bilateral)	,653	
	N	85	348

Se obtuvo un valor relacional de **0.049**, positiva moderada, el cual manifiesta que existe una relación entre las variables: **clima organizacional y seguridad.** De esta forma se acepta la hipótesis específica 4. Para correlacionar se trabajó las preguntas de la variable independiente con la pregunta 25 de seguridad

HE₅: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,140	85	,000	,960	85	,014
Recibió atención individualizada	,233	85	,000	,884	85	,000
El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo	,200	85	,000	,897	85	,000
Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas	,200	85	,000	,896	85	,000
Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario.	,197	85	,000	,891	85	,000
Los empleados comprenden mis necesidades	,193	85	,000	,874	85	,000

Interpretación. Como el valor critico de significancia es de $0,00 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación significativa entre variables: **clima organizacional y empatía**.

Tabla 44.
Correlaciones 5

		VI	Recibió atención individualizada
VI	Correlación de Pearson	1	-,062
	Sig. (bilateral)		,574
	N	85	85
Recibió atención individualizada	Correlación de Pearson	-,062	1
	Sig. (bilateral)	,574	
	N	85	348

Se obtuvo un valor relacional de **-.062** negativo moderado, el cual manifiesta que hay una relación negativa entre las variables: **clima organizacional y empatía**. De esta forma se rechaza la hipótesis específica 5. Para correlacionar se trabajó las preguntas de la variable independiente con la pregunta 29 de empatía.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados

La investigación presento como objetivo general determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022. Por ello procedemos a realizar la contrastación de resultados con los antecedentes, marcos teóricos y objetivos generales y específicos.

Con relación a los antecedentes

(Cardoso, 2018) “Con su tesis titulada sobre el clima organizacional y desarrollo gerencial en el personal del Centro de Salud Tambillo Umari, Huánuco 2018. Tuvo como objetivo establecer el tipo de relación entre clima organizacional relacionado con el desarrollo gerencial en el personal del centro de salud Tambillo Umari, La muestra estuvo conformada por 44 profesionales del campo de las ciencias de la salud perteneciente al Centro de Salud Tambillo Umari, durante el periodo de agosto a octubre de 2018; de acuerdo a la planilla de trabajadores que nos facilitó la oficina de Recursos Humanos del establecimiento de salud. Nuestra población fue accesible, por el cual se tuvo acceso para el desarrollo del trabajo de investigación, el muestreo que se utilizó fue de tipo probabilístico por conveniencia, debido a que se consideraron los criterios de inclusión, criterios de exclusión y criterios de eliminación. Explicativo, porque se explicó la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; Cuyo resultado fue con el Chi2 calculado fue 10,900, ($p=0,000$; <0.05), el coeficiente de phi fue $=0,810$ ($>0,08$), determinando una relación positiva alta”.

Según el trabajo de investigación realizado se puede afirmar que el clima organizacional juega un papel muy importante para mejorar la calidad de servicio como lo detallas en tablas del N°39 al N°44.

Con relación al marco teórico

- A partir de los aportes teóricos se citan de diferentes autores para compararlos con los resultados provenientes de la presente investigación. (Cubillos 2009) "Es un concepto de esencia del ser humano, desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa." (Lamb, Hair y Daniel 2016) "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánico, a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente".
- Teniendo en cuenta los aportes, se puede afirmar, para brindar un servicio de calidad se debe mantener un clima organizacional favorable.
- Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022
- Según los datos obtenidos, y procesados podemos determinar que la relación del clima organizacional y los elementos tangibles hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022 guardan una débil relación para mejorar la calidad de servicio, como se puede observar en las tablas y gráficos arriba detallado; donde las personas involucrados en la investigación manifiestan lo siguiente: El clima organizacional tiene una relación significativa positiva en las tres dimensiones con respecto a las dimensiones de servicio de calidad el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022

CONCLUSIONES

- Se determinó la relación del clima organizacional y la calidad de servicio con un valor relacional moderado de **0.014**. Por tal motivo se concluye que **El clima organizacional** es uno de los factores más importantes para el desarrollo integral de una empresa debido a su estrecha relación con el bienestar de los colaboradores de la misma, lo cual repercute en la **calidad de servicio** que estos ofrecen a los usuarios. Notándose desconocimiento sobre la estructura organizativa en el ACLAS por los colaboradores, tal como refiere la figura 2. Así mismo desconocen las decisiones tomadas por la gerencia, tal como refleja en la figura 3. Así mismo no tienen claro que la motivación es importante para laborar en toda institución, tal como refleja la figura 4. Los colaboradores desconocen que el rendimiento laboral, es importante para el desarrollo de la institución, lo cual se refleja en la figura 7. También el colaborador no tiene claro que la comunicación es importante en toda la institución, tal como lo refleja la figura 8. Los colaboradores no tienen en claro que se debe participar activamente en la institución para la toma de decisiones, según la figura 9. Los colaboradores desconocen que su trabajo es productivo para la institución, tal como lo refleja la figura 10. El salario que reciben por prestar sus servicios en la institución, no se sienten contentos, tal como lo refleja la figura 11. Los gastos que realizan para las diferentes actividades para la institución se encuentran desconformes por que la gerencia no hace conocer sobre los gastos realizados, lo refleja la figura 12. Todas estas debilidades repercuten en el clima organizacional por ende no brindan un servicio de calidad a los usuarios.
- Se determinó la relación del clima organizacional y los elementos tangibles con un valor relacional positivo de **0.097** el cual manifiesta que hay una correlación positiva fuerte. El clima organizacional busca una estrecha relación con el bienestar de los colaboradores para ello toda institución debe abastecer a logística, EPPs, Insumos, medicamentos, vacunas, equipos médicos y mobiliarios para brindar un buen servicio a los usuarios. Los usuarios no tienen muy claro sobre los equipos que utilizan los

colaboradores del ACLAS, tal como refleja la figura 13. Los usuarios manifiestan que las instalaciones no son atractivas, tal como se refleja en la figura 14. Los usuarios desconocen que el personal presenta un aspecto limpio, tal como se refleja en la figura 15. Los ambientes no son atractivos, por falta de mantenimiento, tal como se refleja en la figura 16.

- Par ello se debe implementar con equipos y materiales necesarios, a fin de brindar una buena calidad de servicio hacia los usuarios,
- Se determinó la relación del clima organizacional y la fiabilidad con un valor relacional de **0.085**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada. El clima organizacional y la fiabilidad es importante para el desarrollo integral en la institución, **si existe** Capacidad del personal de realizar un buen servicio acordado de forma fiable, verás, tendremos contentos y satisfechos a los usuarios. Los colaboradores del ACLAS no cumplen a tiempo sus promesas a los usuarios, tal como lo refleja la figura 17. Los usuarios no sienten que reciben un servicio de primera, no hay interés de resolver sus dudas; tal como lo refleja la figura 18. Los usuarios se sienten insatisfecho por el servicio que reciben, tal como lo refleja la figura 19. Los colaboradores con mucha frecuencia comenten errores en los registros, esto conllevando a la desconfianza por los usuarios, según como lo refleja la tabla 21. Se debe mejorar por parte de los colaboradores el clima laboral, con charlas y capacitaciones motivacionales, que permitan relacionarse con los usuarios.
- Se Determinó la relación del clima organizacional y capacidad de respuesta con un valor relacional de **-.052**, el cual manifiesta que hay una correlación negativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta, si existe un problema durante una atención, se podrá ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio oportuno resolviendo sus dudas. Los usuarios que asisten al ACLAS desconocen en que momento culmina el servicio recibido, tal como lo refleja la figura 22. Los usuarios en cuanto al servicio que reciben, no se sienten conforme, tal como lo refleja la figura 23. Los usuarios señalan no siempre los empleados están dispuestos a ayudar, por la recarga laboral, tal como lo muestra la tabla

24. Los empleados no siempre están dispuestos a responder sus preguntas a los usuarios, tal como lo refleja la figura 25. Los colaboradores deben optimizar el tiempo en sus quehaceres propios, y facilitar más a los usuarios, para atender sus necesidades.

- Se Determinó la relación del clima organizacional y seguridad con un valor relacional de **0.049** positiva moderada, el cual manifiesta que hay una correlación entre las variables. El clima organizacional y la **Seguridad** se relacionan porque inspira confianza y credibilidad en el servicio que se brinda a los usuarios. Los empleados no siempre transmiten confianza a los usuarios, tal como lo refleja la figura 26. El usuario no se siente seguro por parte de los empleados, tal como lo refleja la figura 27. Los usuarios consideran que los empleados no son amables en la hora de la atención, tal como lo refleja la figura 28. Los empleados se encuentran bien uniformados en el momento de la atención del usuario, tal como lo refleja la figura 29. Los empleados deben brindar una atención cordial, a fin de que los usuarios sientan satisfecho al momento de recibir la atención.
- Se Determinó la relación del clima organizacional y empatía con un valor relacional de **-.062**, el cual manifiesta que hay una correlación negativa. **El clima organizacional y la empatía** efectiva entre colaboradores y usuarios en la institución debe ser efectiva, para tener una atención individualizada y conforme. Los usuarios no reciben una atención individualizada, por no contar por ambientes adecuados, tal como se refleja la figura 30. Los usuarios se sienten cómodos con el horario de brinda la institución, tal como lo refleja la figura 31. Los colaboradores usualmente responden a las dudas de los usuarios, tal como lo refleja la figura 32. Los usuarios manifiestan que ocasionalmente resuelven las inquietudes de los usuarios, tal como lo refleja la figura 33. Los usuarios manifiestan, algunas veces comprenden sus necesidades de recibir un servicio adicional, tal como lo refleja la figura 34. Los colaboradores deben mostrar carisma, solidaridad y capacidad de escucha, al momento de brindar una atención.

RECOMENDACIONES

- El Gerente debe mejorar el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios, ya que la buena comunicación, el buen ambiente de trabajo y el compromiso del personal y la motivación repercuten positivamente en la atención de los usuarios.
- Incentivar y promover la relación del clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022, para obtener logros efectivos en equipo.
- Se recomienda realizar trabajos administrativos que orientan a una Institución a través de actividades conjuntas, que permitan al personal administrativo, asistencial y con los usuarios para una participación conjunta en la toma de decisiones de carácter transparente con el margen del respeto con los agentes involucrados del ACLAS Pillco Marca.
- Se recomienda formación continua de capacitación para mejorar el clima organizacional para mejorar la calidad de servicio del ACLAS Pillco Marca, acorde con el avance de la ciencia y la tecnología que se verá reflejado en el desarrollo de sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre, Y. (2018). *repositorio udh*. <http://repositorio.udh.edu.pe/>
- Barrera, K. L. (2018). *Satisfacción Del Adulto Mayor Respecto A Los Cuidados Que Recibe Del Personal De Salud en el Servicio de Medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco 2015*. Huanuco: Universidad Privada de Huanuco.
- Bernal. (2013). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia : Pearson .
- Betancur, A. L. (2014). *Clima Organizacional de la IPS Universidad Autonoma*. Manizales: Universidad Autonoma de manizales.
- Cardoso, w. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO GERENCIAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TAMBILLO UMARI, HUÁNUCO 2018*. Huánuco.
- Castillo. (2016). *Clima Organizacional*.
<http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. En I. Chiavenato, *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cinthy Mendoza, C. R. (2016). *Relacion medico- paciente percibida por usuarios de consukltorios externos del Hospital Carlos la Franco la Hoz de Lma*. Lima: Universidad san Martin de porras.
- Clearry. (2014). *Patient satisfaction as an indicator of quality care* . Chicago.
- Cruz, J. y. (2017). Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015.
- Damas, M. m. (2012). *Clima Organizacional y rendimiento Academico en*

estudiantes del tercero de secundaria en la Institucion Educativa de ventanilla. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Figueroa Emmaanuel, Y. (2019). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ.*

García, M. &. (2015). *Instrumento para el diagnostico del clima organizacional. Colombia .*

gestionpro. (2020). <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

gestiopolis. (s.f.). <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

gestiopolis. (s.f.). <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Goncalvez. (2014). *"Dimensiones del Clima Organizacional". Sociedad Latino Americana para la calidad .*

GYNNA ALEJANDRA CLAROS GONZALEZ, L. M. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN JOSÉ DE BUGA.*

Hernández. (2018). *Metododología de la investigación. Mexico.*

Hernández. (2018). *Metodologia de la Investigación. Mexico: McGraw Hill.*

Ishikawa, K. (2012). *gestiopolis.* <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Láinez. (2015). *Calidad del servicio en salud .*

LIVIA, S. Y. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.*

- LÓPEZ, H. F. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL PNP DEL MINISTERIO DEL INTERIOR*. Huánuco.
- Manjarrez, E. C. (2019). *El clima organizacional y la repercusión en la satisfaccion del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo*.
- Martinez. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas.
- Martínez. (2019). *Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en Hospital General San Isidro*. Colombia .
- Méndez. (2015). *Clima organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico en México*. Universidad de Montemorelos. Mexico.
- Moreira. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*.
- Novoa, L. (2019). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción*.
- Organización mundial de la salud. (2020). *Organización mundial de la salud*. <https://www.who.int/es>
- Perez, Y. (2018).
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TESIS%20P%c3%a9rez%20Yolanda%20-%20Zafra%20Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, M. I. (2018). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO-2017*". Huánuco.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.

- Rodríguez, S. (2012). *Introducción a la administración: pensamiento, estrategia y vanguardia*.
- ROSAS. (2018). "Clima Organizacional y su Influencia en la Calidad De Servicio del Personal De La Agencia Huánuco de la Cooperativa de Ahorro. HUANUCO.
- Saavedra. (2020). *Diagnóstico del clima organizacional de la E.SE Hospital San Vicente de Paul*.
- Sampieri, H. (2016). *Metodología de la investigación* . Mexico.
- Santos. (2018). <https://doi.org/130>
- Scipión Castro, R. D. (2019). *Factores del Clima Organizacional que determinan la calidad de servicio en el Centro de Salud Santa Rosa, Red de Salud Chiclayo*.
- significadoconcepto.com*. (2018). <https://significadoconcepto.com/aereo/>
- Significados*. (s.f.). <https://www.significados.com/calidad/>
- Slocum, D. y. (2017). *Organizational climate: measures, research and contingencies. Academy of Management Journal*.
- Thompson, I. (2006). *promonegocios.net*.
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Thompson, I. (s.f.). *promonegocios.net*.
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Toro, F. (2014). *Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional*.
- ZEITHAML, B. y. (2017). *Marketing de servicios*. Mexico.
- Zeithaml, P. y. (2015). *Modelo serqual*.

Páginas web

Castillo. (2016). *Clima Organizacional*. <http://gestionpro.com>. (2020). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

Gestiopolis. (s.f.). Calidad . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/><http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>

Martínez. (2007). Calidad de servicio
<https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/3197?Cv=1>

Organización mundial de la salud. (2020). Organización mundial de la salud.
Obtenido de <https://www.who.int/es>

Thompson, I. (s.f.). La satisfacción de la calidad al usuario, Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf.

Pérez (2018) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TEsis%20P%c3%a9rez%20Yolanda%20-%20Zafra%20Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO - 2022”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca – 2022 Problemas específicos. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022 ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022? ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco - 2022? ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco- 2022? ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca HUANUCO- 2022?	Objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022. Objetivos específicos: Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022 Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022 Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022. Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022.	Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022 Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco - 2022 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio a los usuarios en el ACLAS Pillco Marca Huánuco – 2022.	Variable independiente: Clima Organizacional Dimensiones: Factores causales Factores intermedios Factores Finales Variable dependiente: Calidad de servicio al usuario Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Tipo de investigación Aplicada Enfoque Es cuantitativo Diseño No experimental POBLACIÓN. La población lo conformaron usuarios atendidos de los meses marzo- mayo en el ACLAS Pillco Marca. Población 1 = 3600 usuarios Población 2 = 101 Trabajadores MUESTRA. La muestra lo conforma los usuarios del ACLAS Pillco Marca 2022. Muestra 1 = 348 usuarios Muestra 2 = 85 Trabajadores

ANEXO 02

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	Factores Causales	Estructura organizativa	1. Conoce la estructura organizativa de la Institución donde labora	1. Totalmente en desacuerdo 1. En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo
		Estructura administrativa	2. Conoce la estructura administrativa de la Institución donde labora	
		Las decisiones	3. Conoce las decisiones tomadas por la gerencia de la institución donde laboral	
		Competencia Actitudes	4. Conoce las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución	
	Factores Intermedios	Motivación	5. Tiene la motivación suficiente para laborar educadamente en su institución	
		Rendimiento	6. Su rendimiento laboral es adecuado para el desarrollo de su institución	
		Comunicación	7. La comunicación es adecuada para el desarrollo de su institución	
		Toma de decisiones	8. Participa activamente en la toma de decisiones para la mejora de su institución	
	Factores Finales	Productividad	9. Considera que su trabajo es productivo para la institución	
		Ganancia	10. Está conforme con el salario que percibe por prestar servicios a su institución	
		Perdida	11. Está de acuerdo con gastos realizados para las diferentes actividades desarrolladas en su institución	

Nota: Dimensiones e indicadores del Clima Organizacional según Kotler, 2015, pág.10.

ANEXO 3

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Equipamiento de aspectos moderno	1.Los equipos son modernos y están en buen estado	1 Totalmente en desacuerdo
		Instalaciones visualmente atractivas	2.Las instalaciones son atractivos visualmente	
		Apariencia personal	3.El personal tiene un aspecto limpio y aseado	
		Elementos tangibles atractivos	4.Los ambientes son atractivos	
	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	5.Cumplen a tiempo las promesas prometidas	2 En desacuerdo
		Intereses en la resolución de problemas	6.Cuando tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo	
		Realización del servicio a primera	7.El servicio es de primera	
		Conclusión en el plazo prometido	8.Cuando el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Ausencia de errores	9.Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos	
	Capacidad de respuesta	Personal comunicativo	10.Los empleados comunican cuando concluirá el servicio	4 De acuerdo
		Personal rápido	11.Los servidores ofrecen un servicio rápido	
		Personal colaborador	12.Los servidores están dispuestos a ayudar	
		Personal informado	13. Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace	
	Seguridad	Personal que transmite confianza	14.El comportamiento de los empleados trasmite confianza	5 Totalmente de acuerdo
		Clientes seguros	15.Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados	
		Personal amable	16.Los empleados son amables	
		Personal bien uniformado	17.Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios	
	Empatía	Atención individualizada al usuario	18.Recibió atención individualizada	5 Totalmente de acuerdo
		Horario conveniente	19.El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo	
		Atención personalizada de los colaboradores	20.Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas	
		Preocupación por los intereses del usuario	21. Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario.	
		Comprensión de las necesidades del usuario	22.Los empleados comprenden mis necesidades	

Nota: Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio según Zeithaml, 2015, págs. 2-10

ANEXO 4



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los trabajadores del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022

Objetivo: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022

INSTRUCCIONES. - A Continuación, se presenta un conjunto de ítems respecto al Clima Organizacional; Con su apoyo permitirá el desarrollo idóneo del presente trabajo de investigación. Marca con un aspa (X) solo una alternativa seleccionada teniendo en cuenta la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	1	2	3	4	5
1	Conoce usted la estructura organizativa de la Institución donde labora					
2	Conoce usted la estructura administrativa de la Institución donde labora					
3	Conoce usted las decisiones tomadas por la gerencia de la institución donde laboral					
4	Conoce usted las competencias que debe tener como profesional para laborar en su institución					
5	Tiene la motivación suficiente para laborar educadamente en su institución					
6	Cree que su rendimiento laboral es adecuado para el desarrollo de su institución					
7	Cree que la comunicación es adecuada para el desarrollo de su institución					
8	Participa activamente en la toma de decisiones para la mejora de su institución					
9	Considera que su trabajo es productivo para la institución					
10	Está conforme con el salario que percibe por prestar servicios a su institución					
11	Está de acuerdo con los gastos realizados para las diferentes actividades desarrolladas en su institución					



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022

Objetivo: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de servicio hacia los usuarios del ACLAS Pillco Marca, Huánuco – 2022

INSTRUCCIONES. - A Continuación, se presenta un conjunto de ítems respecto a la calidad de servicio a los usuarios; Con su apoyo permitirá el desarrollo idóneo del presente trabajo de investigación. Marca con un aspa (X) solo una alternativa seleccionada teniendo en cuenta la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	1	2	3	4	5
1	Los equipos son modernos y están en buen estado					
2	Las instalaciones son atractivos visualmente					
3	El personal tiene un aspecto limpio y aseado					
4	Los ambientes son atractivos					
5	Cumplen a tiempo las promesas prometidas					
6	Cuando tengo algún problema con el pedido, el servicio muestra interés en resolverlo					
7	El servicio es de primera					
8	Cuando el servicio promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace					
9	Se cometen errores con los registros y anotaciones de los pedidos					
10	Los empleados comunican cuando concluirá el servicio					
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido					
12	Los empleados están dispuestos a ayudar					
13	Los empleados responden correctamente las preguntas que se les hace					
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza					
15	Me siento seguro con el servicio que brindan los empleados					
16	Los empleados son amables					
17	Los empleados se encuentran bien uniformados, que se diferencia con los usuarios					
18	Recibió atención individualizada					
19	El horario de la prestación del servicio le resulta cómodo					
20	Los empleados tienen conocimientos para responder mis preguntas					
21	Los servidores se preocupan resolver las inquietudes del usuario.					
22	Los empleados comprenden mis necesidades					

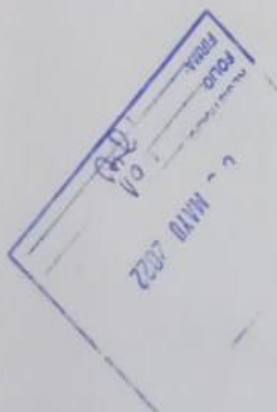
Solicito: Solicito permiso y autorización para
aplicar trabajo de investigación en el
ACLAS Pillco Marca

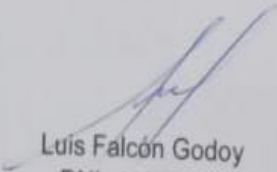
Señor: Gerente del ACLAS Pillco Marca- Huánuco- Huánuco

Nuel Luis Falcón Godoy, identificado con DNI N° 41871015, Bachiller en Administración de Empresas, de la Universidad de Huánuco, me presento y solicito respetuosamente permiso y autorización para realizar aplicación de encuesta, a los usuarios que acuden al ACLAS, y personal asistencial y administrativo; a fin realizar el proyecto de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ATENCION A LOS USUARIOS EN EL ACLAS PILLCO MARCA, HUÁNUCO – 2022", lo que Determinara cómo se relaciona el clima organizacional y la atención al usuario.

Sin otro en particular me suscribo de usted.

Huánuco, abril 2022




Luis Falcón Godoy
DNI: 41871015
Cel. 96207097

ANEXO 5



Encuesta realizada a los trabajadores del ACLAS Pillco Marca



Fachada del ACLAS Pillco Marca