



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN
LA UGEL N°16 - BARRANCA 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Goñe Guerrero Giuliana Yuliza (orcid.org/0000-0002-1433-5923)

ASESOR:

Mg. Infantes Takey Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está consagrada a Dios por la oportunidad de darme un día más de vida y por luchar por mis sueños a mi querida madre quien me impulso a seguir adelante y gracias a ella soy la profesional que hoy en día llegara a titularse y también a mi hermano y mi padre quienes partieron a la eternidad y que nunca los olvidare.

Giuliana Goñe.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por todo y a esta casa de estudios por concederme la ocasión de poder efectuar el presente trabajo de investigación.

Giuliana Goñe.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3 Población y muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Matriz de puntuaciones de las variables en estudio.....</i>	17
Tabla 2.	<i>Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional.</i>	18
Tabla 3.	<i>Distribución de frecuencia de la variable atención al usuario.....</i>	18
Tabla 4.	<i>Prueba de normalidad de los datos obtenidos.</i>	19
Tabla 5.	<i>Correlación de la variable clima organización y atención al usuario. ...</i>	20
Tabla 6.	<i>Correlación del confort y atención al usuario.</i>	21
Tabla 7.	<i>Correlación de la motivación y atención al usuario.</i>	22
Tabla 8.	<i>Correlación de la identificación institucional y atención al usuario.....</i>	23
Tabla 9.	<i>Correlación de la recompensa y atención al usuario.</i>	24

RESUMEN

El presente estudio cuenta con la finalidad de establecer la existencia de relación entre el clima organizacional y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Barranca, 2022. La investigación fue aplicada, transversal, mixta, no experimental, descriptiva - correlacional. Nuestra muestra poblacional fue de 45 trabajadores entre nombrados, contratados y locadores de servicios, a quienes se les aplicó una encuesta, con el instrumento el cuestionario basado en las variables de estudio, el referido instrumento fue validado y demostró su confiabilidad a través del Alpha de Cronbach. Para el trabajo de investigación se procedió a recolectar los datos llegando a utilizar el método de la encuesta y como herramienta el cuestionario. Se logró determinar que hay relación entre ambas variables, al haberse obtenido el valor de $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.886, siendo su correlación considerable.

Palabras clave: clima organizacional, atención, usuario.

ABSTRACT

The purpose of this study is to establish the existence of a relationship between the organizational climate and user service in the Local Educational Management Unit - Barranca, 2022. The research was applied, cross-sectional, mixed, non-experimental, descriptive - correlational. Our population sample was 45 workers between appointed, contracted and service locators, to whom a survey was applied, with the instrument the questionnaire based on the study variables, the aforementioned instrument was validated and demonstrated its reliability through the Alpha of Cronbach. For the research work, the data was collected, using the survey method and the questionnaire as a tool. It was possible to determine that there is a relationship between both variables, having obtained the value of $p = 0.000$ and Spearman's Rho = 0.886, with a considerable correlation.

Keywords: organizational climate, attention, user.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en el mundo de los negocios empresariales se está considerando al clima organizacional como factor importante para todos dentro de las instituciones tanto públicas o privadas debido a esto el clima organizacional es el lugar donde todos laboramos a diario, influye bastante en el rendimiento del trabajador.

El clima organizacional es a su vez el comportamiento que transmite los directivos hacia su personal su trato hacia ellos su forma de trabajar con ellos de involucrase en cada actividad que realizan dentro de su institución brindándoles con ello un apropiado clima laboral haciéndoles que ellos se sientan identificados con su institución donde ellos trabajan, dando como resultado una buena atención al usuario conociendo sus aptitudes expectativas, y requerimientos de sus demandas, logrando satisfacer las necesidades de estos llegando a que la institución sea más eficiente y rentable partiendo con un buen trato basados en valores y éticas.

La Unidad de Gestión Educativa Local es un organismo que brinda apoyo técnico pedagógico e institucional a las diferentes instituciones que están bajo su jurisdicción, su finalidad es el de fortalecer el buen servicio de igualdad y adecuada calidad educativa a nivel provincial.

Dentro de las instalaciones de esta institución se ha podido observar, algunas deficiencias dentro del manejo del sistema del personal, tal sistema nos muestra un déficit en las potencialidades y actitudes de los empleados, lo cual generó un mal clima organizacional y una pésima atención al usuario.

El tema en estudio mantiene el fin de determinar el vínculo del clima organizacional y la atención al usuario, cuyo objetivo principal es motivar información vigente propiciando con esta información que los altos directivos de esta institución formulen métodos o estrategias que fortalezcan o mejoren el clima organizacional en la atención al usuario, mediante actividades de recreación talleres capacitaciones también que los directivos planteen y

desarrollen mejoras de incentivos para el personal propiciando con ello un buen clima laboral logrando resultados en la buena atención al usuario.

Esperemos finalmente que las conclusiones de la presente investigación sirvan de base para enriquecer el Clima Organizacional en la atención al usuario en la UGEL, lo cual constituye una valiosa e importante herramienta comprendiendo diferentes actividades que favorecerán la culminación de los objetivos establecidos a consecuencia de detectar necesidades o dificultades que atraviesan la institución mejorando así el buen funcionamiento de esta.

Razones que nos llevaron a plantearnos el problema general: ¿De qué forma el clima organizacional se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022? Y los específicos: PE1. ¿De qué forma el confort se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022? PE2. ¿De qué forma la motivación se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022? PE3. ¿De qué forma la identidad institucional se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022? PE4. ¿De qué forma la recompensa se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022?

El presente estudio cuenta con la justificación teórica al proporcionar datos científicos que tiene relación con las variables como son el clima organizacional y la atención al usuario, las que conllevan a incrementar el conocimiento y profundizarse en sus dimensiones. En lo práctico, cabe citar que una organización que mantenga un clima organizacional adecuado conlleva a desarrollar las acciones laborales de la mejor manera, orientando su actuación eficiente y eficaz hacia el usuario, por lo que el estudio proporciona información relevante para su aplicabilidad sobre las referidas variables. En lo metodológico, se procedió al planteamiento de un cuestionario la misma que fue validada a fin de realizar el recojo de la

información requerida para la búsqueda de la relación de las variables en estudio, la misma que ha de servir para futuras investigaciones que se interesen por las dos o alguna de ellas. En lo social, se orienta en otorgar recomendaciones a ser aplicadas en la entidad y que con un adecuado control y retroalimentación conducen a obtener resultados deseados que se encuentran orientados a solucionar los problemas de la entidad y se traduzca en resolver los problemas de los usuarios que acuden de manera cotidiana por sus múltiples trámites a la entidad y que siempre buscan que se reduzca el tiempo, la rapidez, la atención adecuada y menores costos a sus requerimientos.

Se fijó el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. Y como específicos: OE1. Determinar la relación entre el confort con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. OE2. Determinar la relación que existe entre la motivación con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. OE3. Determinar la relación de la identificación institucional con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. OE4. Determinar la relación de la recompensa con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.

Procediendo a formularnos la hipótesis general: El clima organizacional se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. Y como hipótesis específicas: HE1. El Confort se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. HE2. La Motivación se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. HE3. La Identificación Institucional se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022. HE4. La Recompensa se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Morán (2022) en su investigación respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del hospital general Norte de Guayaquil, Ecuador, donde se plantea el objetivo de determinar la relación de ambas variables, en el cual se usó el método descriptivo, transversal, correlacional. La población se constituyó de 45 profesionales. Arribando a la conclusión que entre ambas variables existe relación altamente significativa, luego de obtener el p-valor menor a 0.05.

Araya y Medina (2019) en su estudio relacionado a la satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de atención primaria de salud, Chile, contando con el objeto de determinar la existencia de relación de ambas variables. El estudio fue analítico, transversal. La población alcanzó a 110 funcionarios. El autor llega a concluir que ambas variables se relacionan a un grado alto de satisfacción en los funcionarios del centro investigado, luego de haber obtenido puntajes globales para las dos escalas que resultaron ser significativas con el valor de 0.636.

Adriazola et al. (2019) cuyo estudio sobre la percepción del clima organizacional en atención primaria de salud, Maule, Chile, contó con el objetivo de medir el clima organizacional en cuatro centros de atención. El método científico utilizado es cuantitativo, observacional, transversal la población se conformó por funcionarios y una muestra de 389 casos; lo cual permitió llegar a concluir que el nivel de los hospitales y de atención primaria en APS existe una desaprobación que afecta diversas dimensiones como equipos y división de personas y materiales.

Luján y Goicochea (2020) en su investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional Salud del Niño. Perú, contó con el objetivo de determinar la existencia de relación de las dos variables. Estudio transversal, cuya población fueron 92 usuarios. Se concluye que para el 2018, la satisfacción del usuario es relativo al clima

organizacional, llegando a tener correlación basado en haber alcanzado el p-valor menor al valor de significancia.

Guerrero (2020) en su estudio sobre el clima organizacional y la calidad de atención a usuarios en el instituto regional de Oftalmología, Trujillo, Perú, contando con el objetivo de determinar si existe relación entre las dos variables. La investigación hizo uso de la metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional; contando con la población de 73 usuarios. Los resultados identifican al clima organizacional el 43.8% la percibe como regular, así como la atención al usuario con un 68.5%. Llegando a concluir que existe relación altamente significativa ($p < 0,001$) del clima organizacional y la calidad de atención, asimismo se estableció la existencia de relación significativa ($p < 0,001$) de la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo o soporte, estándar de desempeño y solución de conflictos, inherentes al clima organizacional, con la calidad de la atención.

Figuroa (2019) en su tesis relacionada a la conexión del clima organizacional y la satisfacción del usuario en el Hospital Mongrut Muñoz, Lima, Perú, contando con el objetivo de identificar la conexión existente de las dos variables referidas. Se usó la metodología correlacional, transversal, no experimental y cuantitativo. La población llegó a constituirse de 40 trabajadores y 376 usuarios de consultorios. Finalmente, se halla relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario, apoyado luego de haber alcanzado el p-valor = 0.001 y Rho de Spearman = 0.202, lo que permite inferir que la correlación es moderada.

López (2019) en su investigación sobre la relación del clima organizacional y la atención al usuario en la UGEL Castilla, Arequipa, Perú, siendo el objetivo el de evaluar su relación existente de ambas variables mencionadas. La metodología utilizada fue cuantitativo, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estudiada se conformó de 300 usuarios. Llega a arribar a la conclusión que, el clima organizacional si mantiene relación significativamente con la atención al usuario luego de haber obtenido el p-

valor = 0.000. Asimismo, se halló lo mismo entre el clima organizacional con la condición laboral, obteniendo el valor $p = 0.000$.

Romero (2022) en su tesis sobre clima organizacional y relaciones interpersonales en colaboradores del centro de salud San Jacinto en Ancash, Perú; estableció el objetivo de determinar si se hallaba relación entre las dos variables en mención. La metodología utilizada correlacional y transversal, la población se conformó de 62 colaboradores. Se llegó a la conclusión de que se halló una correlación moderada de enfoque directamente proporcional entre las variables según el coeficiente Rho Spearman =0,528.

Arteaga (2018) en su estudio referenciado clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Microred del Distrito de Supe, Barranca, Perú; donde se estableció el objetivo de determinar de qué manera llega a influir la primera variable sobre la otra. El estudio fue no experimental, transversal, correlacional causal. La población considerada fueron 92 trabajadores, obteniendo una muestra de 74 trabajadores. De los resultados, el 52.7% referido al clima organizacional consideran que no sienten autonomía y 32.4% refieren que no mantienen buenas relaciones. La satisfacción laboral, el 25.7% refiere que su jefe no reconoce el buen desempeño. Llegando a concluir que se determinó la existencia de correlación fuerte y muy significativa, obteniendo el $p = 0.000$ y rho de Spearman = 0.893.

Broncano (2017) en su investigación relacionada a variables de liderazgo transformacional y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Libertad, llegó a establecer su objetivo como determinar la relación existente de ambas variables mencionadas antes. Se llegó a hacer uso del método correlacional, cuantitativo, no experimental, transversal. La población y muestra se conformó de 21 trabajadores El resultado obtenido fue que se pudo identificar que existe relación significativa de las dos variables mencionadas de forma aceptable, apoyados en la correlación de Spearman 0,899 y del $p\text{-value} = 0.010$.

Calero (2018) en su investigación relacionada al clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, cuyo objetivo fijado fue el de determinar la relación existente de las dos variables expuestas. El estudio fue básica, cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva, correlacional. Se contó con una población de 250 usuarios, hallando una muestra de 152 usuarios. Quien llega a concluir luego de obtener el valor de $p = 0.000$ inferior al de significancia y al coeficiente de correlación de $r_s = 0.718$; ambas permiten llegar a aseverar la existencia de correlación positiva media.

Al referir al Clima Organizacional Lewin et al. (1939, como se citó en Bordas, 2016) se encontró que el comportamiento de los colaboradores en un equipo depende no solo de sus características personales, sino también del entorno social en el que se desenvuelve el equipo, es decir, el entorno en el que los individuos perciben e influyen en su comportamiento. Hellriegel (1974) llega a definirla como la agrupación de cualidades que llegan a percibirse de una empresa y que se encuentre de acuerdo a sus integrantes o entorno. Méndez (2006) refiere que son las percepciones que el individuo tiene hacia su centro de trabajo la que expresa en las interacciones sociales y en sus diferentes objetivos planteados por la organización la que permitirá involucrar al trabajador por ello es tan importante en las empresas el clima laboral dependerá de esto para su buena gestión de los directivos. Chiavenato (2017) manifiesta que es un aspecto de suma importancia de conexión existente entre individuos y empresas. Dessler (1993) refiere que es un elemento pluridimensional, la que cuenta con particularidades de una empresa; asimismo, esta llega a influir directamente en la conducta de un trabajador en su labor. En tanto, Brunet (2004) manifiesta que es un conjunto de propiedades que están en el ambiente institucional lo cual permite mejorar en la conducta de los integrantes de la compañía. Señala Palma (2004) el clima organizacional es la interpretación establecida por quienes integran las organizaciones, mientras más agradable sea su clima laboral más favorable y productivo sería para las organizaciones. Robbins (1999) llega a definirla como las explicaciones de manera individual del ámbito social en la que se

desenvuelve el individuo. Explica Marchant (2005) los directivos deben de mejorar aspectos de desempeño y comportamiento laboral identificando los logros obtenidos incrementando un buen clima laboral acorde a ellos para obtener resultados positivos a los objetivos trazados por la institución. Planificar cambios en la postura y conducta de los integrantes de la institución lo que influirá en la motivación y rendimiento de los colaboradores que trabajan en la organización. Goncalves (1997) menciona que es la forma de manifestarse interválica de componentes de la organización y tendencias de motivación, las que llegan a sufrir transformación en comportamientos que influyen en la organización. Schneider (2013) llega a vincular lo percibido del clima respecto a valores, acciones u opiniones individuales de trabajadores llegando a incluir su nivel de satisfacción.

Al hacer referencia al usuario o cliente, Barky y Hartwick (como se citó en Medina et al., 2009) es la persona que se beneficia por el servicio o producto brindado de un negocio hoy en día los clientes o usuarios son más exigente en el instante de querer comprar un bien o servicio por lo que las empresas centran más en diversificar sus productos y mejorando su atención y servicio de calidad al momento de brindarles un producto o servicio. Estrada (2007) según autor nos dice que los usuarios o clientes somos todos buscando satisfacer una necesidad motivada a un deseo personal en la búsqueda de un producto o servicio. Kotler (2003) es el eje central de las empresas la cual motiva a ellos a planificar implementar productos o servicios para complacer las exigencias de los consumidores.

Al hacer referencia a la descripción de la teoría de la variable Atención al usuario Benítez (2011) manifiesta que es el servicio que cubre todas las exigencias de los compradores o usuarios cumpliendo así todos los requerimientos que necesitan. Anaya (2014) refiere que la atención al usuario son las políticas que las instituciones utilizan para cumplir sus metas u objetivo siendo su finalidad complacer las exigencias que demandan los compradores. Verita (2009) nos dice que es estrategia utilizada por los miembros de la organización al momento de prestar servicio a los

compradores. Deming (2009) manifiesta que la clave para la importancia de brindar servicio al comprador está en reducir costos aumentando la calidad de servicio que brindan motivando a que los clientes compren sus productos y a la vez enfocándose a que estos puedan ahorrar. Álvarez (2003) es el trabajo continuo que realizan las empresas, son las diversas actividades que desarrollan con el propósito de cubrir las exigencias de los compradores dándole importancia al producto o servicio con más demanda. La atención al cliente es el convencimiento para vender un bien o una prestación de servicio que ofrece la compañía con el fin de obtener ventas. Malagon et al. (2000) sostiene que siguiendo las políticas de la organización utilizadas de forma adecuada al poder brindar o asistir a un usuario lo cual es importante para la empresa poder captar más clientes al ofrecerles un producto o servicio de calidad logrando así más rentabilidad y prestigio. Steve (2006) menciona que el trato que las empresas brinden a sus clientes será la diferencia que marquen dentro del mercado por lo que deberán actualizarse con nuevas tecnologías y cambios que ofrecen a sus bienes o su prestación de servir al usuario con el fin de complacer las exigencias de sus consumidores. Es la misión que tienen todos los integrantes de la organización de trabajar en equipo con un solo fin, es el contacto directo de un trabajador hacia su cliente con el objetivo de lograr cubrir necesidades del cliente. Valda (2008) asegura que, brindando un servicio de calidad al cliente o usuario, sin tener alguna fallas o averías de los productos o servicios al momento de entrega o de reparto se lograría con ello una buena imagen por lo que las empresas se centran más en el servicio que brindan pasando así a segundo plano la atención al cliente, solo su fin es el servicio prestado que las empresas aportan. Guamán y Sumba (2013) manifiesta que, en la existencia de la gestión con orientación al usuario, han de enfocarse a generar prioridad sobre el grado de satisfacción, elevando de este modo la calidad, lo que se traduce en transformar la actitud de los empleados y lleguen a aceptar cualquier inquietud del cliente. Figueroa (2013) cuando se desea orientarse al usuario, se tiene que generar un adecuado ambiente, en la que el personal manifieste su gusto por la labor que desarrolla en la institución, al llegar a

lograrla se generará un cambio a través de la motivación, la que genera mejoras en el servicio, la que llegará a ser percibida por el usuario.

En la descripción de teorías de estudio del cliente Beer (1980) nos dice que el estudio del cliente es que las empresas deben de enfocarse en brindar productos o servicios de calidad al usuario cubriendo así sus necesidades en gustos y preferencias sabiendo que es complicado cubrir todas las expectativas de ellos por lo que deben de hacer un estudio riguroso para lograr así fidelidad de los clientes o usuarios satisfaciendo sus necesidades. En tanto, Steve (2006) refiere que las empresas deben seguir cultivando expectativas para cubrir las exigencias de sus compradores manteniendo así la fidelidad de ellos sin bajar la guardia ya que gracias a sus clientes lograrán su rentabilidad y se mantendrán vigentes en el mercado. Lagos (2004) nos manifiesta que las empresas su finalidad es complacer al cliente por completo inclusive cuando va hacer algún reclamo o al momento de hacer alguna devolución manteniéndolo siempre contento haciéndoles saber que el cliente siempre tiene la razón sabiendo que con ello tuviera perdida en ganancias, pero su objetivo en sí es la lealtad de su cliente hacia su empresa. Según Kotler (2009) dice que toda empresa tiene por finalidad brindar un producto o servicio con eficiencia y calidad logrando así sus metas a futuro comprometiendo a todos sus miembros de la organización evaluando o detectando alguna deficiencia para poder corregirlas plasmados en sus planes o decisiones que tomen en la organización sabiendo que su finalidad es el de cubrir las exigencias de sus compradores.

Al hacer referencia a las dimensiones del clima organizacional, hacemos referencia inicialmente a Chiavenato (2007) quien refiere que el Clima Organizacional es el entorno y el espacio interno de una institución es decir es el lugar donde todos laboramos a diario. Los elementos como los adelantos tecnológicos (nuevos sistemas o aplicativos), los reglamentos, normas, políticas, las leyes y demás, la manera de liderar, los ciclos de los negocios, etc. Tienen mucha influencia en el ambiente laboral. El clima organizacional tiene diversas características de acuerdo como se

encuentren todos los integrantes de una institución. Siendo sus dimensiones: Confort; es el tipo de ambiente y grado de satisfacción donde se desarrollará el trabajador dentro de la institución; medida a través de sus indicadores entorno, ambiente físico y condiciones de trabajo. Motivación; grado de oportunidades, nivel de trato, grado de ambiente laboral, cuyos indicadores son: trato horizontal, bienestar y experiencias. Identidad; que es el grado de contribución, grado de compromiso, nivel de desarrollo; siendo sus indicadores: trabajo en equipo, autonomía y respeto. Recompensas; es el grado de trabajo, nivel de reconocimientos, grado de incentivos, cuyos Indicadores son: formación, desarrollo personal y capacitación.

Respecto a la atención al usuario, según refiere Garvin (1984) determina que el servicio o producto que brindan las organizaciones son aquellas que cumplen con las perspectivas de los clientes. Garvin estableció ocho dimensiones las cuales deben ser aplicadas a todas las empresas públicas y privadas de servicios y las fábricas, de las cuales se emplearán cuatro para nuestra investigación: Conformidad; es la exactitud con que las empresas satisfacen a sus clientes con sus productos o servicios. Cuyos indicadores son: servicio y Recursos. Calidad percibida; es la calidad de los bienes o servicios basada en medidas indirectas; es la satisfacción de los usuarios con los servicios obtenidos de las agencias estatales. Por lo tanto, la entidad estatal está obligada a brindar a cada usuario un servicio que le agrade de acuerdo a los requerimientos de cada uno de ellos. Cuyos indicadores son: satisfacción y servicio. Confiabilidad; es la probabilidad de que el producto no falle en un tiempo determinado. Este es un factor clave para los usuarios que necesitan un servicio o producto para funcionar sin problemas. Cuyos indicadores son: Involucrarse en la calidad. Rendimiento; es el resultado de la eficiencia y eficacia que llegan alcanzar las instituciones con el servicio que prestan al usuario o cliente como un indicador del resultado de calidad. Cuyos indicadores son: Capacitado para atender, calidad en la atención.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

El estudio fue aplicada, el Concytec (2018) refiere que su propósito se basa en información científica, utilizando métodos, técnicas y protocolos, donde dicho conocimiento puede ser utilizado como parte de una mercancía aplicada.

El estudio fue transversal, a lo que Hernández y Mendoza (2018) hacen mención a que es transversal debido a que realiza la recolección de datos en un único momento.

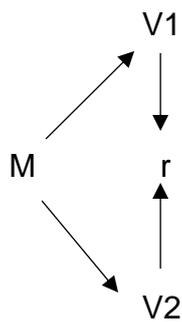
Estudio mixto, donde Hernández y Mendoza (2018) refiere porque representa un procedimiento de investigación sistemático, empírico y crítico que incluye el recabar y analizar aquellos datos cuantitativos y cualitativos, de la misma manera su integración y llegar a discutirla de manera agrupada a fin de extraer inferencias y profundizar la comprensión a partir de toda la información recabada por medio de la investigación para entender el fenómeno.

La investigación fue No experimental, donde Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que como no se procede a realizar manipulación deliberada de variables, observa o mide fenómenos que ocurren en un contexto natural para poder analizarlos.

Llegó a ser descriptiva, a lo que Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que mientras intentan especificar atributos, particularidades o perfiles de individuos, grupos u otros fenómenos a analizar, miden e informan sobre los diversos conceptos, aspectos y fenómenos a analizar.

La investigación llegó a ser correlacional, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que su propósito es establecer el entendimiento del nivel de asociación establecida de dos o más conceptos o variables bajo un entorno dado. El objeto del estudio nos lleva a comprobar la relación que ha de establecerse del marketing digital y las ventas.

Siendo su diseño:



Donde:

M = los 45 trabajadores en la institución (muestra)

V1 = Clima Organizacional

V2 = Atención al Usuario

r = relación entre V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización:

Según Hernández (2014) afirma que la operacionalización es la medición de un fenómeno en estudio a través de una observación empírica por lo que llega a fundamentarse sobre la definición conceptual y operacional de las variables siendo un procedimiento razonable, de realizar la edificación de los instrumentos y transitabilidad de variables, dimensiones, indicadores e ítems. Siendo

Variable 1: Clima Laboral

Definición conceptual: es un aspecto de suma importancia de conexión existente entre individuos y empresas (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: la variable llega a ser medida a través del procedimiento de determinación de las dimensiones

Indicadores: entorno, ambiente físico, condiciones de trabajo, trato horizontal, bienestar, experiencias, trabajo en equipo, autonomía, respeto, formación, desarrollo personal y capacitación.

Escala de medición: fue considerada la escala ordinal.

Variable: Atención al Usuario

Definición conceptual: determina que el servicio o producto que brindan las organizaciones son aquellas que cumplen con las perspectivas de los clientes (Garvin, 1984).

Definición operacional: proceso de medición de la variable por medio de sus dimensiones.

Indicadores: servicio, recurso, satisfacción, servicio, involucrarse en la calidad, capacitado para atender y calidad en la atención

Escala de medición: fue considerada la escala ordinal.

3.3 Población y muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población:

La población considerada fueron la totalidad de los trabajadores que colaboraran en el proceso de trabajo de investigación conformados por personal nombrados (decreto legislativo 276) contratados (decreto legislativo 1057 CAS) y locadores de servicios (servicios terceros) de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16, Barranca. Lo definen Hernández et al. (2014) como el grupo en su totalidad que estén relacionados con el tema de investigación a realizar.

Criterio de inclusión: se incluyeron a la totalidad de trabajadores de la institución en estudio, sin hacer diferencia la condición laboral con el que cuenta.

Criterio de exclusión: se excluyeron a aquellos trabajadores que no mostraron disposición alguna en querer colaborar con la investigación.

Muestra:

Debido a que se contaba con una población pequeña, la muestra que se empleó en el proceso de investigación fueron la totalidad de los 45 trabajadores que laboran dentro de la institución.

Muestreo: el muestreo realizado en la investigación fue no probabilístico, por conveniencia.

Unidad de análisis: estuvo conformada por los trabajadores de la referida entidad, quienes cuentan con características de similitud.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: en la recolección de datos e información la técnica empleada fue la encuesta, en la que se alcanzó a tener datos de interés relacionados a las variables materia en estudio mediante la interrogación a los trabajadores de la institución haciendo factible el abordaje de aspectos personales y también de hechos y fenómenos sociales; por lo que lo convierte en uno de los métodos más utilizados (Sierra, 2008).

Instrumento: se llegó a emplear en la investigación el cuestionario medida a través de la escala de Likert; esto quiere decir que se manejó a través de enunciados referente a las variables materia en estudio y elaboraciones de ítems manifestándose de manera positiva o negativa sobre la postura que se desea medir.

3.5 Procedimientos:

Se dio inició con la presentación en trámite documentario de la institución de un documento solicitando el permiso para proceder a realizar la encuesta la que contiene 39 preguntas que medirán la variable clima organizacional (24 preguntas) y la segunda atención al usuario (15 preguntas) con sus respectivas dimensiones esta encuesta fue enviada al administrador de la UGEL N°16 - Barranca, después de su visto el jefe nos dio una respuesta a nuestra solicitud mediante un documento que nos aprobó el permiso para proceder posteriormente a realizar el sondeo, dicha encuesta se les entregó a los colaboradores de las diferentes áreas de la entidad para el llenado respectivo, a quienes se les hizo de conocimiento sobre el manejo anónimo de los datos proporcionados y la confidencialidad con la que ha de manejarse los mismos, ellos lograron mostrar su total disposición de colaborar con la investigación.

3.6 Método de análisis de datos:

Después de recoger los datos necesarios a través del instrumento en estudio se empleó la estadística descriptiva, llegando a hacer uso del Excel que nos permitió obtener las tablas de distribución de frecuencias para las dos variables de estudio y, para el caso de la estadística inferencial, se procedió a hacer uso del estadístico SPSS v. 26, lo cual nos permitió procesar la información recogida en la técnica empleada, luego se preparó un análisis que permitió alcanzar a obtener el valor del Alpha de Cronbach, para proceder con la prueba de normalidad de los datos que nos permitió determinar la prueba de hipótesis a realizada a fin de contrastarla.

3.7 Aspectos éticos:

Los resultados de los datos que se investigó se manejaron de modo reservado, por lo que no tienen nombres las encuestas y se empleó de forma única. Se presentó una carta de autorización a la institución donde se procedió con la encuesta, por lo cual me concedió la debida autorización para proceder el trabajo de investigación; a la vez se utilizó el aplicativo Turnitin para verificar el índice de similitud del presente trabajo. También, se tomó en consideración los aspectos éticos requeridos en una investigación como el respetar a las personas, la beneficencia y la justicia; del mismo modo los valores como el respeto, la responsabilidad, veracidad, etc. Asimismo, a lo establecido por el código de ética del Licenciado en Administración, la que incluye el secreto profesional y la confidencialidad de la información que se maneja.

IV. RESULTADOS:

Tabla 1. *Matriz de puntuaciones de las variables en estudio.*

Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad
		Malo	Regular	Bueno				
V1 Clima Organizacional	de 24 a 120	< 56	de 56 a 88	> 88	55.04	Malo	0.45870	
D1 Confort	de 6 a 30	< 14	de 14 a 22	> 22	13.58	Malo	0.45259	1
D2 Motivación	de 6 a 30	< 14	de 14 a 22	> 22	13.76	Malo	0.45852	2
D3 Identidad institucional	de 6 a 30	< 14	de 14 a 22	> 22	13.82	Malo	0.46074	3
D4 Recompensa	de 6 a 30	< 14	de 14 a 22	> 22	13.89	Malo	0.46296	4
Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad
		Bajo	Medio	Alto				
V2 Atención al usuario	de 14 a 71	< 33	de 33 a 52	> 52	34.20	Bajo	0.48857	
D1 Conformidad	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	9.47	Bajo	0.47333	1
D2 Calidad percibida	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	9.84	Bajo	0.49222	2
D3 Confiabilidad	de 2 a 11	< 5	de 5 a 8	> 8	4.96	Bajo	0.49556	3
D4 Rendimiento	de 4 a 22	< 10	de 10 a 16	> 16	9.93	Bajo	0.49667	4

Interpretación:

De la tabla 1 en la parte inicial llegamos a observar los rangos planteados para las categorías de la primera variable clima organizacional con sus respectivas dimensiones, logrando adquirir el valor de 0.45870 para la variable alcanzando el nivel malo, hechos que suceden de similar modo con sus dimensiones, siendo para el confort 0.45259, en la motivación 0.45852, identidad institucional con 0.46074 y la recompensa con 0.46296, todas ellas ubicadas en el nivel malo. Asimismo, en la atención al usuario, se alcanzó el valor de 0.48857, siendo su evaluación el nivel bajo, ubicando del mismo modo en ese nivel a sus dimensiones luego de que se obtuvo el valor para la conformidad de 0.47333, la calidad percibida 0.49222, la confiabilidad 0.49556 y del rendimiento 0.49667.

Tabla 2. *Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional.*

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	26	58%	58%
Regular	16	35%	93%
Bueno	3	7%	100%
Total	45	100%	

Interpretación:

En la tabla 2 se observa al 58% a quienes se les llegó a encuestar manifiestan que el clima organizacional se encuentra ubicado sobre el nivel malo, 35% llegan a ubicarla en el nivel regular y, 7% llegan a localizarlo en el nivel bueno.

Tabla 3. *Distribución de frecuencia de la variable atención al usuario.*

Atención al usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	28	62%	62%
Medio	12	27%	89%
Alto	5	11%	100%
Total	45	100%	

Interpretación:

De la tabla 3 observamos al 62% de quienes respondieron a la encuesta respecto a la atención al usuario se encuentra ubicado en el nivel bajo, el 27% la ubica en el grado medio y, el 11% la ubica en el nivel alto.

Prueba de hipótesis:

Con la finalidad de llevar a cabo la contrastación de la hipótesis se procede a realiza la prueba de normalidad de los datos a fin de determinar si estos cuentan con distribución normal o no normal, de hallar datos no paramétricos se hará uso de la prueba Rho de Spearman o Tau-b de Kendall, caso contrario se procederá con la prueba de Pearson.

Tabla 4. *Prueba de normalidad de los datos obtenidos.*

	Shapiro-Wilk			Prueba de hipótesis a usar
	Estadístico	gl	Sig.	
Confort	0.635	45	0.000	Rho de Spearman
Motivación	0.698	45	0.000	
Identidad institucional	0.690	45	0.000	
Recompensa	0.690	45	0.000	
Clima organizacional	0.710	45	0.000	
Atención al usuario	0.688	45	0.000	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Objetivo general:

1) Objetivo de la investigación

Determinar la relación entre el clima organizacional con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.

2) Planteamiento de hipótesis estadística:

H₀: El clima organizacional no se relaciona con la atención del usuario

H₁: El clima organizacional se relaciona con la atención del usuario

Nivel de significación: se consideró el valor 0.05 y el de la confiabilidad 95%.

3) Función de prueba:

Se llegó a establecer a través de la prueba no paramétrica, lo cual se tomó a Rho de Spearman (tabla 4)

4) Decisión

Se rechaza H₀ cuando “p” cuenta con valor menor al alfa (α).

No rechazamos H₀ en tanto “p” cuenta con valor mayor al alfa (α).

5) Cálculo:

Tabla 5. *Correlación de la variable clima organización y atención al usuario.*

			Clima organizacional	Atención al usuario
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,886**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,886**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Según lo apreciado en la tabla 5 evidencia la existencia de relación del clima organizacional con la atención al usuario.

Conclusión:

Con posterioridad a haber obtenido el p-valor = 0.000 que resulta ser inferior al nivel de significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, es decir, el clima organizacional llega a relacionarse con la atención al usuario, que nos lleva a aceptar la hipótesis general.

Objetivos específicos:

1) Objetivo específico 1 de la investigación

Determinar la relación entre el confort con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.

2) Planteamiento de hipótesis estadística:

H₀: El confort no se relaciona con la atención del usuario.

H₁: El confort se relaciona con la atención del usuario.

Nivel de significación: se consideró el valor 0.05 y el de la confiabilidad 95%.

3) Función de prueba:

Se llegó a establecer a través de la prueba no paramétrica, lo cual se tomó a Rho de Spearman (tabla 4).

4) Decisión

Se rechaza H_0 cuando “p” cuenta con valor menor al alfa (α).

No rechazamos H_0 en tanto “p” cuenta con valor mayor al alfa (α).

5) Cálculo:

Tabla 6. *Correlación del confort y atención al usuario.*

			Confort	Atención al usuario
Rho de Spearman	Confort	Coefficiente de correlación	1.000	,682**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,682**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Según se aprecia en la tabla 6 evidencia la existencia de relación del confort con la atención al usuario.

Conclusión:

Luego de haber obtenido el p-valor = 0.000 que resulta ser inferior al nivel de significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, es decir, el confort llega a relacionarse con la atención al usuario, que nos lleva a aceptar la hipótesis específica 1.

1) Objetivo específico 2 de la investigación:

Determinar la relación que existe entre la motivación con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.

2) Planteamiento de hipótesis estadística:

H_0 : La motivación no se relaciona con la atención del usuario.

H_1 : La motivación se relaciona con la atención del usuario.

Nivel de significación: se consideró el valor 0.05 y el de la confiabilidad 95%.

3) Función de prueba:

Se llegó a establecer a través de la prueba no paramétrica, lo cual se tomó a Rho de Spearman (tabla 4).

4) Decisión

Se rechaza H_0 cuando “p” cuenta con valor menor al alfa (α).

No rechazamos H_0 en tanto “p” cuenta con valor mayor al alfa (α).

5) Cálculo:

Tabla 7. *Correlación de la motivación y atención al usuario.*

			Motivación	Atención al usuario
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	,636**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,636**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Según llegamos a apreciar en la tabla 7 la existencia de relación de la motivación con la atención al usuario.

Conclusión:

Con posterioridad a haber obtenido el p-valor = 0.000 que resulta ser inferior al nivel de significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, es decir, la motivación llega a relacionarse con la atención al usuario, que nos lleva a aceptar la hipótesis específica 2.

1) Objetivo específico 3 de la investigación:

Determinar la relación de la identificación institucional con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.

2) Planteamiento de hipótesis estadística:

H₀: La identificación institucional no se relaciona con la atención del usuario.

H₁: La identificación institucional se relaciona con la atención del usuario.

Nivel de significación: se consideró el valor 0.05 y el de la confiabilidad 95%.

3) Función de prueba:

Se llegó a establecer a través de la prueba no paramétrica, lo cual se tomó a Rho de Spearman (tabla 4).

4) Decisión

Se rechaza H₀ cuando “p” cuenta con valor menor al alfa (α).

No rechazamos H₀ en tanto “p” cuenta con valor mayor al alfa (α).

5) Cálculo:

Tabla 8. *Correlación de la identificación institucional y atención al usuario.*

			Identidad institucional	Atención al usuario
Rho de Spearman	Identidad institucional	Coefficiente de correlación	1.000	,635**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,635**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

Según llegamos a apreciar en la tabla 8 la existencia de relación de la identificación institucional con la atención al usuario.

Conclusión: Posterior al análisis y el obtener el p-valor = 0.000 que llega a ser inferior al nivel de significancia, procedemos a refutar la hipótesis nula, lo que quiere decir, la identificación institucional se relaciona con la atención al usuario, permitiéndonos aceptar la hipótesis específica 3.

1) Objetivo específico 4 de la investigación:

Determinar la relación de la recompensa con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.

2) Planteamiento de hipótesis estadística:

H₀: La recompensa no se relaciona con la atención del usuario.

H₁: La recompensa se relaciona con la atención del usuario.

Nivel de significación: se consideró el valor 0.05 y el de la confiabilidad 95%.

3) Función de prueba:

Se llegó a establecer a través de la prueba no paramétrica, lo cual se tomó a Rho de Spearman (tabla 4).

4) Decisión

Se rechaza H₀ cuando “p” cuenta con valor menor al alfa (α).

No rechazamos H₀ en tanto “p” cuenta con valor mayor al alfa (α).

5) Cálculo:

Tabla 9. *Correlación de la recompensa y atención al usuario.*

			Recompensa	Atención al usuario
Rho de Spearman	Recompensa	Coefficiente de correlación	1.000	,777**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
Atención al usuario	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	,777**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

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

En función a lo apreciado en la tabla 9 evidencia la existencia de relación de la recompensa con la atención al usuario.

Conclusión:

Con posterioridad al análisis y haber obtenido el p-valor = 0.000 que llega a ser inferior al nivel de significancia, procedemos a refutar la hipótesis nula, lo que quiere decir, la recompensa se relaciona con la atención al usuario, llevándonos a aceptar la hipótesis específica 4.

V. DISCUSIÓN:

Con posterioridad a procesar y analizar los datos obtenidos nos llevaron a determinar que existe relación del clima organizacional con la atención al usuario, pues el análisis estadístico nos muestra el p-valor = 0.000, la que llega a ser menor al valor de significancia, asimismo de permitirnós hallar el valor de Rho de Spearman = 0.886, dato que conlleva a aseverar que la relación es considerable entre el clima organizacional y la atención al usuario. Resultados que se asemejan a lo hallado por López (2019) en su estudio arriba a la conclusión de que el clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la atención al usuario luego de haber obtenido el p-valor = 0.000. En tanto Romero (2022) en investigación concluyó que se halló una correlación moderada de enfoque directamente proporcional entre las variables según el coeficiente Rho Spearman =0,528. A estos resultados refiere Méndez (2006) afirma que el clima organizacional son aquellas sensaciones donde el individuo mantiene hacia su centro de trabajo donde llega a expresar las interacciones sociales y en sus diferentes objetivos planteados por la organización la que permitirá involucrar al trabajador por ello es tan importante en las empresas el clima laboral dependerá de esto para su buena gestión de los directivos. Y a lo que Benítez (2011) manifiesta que la atención al usuario es el servicio que cubre todas las exigencias de los compradores o usuarios cumpliendo así todos los requerimientos que necesitan. Llega a ser de vital importancia considerar en mantener un clima organizacional adecuado, que implique contar con colaboradores muy motivados, generando comunicación interna adecuada, coordinación, confianza y demás aspectos que conlleven a elevarla constantemente, la que se verá traducida en la mejoría en la atención a los usuarios, el trato con los mismos, empatía y demás factores que permiten alcanzar niveles altos en la satisfacción de sus requerimientos de los usuarios, quienes acuden de manera constante por la diversidad de trámites que realizan respecto a su labor como a las necesidades personales.

En relación al primer objetivo específico, luego de analizar los datos se llegó a determinar que existe relación entre el confort y la atención al usuario luego

del análisis estadístico donde se pudo determinar el valor de $p = 0.000$, que resulta ser inferior al de significancia (0.05) y a Rho de Spearman = 0.682, siendo su relación media entre ambas. Resultados que se apoyan en lo hallado por Araya (2019) en su estudio relacionado a la satisfacción laboral y el clima organizacional, llega a concluir que ambas variables se relacionan con a nivel elevado de satisfacción de los referidos funcionarios en la entidad investigada, luego de haber obtenido puntajes globales para las dos escalas que resultaron ser significativas con el valor de 0.636, hallando el confort en las labores que se desempeña en la organización. Ante lo cual Brunet (2004) manifiesta que el clima organizacional es la agrupación de propiedades existentes dentro del ambiente institucional lo cual permite mejorar en la conducta de los integrantes de la compañía. Y Chiavenato (2007) refiere que el confort es el tipo de ambiente y grado de satisfacción donde se desarrollará el trabajador dentro de la institución. Resulta ser de gran importancia contar con ambientes, muebles e inmuebles adecuados para la atención a los usuarios, pues el personal requiere contar con los mismos para mejorar la atención al usuario, asimismo, éste último verá satisfecha su atención con complacencia, donde la entidad pueda brindarle tales condiciones.

En razón del segundo objetivo específico y luego de analizar los datos recabados se determinó que existe relación de la motivación con la atención al usuario luego de analizarlo estadísticamente se llegó a determinar el valor de $p = 0.000$, que resulta ser inferior al de significancia (0.05) y Rho de Spearman = 0.636, la que representan relación mediana entre la dimensión y la variable. A ello Guerrero (2020) en su estudio sobre llega a la conclusión sobre la existencia de relación significativa ($p < 0,001$) del soporte, modelo de desempeño y resolución de desacuerdos, propias de ella con la calidad de la atención. Ante dichos resultados Méndez (2006) manifiesta que el clima organizacional son las impresiones que cuenta la persona hacia su centro laboral, la misma expresada en las interacciones sociales y en sus diferentes objetivos planteados por la organización la que permitirá involucrar al trabajador; a lo cual Chiavenato (2007) refieren que la motivación viene a ser

el grado de oportunidades, nivel de trato y el grado de ambiente laboral. El usuario interno y externo son los elementos de mayor importancia para la organización, dotándoles de significancia, puesto que, sin alguno de ellos, no llega a funcionar una organización, por lo que ha de tomarse la misma importancia a las dos, pues mantienen procedimientos de interrelación, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas por los servicios que demanden en el centro laboral.

En razón al tercer objetivo específico y con posterioridad al análisis de los datos obtenidos nos llevó a alcanzar información que nos permite establecer relación de la identificación institucional con la atención al usuario, la que se sustenta en haber obtenido el valor de $p = 0.000$, datos que es inferior al de significancia (0.05) y a Rho de Spearman = 0.635, la cual representa la conexión mediana que existe entre la dimensión y la variable referida. A lo que Bermejo y Rodríguez (2021) en su estudio relacionado al clima organización y la atención al cliente, llegan a concluir sobre la existencia de relación del clima organizacional con la atención al cliente. Ante lo cual Palma (2004) manifiesta que el clima organizacional es la interpretación establecida por los miembros de sus organizaciones, mientras más agradable sea su clima laboral más favorable y productivo sería para las organizaciones. Por su parte Chiavenato (2007) refiere que la identidad es el grado de contribución grado de compromiso y nivel de desarrollo desarrollado y proporcionado por la organización. El usuario para llegar a satisfacer sus requerimientos cuando acude a una institución pública, requiere de que el personal que le brinda el servicio cuente con mucha predisposición en atenderlo de manera adecuada, por ende, la entidad necesita de personal sumamente identificado con la institución, con sus objetivos institucionales y que se orienten al usuario que acude de manera cotidiana por algún determinado servicio.

En función al cuarto objetivo específico y después de analizar la información obtenida nos llevó a alcanzar datos que permiten determinar que existe relación de la recompensa con la atención al usuario, dicha afirmación llega

a sustentarse en el valor de $p = 0.000$, que resulta ser inferior al de significancia (0.05) y a Rho de Spearman = 0.777, este llega a representar la conexión considerable que existe hallada de la dimensión recompensa y la variable atención al usuario. Ante lo cual Marchant (2005) refiere que los directivos deben de mejorar aspectos de desempeño y comportamiento laboral identificando los logros obtenidos incrementando un buen clima laboral acorde a ellos para obtener resultados positivos a las metas establecidas por la organización. En tanto Guerrero (2020) en su investigación llega a concluir que pudo determinar la existencia de relación sumamente elocuente ($p < 0,001$) del clima organizacional y calidad de atención, asimismo hay conexión elocuente ($p < 0,001$) de la recompensa con la calidad de la atención. Ante dichos resultados Chiavenato (2007) refiere que la recompensa es el grado de trabajo, nivel de reconocimientos, grado de incentivos proporcionados por la organización ante el cumplimiento de las funciones que desempeña un individuo. Desarrollar una adecuada recompensa a los colaboradores de la institución se traduce en mejorar sus condiciones laborales, así como la mejora en sus acciones y remuneraciones, que se encuentren acorde a sus necesidades; ello lo mantendrá motivado en la organización y buscará prestar mejores servicios hacia los usuarios.

VI. CONCLUSIONES:

- 1.- Se concluye respecto al objetivo general que se llegó a establecer que el clima organizacional llega a relacionarse con la atención al usuario en la UGEL 16, Barranca, la que tiene soporte en el valor de Spearman que refiere relación considerable existente entre ambas variables, es decir, ante un adecuado clima organizacional generará una buena atención al usuario.
- 2.- Se determinó que el confort cuenta con conexión con la atención del usuario, siendo la relación de la dimensión y la variable media al haber hallado el valor de rho de Spearman, permitiéndonos señalar que ante un adecuado confort generada por la entidad se traducirá en una adecuada atención al usuario de la entidad.
- 3.- Se alcanzó a determinar que la motivación tiene conexión con la atención del usuario, siendo la conexión de la dimensión y la variable media resultado que se apoya en el valor de rho de Spearman, permitiéndonos señalar que ante una buena motivación por la entidad llevará a una adecuada atención al usuario.
- 4.- Se llegó a determinar que la identificación institucional cuenta con conexión con la atención del usuario, siendo la relación entre ambas media resultado que se traduce a través del valor de rho de Spearman, lo que nos lleva a señalar que ante una buena identificación institucional conllevará a desarrolla una adecuada atención al usuario.
- 5.- Se llegó a determinar que la recompensa tiene relación con la atención del usuario, cuya relación entre ambas es considerable, lo que se evidencia por medio del valor de rho de Spearman hallado, lo que nos conlleva a manifestar que al tener una política de recompensa llevará a mantener una adecuada atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES:

- 1.- Se recomienda la mejora del clima organizacional dentro de la entidad, a través del compromiso de las diversas gerencias de la entidad a fin de desarrollar el efecto multiplicador a las demás áreas de la organización la que se verá traducida en la mejoría sobre la atención al usuario y a su vez ellas se encuentren satisfechos con los servicios que se les brinda.
- 2.- Se recomienda proporcionar bienes, servicios, ambientes adecuados a fin de llegar a elevar el desempeño de las acciones de los colaboradores de la entidad la que se verá reflejada en la mejora de la calidad de atención brindada a los usuarios que acuden cotidianamente.
- 3.- Se recomienda generar una política de motivación a los colaboradores de la entidad con el fin de generar un sentimiento de preocupación por ellos y por la labor que vienen desempeñando y se traduzca en mejorar sus niveles de productividad.
- 4.- Se recomienda desarrollar un programa de integración donde se cuente con la participación de todo el personal de la entidad que permita contar con el compromiso en incrementar el nivel de identificación con la institución y traducida en desarrollar una adecuada atención a los usuarios.
- 5.- Se recomienda crear un sistema de recompensas con los buenos resultados alcanzados en el desempeño de sus funciones a fin de crear un clima laboral adecuado la que se verá traducida en el incremento de los niveles de desempeño de cada uno de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Adriazola, F.; López, M.; Rojas, R. y Bustamante, M. (2019). *Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la Región del Maule, Chile*. Revista Empresarial, 13(1), 13-21. DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i01.132>
- Alonso, E., Sánchez, J., Tejero, B. y Retama, M. (2000). *Clima y cultura de los equipos de trabajo*.
- Araya, M. y Medina, A. (2019). *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile*. Rev. Méd. Risaralda; 25 (2). DOI: <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arteaga, M. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Microred Supe. <https://1library.co/title/clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-del-personal-de-la-microred-supe-2018>.
- Beer, M. (1980). *Organization change and development: A systems view* Goodyear. Santa Monica, CA: Scott Foresman & Co.
- Benitez, L. (2011). *Modelo de Litwin y Stinger sobre Clima Organizacional*. Educar (3), 30-34.
- Bermejo, A. y Rodríguez, D. (2021). *El clima organizacional y la atención al cliente en la picantería “La Capitana”, Arequipa*. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14312/ADromo_dj_becaaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Broncano, L. (2017) Clima laboral de los colaboradores del fundo Miguel Teo León Inurritegui, Irrigación Santa Rosa Sayán. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/136/TFCS_BRONCANO.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Broncano, M. (2022). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de la Libertad, Huaraz, Ancash- 2021*. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5038/T033_47328286_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brunet, L. (2004) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*, Editorial Trillas.

- Calero, J. (2018) *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca*. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10718>
- Chiavenato I. (2017) *Administración de Recursos Humanos*. (Décima edición) McGraw Hill.
- Deming, E. (2009) *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos S.A.A
- Dessler G. (1993) *Organización y administración: enfoque situacional*. Prentice Hall Interamericana, 1993, p. 181.
- Estrada, W. (2007) *Servicio y Atención al Cliente*. https://www.academia.edu/28417616/Servicio_y_atencion_al_cliente
- Fernández, V. y Fernández E. (2017). *Business communication and customer service*. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=kAMoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=libro+de+comunicaci%C3%B3n+empresarial&ots=nCnVj8w2KD&sig=7ZPx23GltIZ5jGak>
- Figueroa, A. (2013). *Propuesta de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Rodríguez del cantón Salinas*. <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/971/1/pdf%20tesis%20Copy.pdf>.
- Figueroa, E. (2019). *El clima organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos del hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima 2019*. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/08057ae8-48a5-4726-87d8-ae2ee28bd80>
- Goncalves, Alexis. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Guamán, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de Estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso*. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Guerrero, F. (2020). *Clima organizacional y calidad de atención en usuarios del Instituto Regional de Oftalmología, 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46663/Guerrero_VFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hellriegel, D. (1974). Organizational Climate: Measures Research and Contingencies, *Academy of Management Journal*, 17(2): 255-280.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014), *Investigation methodology* (6a Ed). McGraw Hill.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales de Marketing*. Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *The 80 essential concepts of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Llanos E. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana*.
<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- López, R. (2019). *El clima organizacional y su relación con la atención al usuario interno y la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Castilla – Arequipa 2018*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8901/UPMlocorl.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luján, A. & Goicochea E. (2020). *Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño*. *An Fac med.*;81(1):127-8. DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.v81i1.17222>
- Malagon, R. Galan, La Verde, G. (2000) *Administración Hospitalaria*. (2° Edición) Editorial Panamericana.
- Marchant, Loreto. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional: Primer Seminario*. (Primer Edición).
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Centro Editorial Rosarista.
- Morán, B. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del hospital general norte de Guayaquil IESS CEIBOS*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17745>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Manual (Primera Edición). Cartolan.
- Peña, et al (2016). *The Organizational Commitment as Part of the Behavior of Workers in Small Businesses*. <file:///C:/Users/User/Downloads/SSRN-id2808147.pdf>
- Pilligua, C. F. (2017). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.*
- Pulido, C. (2003). *Clima organizacional: una medida del éxito*. Lima: Athanor. Cartolan

- Robbins, S. (1999) *Comportamiento organizacional*. (Octava edición) Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª. ed.). Pearson Prentice Hall.
- Romero, R. (2022). *Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87233/Romero_BRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schneider, B. (2013) Ehrhart MG, Macey WH. *Organizational climate and culture*. *Annu Rev Psychol.* 64:361-88.
- Veritas, B. (2009). *Integrated logistics*. Confemental Foundation Editorial.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica:
¿De qué forma el clima organizacional se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	El clima organizacional se relaciona directamente con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	Encuesta
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿De qué forma el confort se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022?	Determinar la relación entre el confort con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	El Confort se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	Instrumentos: Cuestionarios
¿De qué forma la motivación se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022?	Determinar la relación que existe entre la motivación con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	La Motivación se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	
¿De qué forma la identidad institucional se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022?	Determinar la relación de la identificación institucional con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	La Identificación Institucional se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	
¿De qué forma la recompensa se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022?	Determinar la relación de la recompensa con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	La Recompensa se relaciona con la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°16-Barranca 2022.	

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Aplicada, transversal, no experimental, correlacional, descriptiva	Población		
	La población se conformó de 45 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16, Barranca.	Variables	Dimensiones
	Muestra		
	Se estableció trabajar con la misma población a razón de ser pequeña.	Atención al usuario	Conformidad Calidad percibida Confiabilidad Rendimiento

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Clima organizacional	Es un aspecto de suma importancia de conexión existente entre individuos y empresas (Chiavenato, 2017).	La variable llega a ser medida a través del procedimiento de determinación de las dimensiones, la que se han de realizarla tomando en consideración la escala de Likert	CONFORT	Entorno	Su jefe crea un medio donde se siente cómodo para hacerle comentarios	Ordinal
					El ámbito de la institución me permite desarrollarme y exponer mis ideas	
				Ambiente Físico	Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda en las oficinas de la institución	
					Las instalaciones del lugar donde laboro me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura	
				Condiciones de Trabajo	Puede realizar mis funciones con comodidad	
					Cuento con los materiales necesarios para el desarrollo de mis funciones	
			MOTIVACIÓN	Trato Horizontal	Siento que el trato de las personas en la institución es justo y no me hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad)	
					En algunas ocasiones el comportamiento de mis compañeros en la institución no es gentil	
				Bienestar	La institución donde laboro me brinda beneficios especiales (no sólo económicos)	
					Considera que la institución me brinda una retribución acorde a mi preparación académica	
				Experiencias	Recomiendo sin ningún reparo los servicios que ofrece la institución	
					Conozco los servicios que ofrece en la institución	
			IDENTIDAD INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	En la institución nos unimos para lograr nuestros objetivos y trabajamos en equipo	
					En la institución no existe un sentimiento de equipo	
				Autonomía	Considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones	
					Considero que en mi trabajo me controlan y no me permiten desenvolverme con libertad.	
				Respeto	Siempre cumplo con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan	
					En algunas ocasiones no me es posible completar las funciones que me encomiendan	
			RECOMPENSA	Formación	La empresa me permite innovar y ser creativo dentro del desarrollo de mis funciones	
					La empresa me limita y no me permite innovar.	
Desarrollo Personal	Me gustaría permanecer en la empresa por mucho tiempo más para continuar desarrollándome profesionalmente					
	La empresa no me permite crecer profesionalmente					

				Capacitación	La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización.	
					La empresa no me brinda la capacitación necesaria para el desarrollo de mis funciones.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Atención al usuario	Determina que el servicio o producto que brindan las organizaciones son aquellas que cumplen con las perspectivas de los clientes (Garvin, 1984).	Proceso de medición de la variable por medio de sus dimensiones, para lo cual se hace uso de la escala de Likert.	CONFORMIDAD	Servicio	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado	Ordinal
					Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	
				Recurso	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	
					Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	
			CALIDAD PERCIBIDA	Satisfacción	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	
					Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	
				Servicio	La prestación del servicio en la institución es muy burocrática. (hay mucha demora)	
					El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de su institución	
			CONFIABILIDAD	Involucrarse en la calidad	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	
					Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	
			RENDIMIENTO	Capacitado para atender	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un usuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	
					Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	
Calidad en la atención	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.					
	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
 “Clima Organizacional en la atención al Usuario de la UGEL N°16-Barranca 2022”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	CONFORT						
1	Su jefe crea un medio donde se siente cómodo para hacerle comentarios						
2	El ámbito de la institución me permite desarrollarme y exponer mis ideas						
3	Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda en las oficinas de la institución						
4	Las instalaciones del lugar donde laboro me permite realizar mi trabajo de manera confortable y segura						
5	Puede realizar mis funciones con comodidad						
6	Cuento con los materiales necesarios para el desarrollo de mis funciones						
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	MOTIVACIÓN						
7	Siento que el trato de las personas en la institución es justo y no me hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad)						
8	En algunas ocasiones el comportamiento de mis compañeros en la institución no es gentil						
9	La institución donde laboro me brinda beneficios especiales (no sólo económicos)						
10	Considera que la institución me brinda una retribución acorde a mi preparación académica						
11	Recomiendo sin ningún reparo los servicios que ofrece la institución						
12	Conozco los servicios que ofrecen en la institución						
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	IDENTIDAD						
13	En la institución nos unimos para lograr nuestros objetivos y trabajamos en equipo						
14	En la institución no existe un sentimiento de equipo						

15	Considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones						
16	Considero que en mi trabajo me controlan y no me permiten desenvolverse con libertad.						
17	Siempre cumplo con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan						
18	En algunas ocasiones no me es posible completar las funciones que me encomiendan						
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	RECOMPENSA						
19	La empresa me permite innovar y ser creativo dentro del desarrollo de mis funciones						
20	La empresa me limita y no me permite innovar.						
21	Me gustaría permanecer en la empresa por mucho tiempo más para continuar desarrollándome profesionalmente						
22	La empresa no me permite crecer profesionalmente						
23	La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización.						
24	La empresa no me brinda la capacitación necesaria para el desarrollo de mis funciones.						
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	CONFORMIDAD						
25	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado						
26	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.						
27	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.						
28	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.						
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
	CALIDAD PERCIBIDA						
29	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.						

30	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.						
31	La prestación del servicio en la institución es muy burocrática. (existe mucha demora)						
32	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de su institución						
	DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
	CONFIABILIDAD						
34	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.						
35	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.						
	DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
	RENDIMIENTO						
36	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un usuario vienen alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)						
37	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.						
38	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.						
39	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI:

Especialidad del validador:

Firma del Experto Informante.

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

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

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

VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Clima Organizacional en la atención al Usuario de la UGEL N°16-Barranca 2022"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	CONFORT						
1	Su jefe crea un medio donde se siente cómodo para hacerle comentarios	X		X		X	
2	El ámbito de la institución me permite desarrollarme y exponer mis ideas	X		X		X	
3	Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda en las oficinas de la institución	X		X		X	
4	Las instalaciones del lugar donde laboro me permite realizar mi trabajo de manera confortable y segura	X		X		X	
5	Puede realizar mis funciones con comodidad	X		X		X	
6	Cuento con los materiales necesarios para el desarrollo de mis funciones	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	MOTIVACIÓN						
7	Siento que el trato de las personas en la institución es justo y no me hacen diferencias de ningún tipo (Socioeconómicas, racial, edad)	X		X		X	
8	En algunas ocasiones el comportamiento de mis compañeros en la institución no es gentil	X		X		X	
9	La institución donde laboro me brinda beneficios especiales (no sólo económicos)	X		X		X	
10	Considera que la institución me brinda una retribución acorde a mi preparación académica	X		X		X	
11	Recomiendo sin ningún reparo los servicios que ofrece la institución	X		X		X	
12	Conozco los servicios que ofrece en la institución	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	IDENTIDAD						
13	En la institución nos unimos para lograr nuestros objetivos y trabajamos en equipo	X		X		X	
14	En la institución no existe un sentimiento de equipo	X		X		X	
15	Considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones	X		X		X	
16	Considero que en mi trabajo me controlan y no me permiten desenvolverse con libertad.	X		X		X	
17	Siempre cumplo con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan	X		X		X	

18	En algunas ocasiones no me es posible completar las funciones que me encomiendan	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	RECOMPENSA						
19	La empresa me permite innovar y ser creativo dentro del desarrollo de mis funciones	X		X		X	
20	La empresa me limita y no me permite innovar.	X		X		X	
21	Me gustaría permanecer en la empresa por mucho tiempo más para continuar desarrollándome profesionalmente	X		X		X	
22	La empresa no me permite crecer profesionalmente	X		X		X	
23	La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización.	X		X		X	
24	La empresa no me brinda la capacitación necesaria para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	CONFORMIDAD						
25	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado	X		X		X	
26	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X	
27	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	X		X		X	
28	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
	CALIDAD PERCIBIDA						
29	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X	
30	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X	
31	La prestación del servicio en la institución es muy burocrática. (Hay mucha demora)	X		X		X	
32	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de su institución	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
	CONFIABILIDAD						
34	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X	
35	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X	

DIMENSIÓN 8		Si	No	Si	No	Si	No
RENDIMIENTO							
36	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un usuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	X		X		X	
37	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	X		X		X	
38	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X		X		X	
39	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador : Juan Roosevelt González Lucero
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad del validador : Administración
 Celular : 996858363
 Correo electrónico : jroosevelt.gonzalez@gmail.com

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

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

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

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


 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Firma del Experto Informante

15	Considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones	X		X		X	
16	Considero que en mi trabajo me controlan y no me permiten desenvolverme con libertad.	X		X		X	
17	Siempre cumplo con eficiencia y disciplina las tareas que me asignan	X		X		X	

18	En algunas ocasiones no me es posible completar las funciones que me encomiendan	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
RECOMPENSA							
19	La empresa me permite innovar y ser creativo dentro del desarrollo de mis funciones	X		X		X	
20	La empresa me limita y no me permite innovar.	X		X		X	
21	Me gustaría permanecer en la empresa por mucho tiempo más para continuar desarrollándome profesionalmente	X		X		X	
22	La empresa no me permite crecer profesionalmente	X		X		X	
23	La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización.	X		X		X	
24	La empresa no me brinda la capacitación necesaria para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
CONFORMIDAD							
25	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado	X		X		X	
26	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X	
27	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	X		X		X	
28	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6		Si	No	Si	No	Si	No
CALIDAD PERCIBIDA							
29	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X	
30	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X	
31	La prestación del servicio en la institución es muy burocrática. (Hay mucha demora)	X		X		X	
32	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de su institución	X		X		X	
DIMENSIÓN 7		Si	No	Si	No	Si	No
CONFIABILIDAD							
34	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X	
35	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X	

	DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
	RENDIMIENTO						
36	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un usuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	X		X		X	
37	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	X		X		X	
38	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X		X		X	
39	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

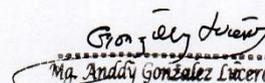
Apellidos y nombres del juez validador : Anddy David Gonzalez Lucero
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad del validador : Administración
 Celular : 943123867
 Correo electrónico : glad_10@hotmail.com

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

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

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

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


 Ma. Anddy Gonzalez Lucero
 CLAD N° 04628

Firma del Experto Informante

18	En algunas ocasiones no me es posible completar las funciones que me encomiendan	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	RECOMPENSA						
19	La empresa me permite innovar y ser creativo dentro del desarrollo de mis funciones	X		X		X	
20	La empresa me limita y no me permite innovar.	X		X		X	
21	Me gustaría permanecer en la empresa por mucho tiempo más para continuar desarrollándome profesionalmente	X		X		X	
22	La empresa no me permite crecer profesionalmente	X		X		X	
23	La empresa me da la oportunidad de capacitarme y desarrollarme dentro de la organización.	X		X		X	
24	La empresa no me brinda la capacitación necesaria para el desarrollo de mis funciones.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	CONFORMIDAD						
25	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado	X		X		X	
26	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	X		X		X	
27	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.	X		X		X	
28	Se siente conforme con los recursos que cuenta en su trabajo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
	CALIDAD PERCIBIDA						
29	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.	X		X		X	
30	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario.	X		X		X	
31	La prestación del servicio en la institución es muy burocrática. (Hay mucha demora)	X		X		X	
32	El servicio que presta le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de su institución	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
	CONFIABILIDAD						
34	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan.	X		X		X	
35	Ha tenido la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere.	X		X		X	

	DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
	RENDIMIENTO						
36	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un usuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio)	X		X		X	
37	Usted muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	X		X		X	
38	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.	X		X		X	
39	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador : Yuri Roger Osorio Espinoza
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad del validador : Administración
 Celular : 943655100
 Correo electrónico : rogerosorioe@hotmail.com

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

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

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

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



[Firma manuscrita]
 Mag. Yuri Roger Osorio Espinoza
 CLAD N° 04141

 Firma del Experto Informante

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	97,8
	Excluido ^a	1	2,2
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	24

VARIABLE: ATENCIÓN AL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	14

SOLICITUD A LA UGEL PARA ACCEDER A REALIZAR LA ENCUESTA



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA N



Chimbote, 26 de mayo de 2022

Señor(a)
ECO. RUYER ESPINOZA YUPANQUI
ADMINISTRADOR
UGEL N° 16 -BARRANCA
AV. FERROCARRIL N° 488 - BARRANCA

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chimbote y en el mio propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. GIULIANA YULIZA GOÑE GUERRERO, con DNI 40332904, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UGEL N°16 -BARRANCA 2022.", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Pissencia Marifos
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUN.



Lima, 31 de mayo del 2022

Señores:
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN – TESIS

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de informales que la **UGEL N°16 - Barranca** autoriza a la Srta. **GIULIANA YULIZA GÓNE GUERRERO** identificada con DNI N° 40332904, quien actualmente es estudiante de la Escuela Profesional de Administración, lo siguiente:

- ✓ *Aplicar cuestionario para la recolección de información*
- ✓ *Permiso para acceder a nuestras instalaciones a fin de tomar la muestra*

Agradeciendo la atención prestada, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí prestada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



ECO. RUYER OBITH ESPINOZA YUPANQUI
ADMINISTRADOR
UGEL N°16-BARRANCA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOÑE GUERRERO GIULIANA YULIZA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UGEL N°16 -BARRANCA 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GOÑE GUERRERO GIULIANA YULIZA : 40332904 ORCID: 0000-0002-1433-5923	Firmado electrónicamente por: GONGIULI14 el 10-08- 2022 15:41:16

Código documento Trilce: INV - 0794175