

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Clima organizacional y calidad de servicio a los usuarios de Unidad Gestión Educativa Local - Paita

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Cunya Yanayaco, Segundo Francisco

Asesor:

Cruz Cruz, Oscar Porfirio

Sullana – Perú

2017

1.- PALABRAS CLAVES:

| | |
|---------------------|--|
| Tema | Clima Organizacional y Calidad de Servicio |
| Especialidad | Administración |

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

5. Ciencias Sociales

5.2 Economía y Negocios

Negocios y Management

KEY WORDS:

| | |
|------------------|--|
| Topic | Organizational Climate and Quality of Service. |
| Specialty | Administration |

INVESTIGATION LINE:

5. Social Sciences

5.2 Economy and Business

Business and Management

2.- TITULO:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE
UNIDAD GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - PAITA.**

3.- RESUMEN

El trabajo de investigación buscó describir como el clima organizacional influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Paita. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y corresponde a un estudio descriptivo; la recolección de datos, se realizó mediante la técnica de la encuesta aplicándola en un sólo momento del tiempo, siendo la muestra de 50 trabajadores y 40 usuarios en dicha institución.

A partir de los resultados se propusieron estrategias para potenciar el aumento del clima organizacional y su efecto en la calidad de servicio. Se obtuvo como resultado que en un 73.31% el Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio de los Usuarios de la UGEL-Paita.

En un 65.77% consideran buenos los siguientes factores del clima organizacional de la UGEL- Paita: Estructura organizacional, responsabilidad, recompensa económica, desafío y retos de la educación, relaciones, cooperación, estándares de calidad, conflictos e identidad. Respecto a la situación del servicio que recibieron los usuarios de la UGEL-Paita según el 84.80% indican que fue satisfactoria la calidad de servicio con los siguientes factores: Confianza y fiabilidad de los servicios brindados, responsabilidad en la prestación de servicios, capacidad de respuesta y percepción de los servicios. Por ende se afirma que el clima organizacional influye en la calidad de servicio prestada por los usuarios, en la Unidad de Gestión Educativa Local-Paita.

4.- ABSTRACT.

The research work sought to describe how the organizational climate influences the quality of service to the users of the Local Educational Management Unit of Paita. This research had a quantitative approach, of non-experimental type and corresponds to a descriptive study; Data collection was carried out using the survey technique applied in a single moment of time, being the sample of 50 workers and 40 users in that institution.

Based on the results, strategies were proposed to enhance the organizational climate and its effect on the quality of service. It was obtained as a result that in 73.31% the Organizational Climate influences the Quality of Service of the Users of the UGEL-Paita.

In 65.77%, the following factors of the organizational climate of the UGEL- Paita: Organizational structure, responsibility, economic reward, challenges and challenges of education, relationships, cooperation, quality standards, conflicts and identity. Regarding the service situation received by users of the UGEL-Paita according to 84.80% indicate that the quality of service was satisfactory with the following factors: Reliability and reliability of the services provided, responsibility in the provision of services, responsiveness and perception of services. Therefore, it is stated that the organizational climate influences the quality of service provided by users, in the Local Educational Management Unit – Paita.

5.- INTRODUCCIÓN.

5.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Alvarado (2014)...“Según los resultados estadísticos indican que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, igualmente se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras”... Al respecto la cultura organizacional es de gran interés en cualquier ámbito empresarial sin importar la estructura, procesos, políticas, filosofía, entre otras pero sí valorando al talento humano como el activo más importante de toda organización.

Funes (2011)...“La calidad de atención que se brinda en esta institución es favorable, igualmente sucede en los tiempos de espera, el trato adecuado, tiempo apropiado de consultas y una sólida relación entre el profesional de salud y el usuario externo, generando un escenario de satisfacción en la búsqueda de los servicios de salud”... Para lograr un servicio de calidad, es necesario conocer y tomar en cuenta ciertos factores que lo favorecen, como el caso del buen manejo del tiempo, un trato personalizado demostrando mucha empatía y generando condiciones óptimas de servicio al cliente para su satisfacción.

Marroquín & Pérez (2011)...“El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral, que también es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente”... En la medida que las organizaciones promuevan un ambiente laboral favorable, tranquilo y confiable, se verá reflejado en el rendimiento óptimo del trabajador, logrando los objetivos tanto individuales como organizacionales.

Pérez (2014)...“El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizada, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y ésta pueda lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta”... Toda organización tiene como objetivo principal brindar un servicio de calidad al cliente, por eso realiza sus mayores esfuerzos por implementar estrategias que no sólo satisfaga cada una de sus necesidades y/o preferencias sino también en un mediano plazo logre fidelizarlos, favoreciendo en el incremento de mayores beneficios económicos para la empresa, en términos de rentabilidad.

Sotomayor (2012)...“Los resultados evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua”... Siendo la satisfacción laboral el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su entorno de trabajo, considerando factores internos y externos como: Niveles de Jerarquías, Capacidad de Liderazgo, Comunicación Eficiente, Reconocimientos, Salarios, Ascensos y Condiciones de Trabajo en General.

Vela & Zavaleta (2014)...“La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas Claro- Tottus influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas. Los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro, el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas”... Toda organización con el afán de generar mayores beneficios, se preocupa por incrementar su nivel de ventas dejando de lado el servicio al cliente, sin considerar los requisitos y estándares de calidad.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Litwin & Stringer (1968)...“El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en su comportamiento y motivación. El individuo se comporta de acuerdo a como él experimenta su ambiente, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral.

Explican importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

Concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite:

- a) Analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social.
- b) Simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales.
- c) Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.
- d) Sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo.
- e) El clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros.
- f) Las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos.

- g) El modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos.
- h) Se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.
- i) Consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones.

De acuerdo con el tipo de motivación que se propicie proponen tres tipos de climas diferentes: sólo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización.

Las tres clases de clima son:

- **Clima Autoritario:** Caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción.
- **Clima Amistoso:** Alto nivel de motivación de afiliación, alta satisfacción en el trabajo y actitudes positivas hacia el grupo bajo desempeño.
- **Clima de Logro:** Alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad.

El modelo presentado parte del supuesto de que las percepciones de los individuos son el producto de una serie de factores los cuales en conjunto conforman el clima de la organización. Con base en esto el clima organizacional es un concepto global que integra todos los componentes de una organización.

Toman el modelo de motivación de David McClelland como punto de partida para poder determinar la forma como ellos entendían el comportamiento en la empresa.

Así, nace su modelo para el estudio del clima organizacional; proponiendo el siguiente esquema, ver figura N° 01:

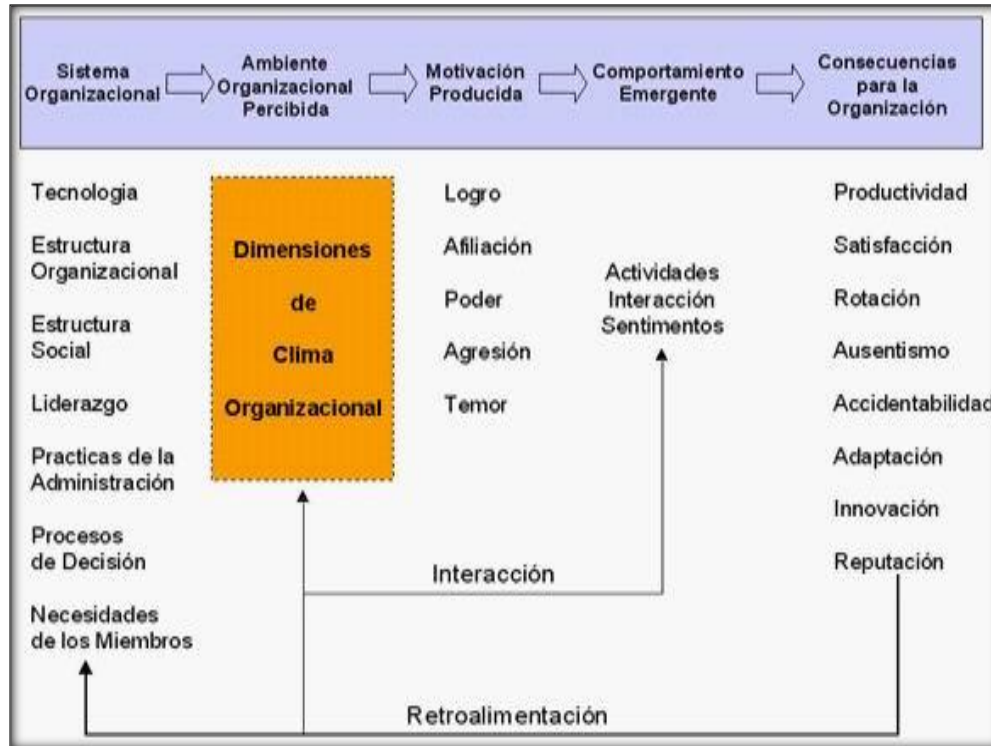


FIGURA N° 01: Litwin & Stringer (1968)

Desde esta perspectiva el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivo (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional.

Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación y adaptación por mencionar algunas.

Intentan explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima.

Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización; tales como:

- **Estructura:** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.
- **Responsabilidad:** Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.
- **Recompensa:** Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- **Desafío:** Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.
- **Cooperación:** Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores.

- **Estándares de Desempeño:** Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.
- **Conflicto:** Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Cada uno de los factores antes mencionados, son los que conforman el clima organizacional y a su vez son los que los directivos perciben de distintos modos; a las personas les agrada que se les tome en cuenta, si uno desea implementar cambios en algún departamento, pregunta al personal sobre el mismo o si también siente que algo no está funcionando correctamente, se debe cuestionar a las personas sobre las razones y pedir que den sus opiniones o que propongan algunas soluciones.

De igual manera se debe tener tiempo para escuchar al personal, ya que con ellos se puede lograr no solo ideas para ir mejorando el desempeño en los distintos departamentos, sino que también reconocer aquellos problemas que pueda existir dentro de la empresa”...

CALIDAD DE SERVICIO

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Un buen sistema de calidad de servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes.

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son ejes fundamentales, que cuenta con un modelo corporativo para la gestión de la calidad y experiencia de cliente. Conocer las necesidades de los clientes, mejorar la segmentación, simplificar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas de los países, permite asegurar e impulsar de forma continua la calidad de servicio y la satisfacción.

El modelo SERVQUAL de la Escuela Americana es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala.

Partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL.

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, como:

- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
- **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
- **Profesionalidad:** Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
- **Cortesía:** Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- **Credibilidad:** Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
- **Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- **Accesibilidad:** Lo accesible y fácil de contactar.
- **Comunicación:** Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
- **Compresión del Cliente:** Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras, realizando estudios estadísticos, para encontrar correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco:

- **Confianza o Empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad; ver figura N° 02:

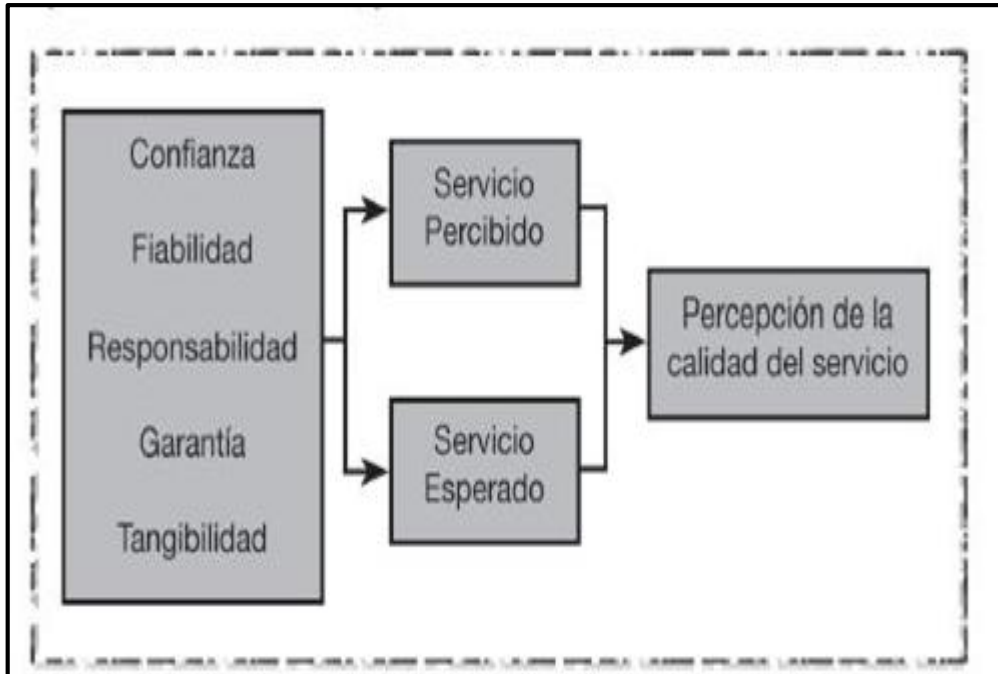


FIGURA N° 02: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido.

Sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes o gaps en el proceso. Estos influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida. Así, las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos (gaps) que tienen lugar en las organizaciones que prestan servicios.

Definen vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores.

Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. El resultado es el modelo del gráfico, que presenta cuatro vacíos identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad del servicio; estos vacíos a los que hace referencia el modelo se pueden resumir en las siguientes generalizaciones; ver figura N° 03:

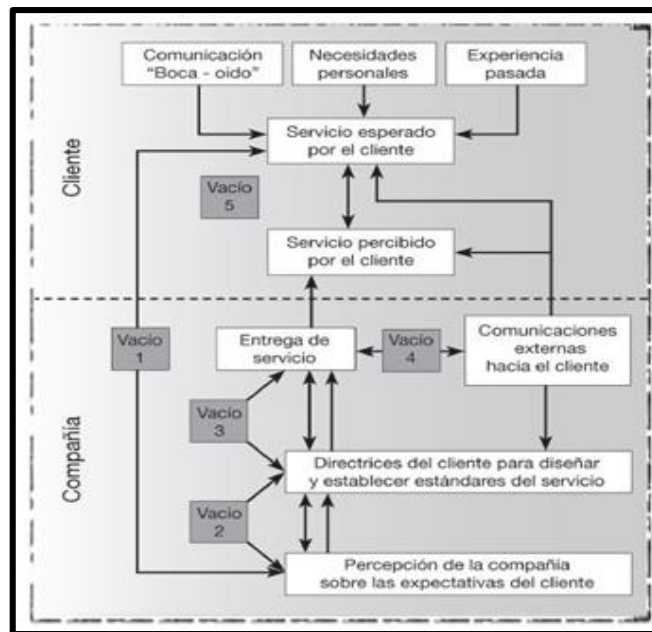


FIGURA N° 03: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

- Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

- Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Se había hablado de cuatro vacíos y aquí aparecen cinco. El modelo propone que este último vacío se produce como consecuencia de las desviaciones anteriores y que constituye la medida de la calidad del servicio.

Vacío nº 5 = f (Vacío nº 1, Vacío nº 2, Vacío nº 3, Vacío nº 4)

Se puede inferir entonces que el vacío 5 es la consecuencia general de las evaluaciones particulares y su sensibilidad radica en las variaciones de los vacíos 1 a 4. Una vez localizados y definidos los vacíos de una prestación de servicio de no calidad, advierten que se deben investigar sus causas y establecer las acciones correctivas que permitan mejorar la calidad”...

5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente, en pleno Siglo XXI el tema del clima organizacional es un tema bastante investigado a todo nivel, y forma parte de un sistema interdependiente altamente dinámico para cada uno de los miembros que conforman una organización, que de cierto modo influye en la calidad de servicio al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Paita.

El trabajo de investigación se justifica, teniendo en consideración que el trabajador constituye uno de los principales activos con que cuenta la institución, en tanto, requiere principalmente de un compromiso calificado, con un clima de trabajo altamente motivador, propiciando la mejora del servicio, un desempeño

óptimo y rendimiento oportuno; y de esta manera se podrá generar una calidad de servicio eficaz y eficiente al usuario, para una mayor y mejor satisfacción.

Por lo tanto, esta investigación sirve de orientación y referencia para futuras investigaciones sobre el tema que será considerado por las organizaciones, como una herramienta para la buena toma de decisiones mejorando el clima organizacional favorablemente, que se refleja en la calidad de servicio.

5.3 PROBLEMA

El clima organizacional y la calidad de servicio nos permiten ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando a la calidad de servicio como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos, partiendo de las acciones y comportamientos observados de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos fijados, constituyendo la estrategia individual, que es la fortaleza más relevante con la que cuenta la institución.

Muchas empresas e instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a todos los miembros de su organización, desde el nivel jerárquico superior hasta el inferior tales como: Directivos, Jefes de Área y Trabajadores en general.

Es así que la investigación tuvo como ámbito de estudio a la Unidad de Gestión Educativa Local de Paita; que no puede ser ajena a ello, entonces habiendo identificado una desfavorable percepción por parte de los trabajadores hacia el ambiente laboral reflejado directa e indirectamente en la Calidad de Servicio hacia nuestros Usuarios, el cual no es el más óptimo que espera lograr la Institución.

Por ello es bastante preocupante para esta sede institucional, es así que la investigación tuvo como finalidad describir y analizar las características que intervienen en el ambiente laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Paita; para lo cual fue necesario conocer el grado de influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio.

Por lo antes expuesto, se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Paita?

5.4 CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

5.4.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Clima Organizacional

Litwin & Stinger (1968)...“El clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en su comportamiento y motivación. El individuo se comporta de acuerdo a como él experimenta su ambiente, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral”...

Chiavenato (2006)...“El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización”...

Estructura:

Litwin & Stringer (1968)...“Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización”...

Responsabilidad:

Litwin & Stringer (1968)...“Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias”...

Recompensa:

Litwin & Stringer (1968)...“Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”...

Desafío:

Litwin & Stringer (1968)...“Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos”...

Relaciones:

Litwin & Stringer (1968)...“Es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados”...

Cooperación:

Litwin & Stringer (1968)...“Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores”...

Estándares de Desempeño:

Litwin & Stringer (1968)...“Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño”...

Conflicto:

Litwin & Stringer (1968)...“Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”...

Identidad:

Litwin & Stringer (1968)...“Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”...

Calidad de Servicio

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como

percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. Conocer las necesidades de los clientes, mejorar la segmentación, simplificar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas de los países, permite asegurar e impulsar de forma continua la calidad de servicio y la satisfacción”...

Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009, p. 460)...“La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”...

Confianza:

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)”...

Fiabilidad:

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”...

Responsabilidad:

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)”...

Capacidad de respuesta:

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido”...

Tangibilidad:

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”...

5.4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variables | Indicadores | Subindicadores |
|---|------------------------|---|
| Clima Organizacional | Estructura | <ul style="list-style-type: none">• Reglas• Políticas |
| | Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none">• Compromiso• Exigencia |
| | Recompensa | <ul style="list-style-type: none">• Premios• Reconocimientos |
| | Desafío | <ul style="list-style-type: none">• Retos• Riesgos |
| | Relaciones | <ul style="list-style-type: none">• Relaciones Sociales• Jerarquías |
| | Cooperación | <ul style="list-style-type: none">• Espíritu de Ayuda• Apoyo Mutuo |
| | Estándares | <ul style="list-style-type: none">• Normas• Metas |
| | Conflictos | <ul style="list-style-type: none">• Solución de Problemas• Manejo de Discrepancias |
| | Identidad | <ul style="list-style-type: none">• Sentido de Pertenencia• Objetivos Compartidos |
| Calidad de Servicio a los Usuarios | Confianza | <ul style="list-style-type: none">• Seguridad• Accesibilidad• Cortesía |
| | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none">• información adecuada y necesaria• Empatía• Confiable |
| | Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none">• Credibilidad• Rapidez y Precisión |
| | Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none">• Conoce el trabajo en su totalidad• Veracidad• Profesionalismo |
| | Tangibilidad | <ul style="list-style-type: none">• Equipos• Personal• Mobiliario• Materiales |

5.5 HIPÓTESIS GENERAL

El Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la UGEL-Paita.

5.6 OBJETIVOS

5.6.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la UGEL-PAITA.

5.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar cómo la estructura, responsabilidad y recompensa influyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.
- Analizar cómo los desafíos, relaciones y cooperación influyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.
- Analizar cómo los estándares, conflictos e identidad influyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.
- Determinar la situación del servicio que reciben los usuarios de la UGEL-Paita.

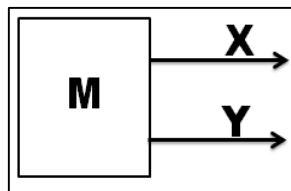
6.- METODOLOGÍA

6.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo, su objetivo es manifestar la realidad sin modificarla.

Hernández, Fernández & Baptista (2010)...“Se considera a su vez, que todo enunciado tiene sentido si es verificable, cabe recalcar que la investigación persiguió resultados cuantitativos, en tanto se buscó determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio a los usuarios; de tipo no experimental ya que no se manipularon las variables de estudio, correspondiendo a un estudio descriptivo debido a que se recolectó los datos en un sólo momento, en un tiempo único; tuvo como propósito describir ambas variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado”...

El diseño de la investigación se representa en la siguiente figura:



Dónde:

M: 50 Trabajadores de UGEL PAITA.

X: Clima Organizacional.

Y: Calidad de Servicio.

6.2 INSTRUMENTOS Y FUENTE DE INFORMACIÓN

Las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaron para recolectar la información son los siguientes:

| Técnicas | Instrumentos de recolección de datos |
|-----------------|---|
| Encuesta | Cuestionario |
| Observación | Guía de observación |

Para la presente investigación, se utilizó como técnica la “Encuesta” y el instrumento para la recolección de datos el Cuestionario. (Anexo N° 02)

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y prueba piloto.

Para el procesamiento de los datos se empleó el programa Excel.

Respecto a la observación directa, se ingresó a la Institución de la Unidad de Gestión Educativa Local de Paita, con el cuaderno de campo para detallar cada suceso de lo considerado en la guía de observación. (Anexo N° 03)

Las técnicas e instrumentos ya mencionados sirvieron para evaluar los indicadores de las dos variables propuestos para la investigación.

6.3 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se utilizó el siguiente procedimiento:

- Se ordenó y tabuló los resultados del cuestionario aplicado a los informantes.
- Se calculó las frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos en el cuestionario, luego se graficó e interpretó los resultados obtenidos.
- Todo lo anteriormente mencionado se aplicó a través de la estadística descriptiva respetando todo sus pasos y etapas.

6.4 POBLACIÓN

Hernández, Fernández & Baptista, (2010)...“Es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, es decir se define como la totalidad de individuos o elementos en los que puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”...

La presente investigación tomó como población a 50 trabajadores y 40 usuarios, que laboran en la UGEL- Paita.

- Población 50 trabajadores, que laboran en la UGEL-PAITA.
- Usuarios 40 Personas.

7.- RESULTADOS

Resultados relacionados a como la estructura, responsabilidad y recompensa inciden en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.

RESULTADOS A NIVEL DE COLABORADORES

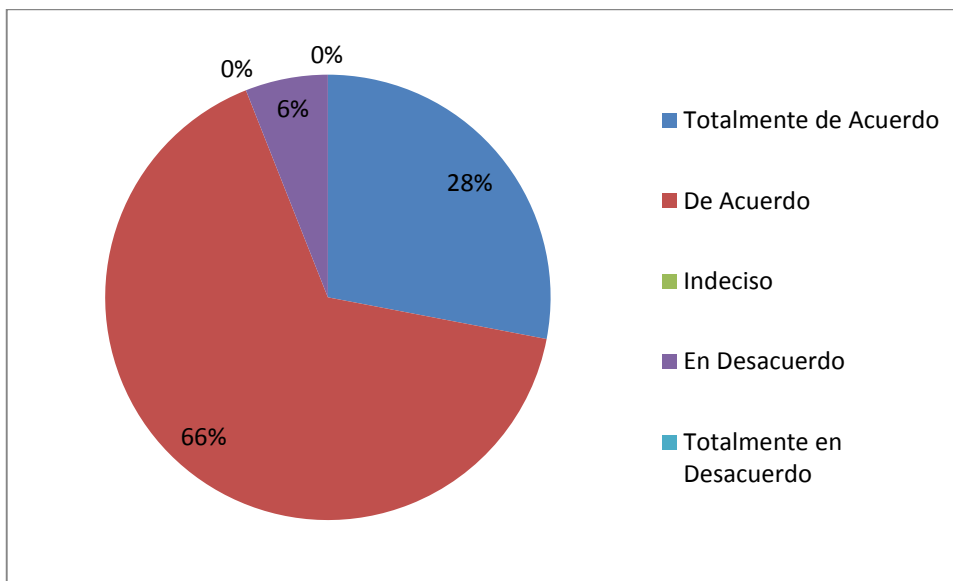
1.- Los jefes muestran interés porque las reglas y procedimientos sean veraces, claras y se cumplan dentro de la institución.

TABLA N° 01

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 14 | 28.00 |
| De Acuerdo | 33 | 66.00 |
| En Desacuerdo | 3 | 6.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 01 encontramos que un 28% están totalmente de acuerdo que los jefes muestran interés porque las reglas y procedimientos sean veraces, claras y se cumplan dentro de la institución, un 66% de acuerdo y en desacuerdo un 6%.

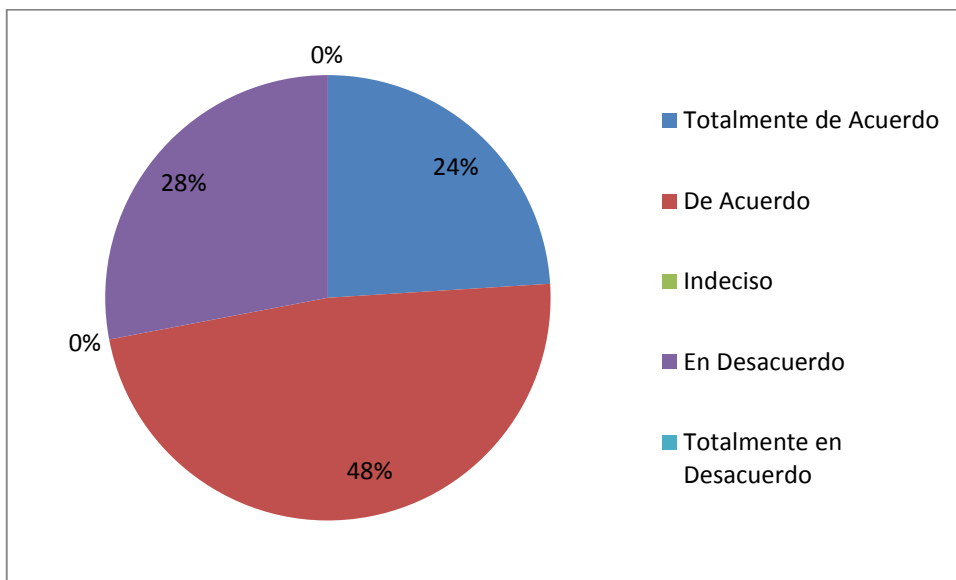
2.- Se conoce claramente la veracidad de las políticas de esta institución.

TABLA N° 02

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 12 | 24.00 |
| De Acuerdo | 24 | 48.00 |
| En Desacuerdo | 14 | 28.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 02 apreciamos que un 24% están totalmente de acuerdo en que conocen claramente la veracidad de las políticas de la institución, un 48% de acuerdo y en desacuerdo un 28%.

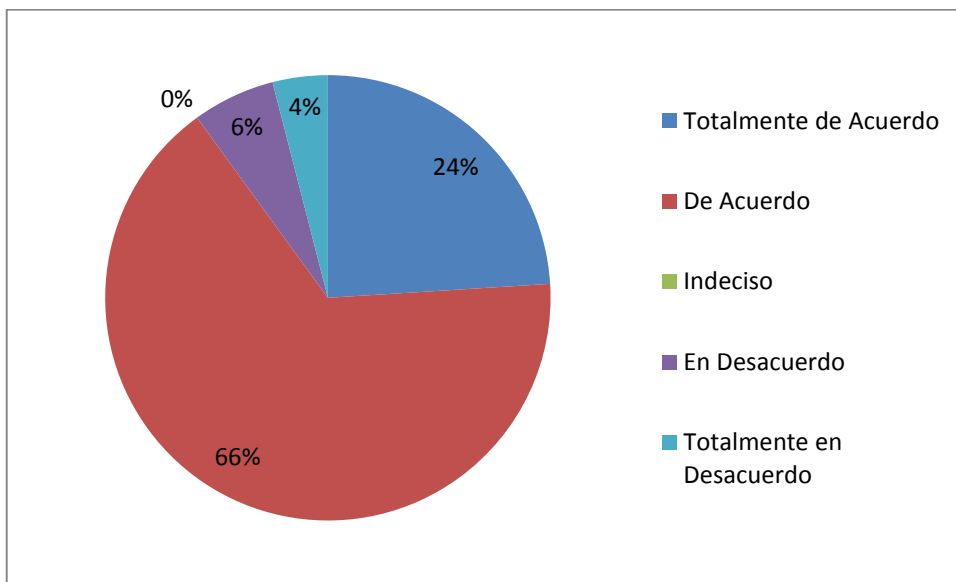
3.- Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente de los materiales y equipos.

TABLA N° 03

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 12 | 24.00 |
| De Acuerdo | 33 | 66.00 |
| En Desacuerdo | 3 | 6.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 4.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 03 hallamos que un 24% están totalmente de acuerdo que existe un compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente de los materiales y equipos, un 66% de acuerdo, un 6% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo un 4%.

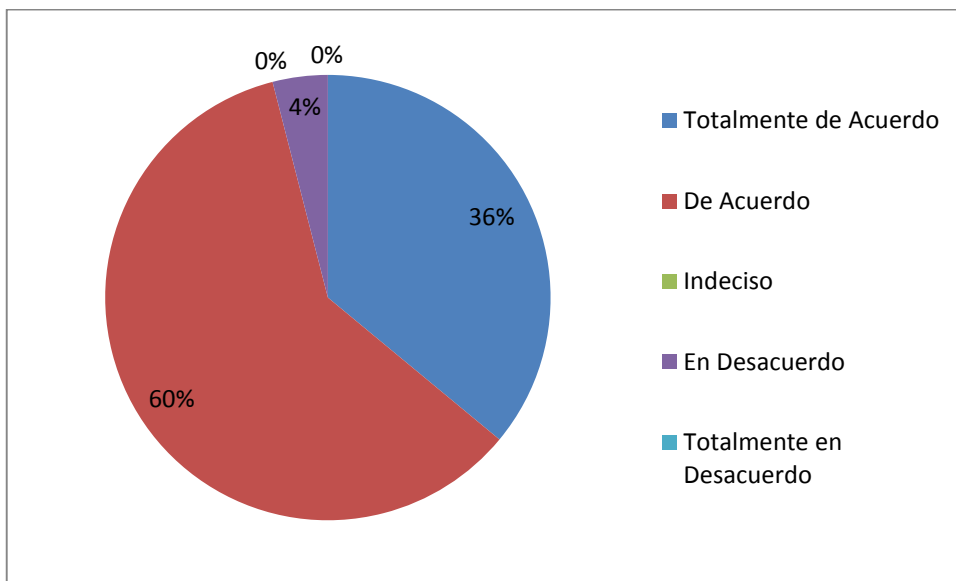
4.- En esta institución siempre exigen para mejorar continuamente la rapidez y precisión de la atención a los usuarios.

TABLA N° 04

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 18 | 36.00 |
| De Acuerdo | 30 | 60.00 |
| En Desacuerdo | 2 | 4.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 04 encontramos que un 36% están totalmente de acuerdo en que la institución exige para mejorar continuamente la rapidez y precisión de la atención a los usuarios, un 60% de acuerdo y en desacuerdo un 4%.

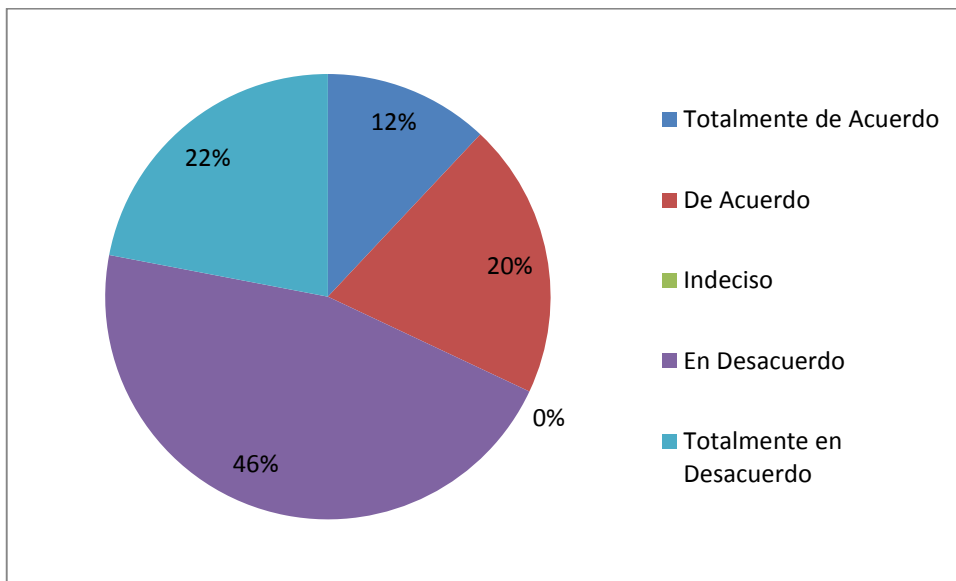
5.- Recibe premios por los logros alcanzados durante su trabajo, demostrando profesionalismo.

TABLA N° 05

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 6 | 12.00 |
| De Acuerdo | 10 | 20.00 |
| En Desacuerdo | 23 | 46.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 11 | 22.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 05 apreciamos que un 12% están totalmente de acuerdo que reciben premios por los logros alcanzados durante su trabajo demostrando profesionalismo, un 20% de acuerdo, en desacuerdo un 46% y totalmente en desacuerdo un 22%.

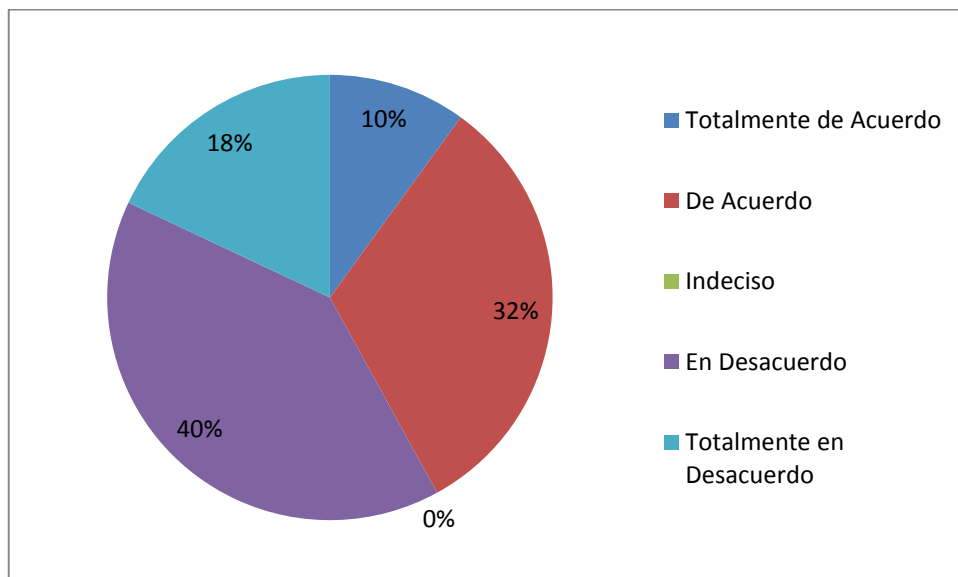
6.- En la institución, las personas son reconocidas por su desempeño profesional en el trabajo.

TABLA N° 06

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 5 | 10.00 |
| De Acuerdo | 16 | 32.00 |
| En Desacuerdo | 20 | 40.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 9 | 18.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 06 encontramos que en un 10% están totalmente de acuerdo que en la institución las personas son reconocidas por su desempeño profesional en el trabajo, un 32% de acuerdo, en desacuerdo un 40% y totalmente en desacuerdo un 18%.

Resultados del análisis de los desafíos, relaciones y cooperación en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.

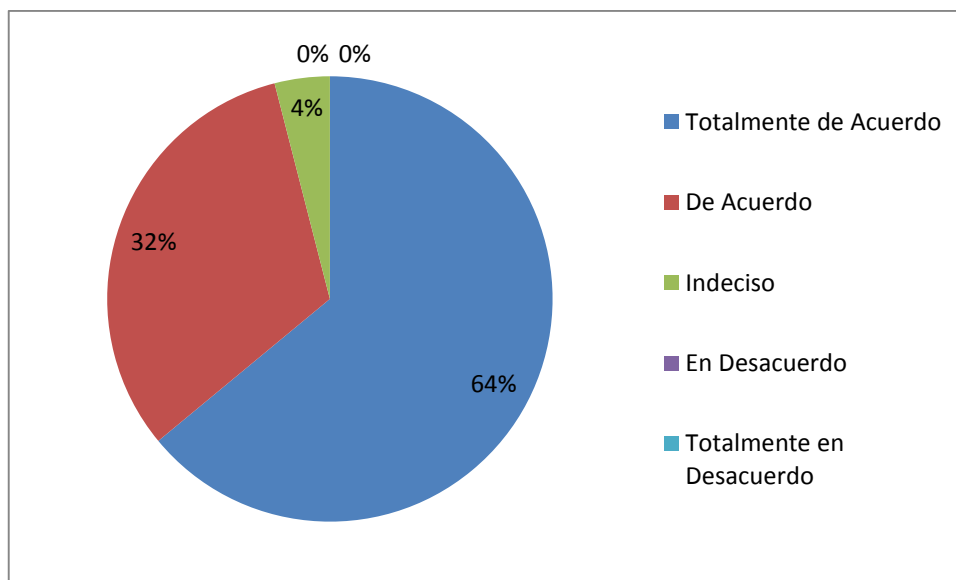
7.- Le agrada asumir retos mostrándose seguro de sí mismo.

TABLA N° 07

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 32 | 64.00 |
| De Acuerdo | 16 | 32.00 |
| Indeciso | 2 | 4.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 07 hallamos que un 64% están totalmente de acuerdo en asumir retos mostrándose seguros de sí mismo, un 32% de acuerdo e indeciso un 4%.

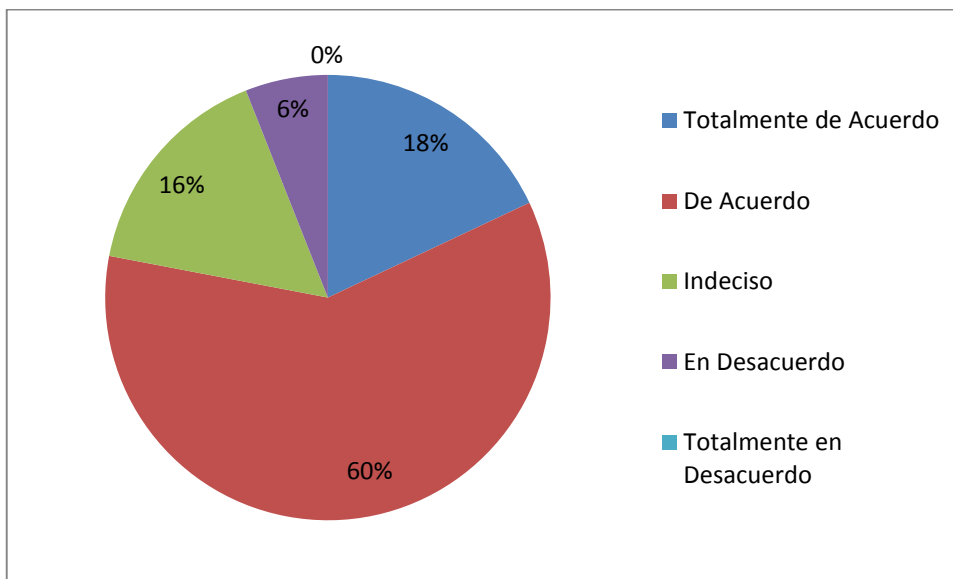
8.- Esta institución ha tomado riesgos en los momentos más oportunos, para brindar seguridad a los usuarios.

TABLA N° 08

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 9 | 18.00 |
| De Acuerdo | 30 | 60.00 |
| Indeciso | 8 | 16.00 |
| En Desacuerdo | 3 | 6.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 08 encontramos que en un 18% están totalmente de acuerdo en que la institución ha tomado riesgos en los momentos más oportunos para brindar seguridad a los usuarios, un 60% de acuerdo, indeciso un 16% y en desacuerdo un 6%.

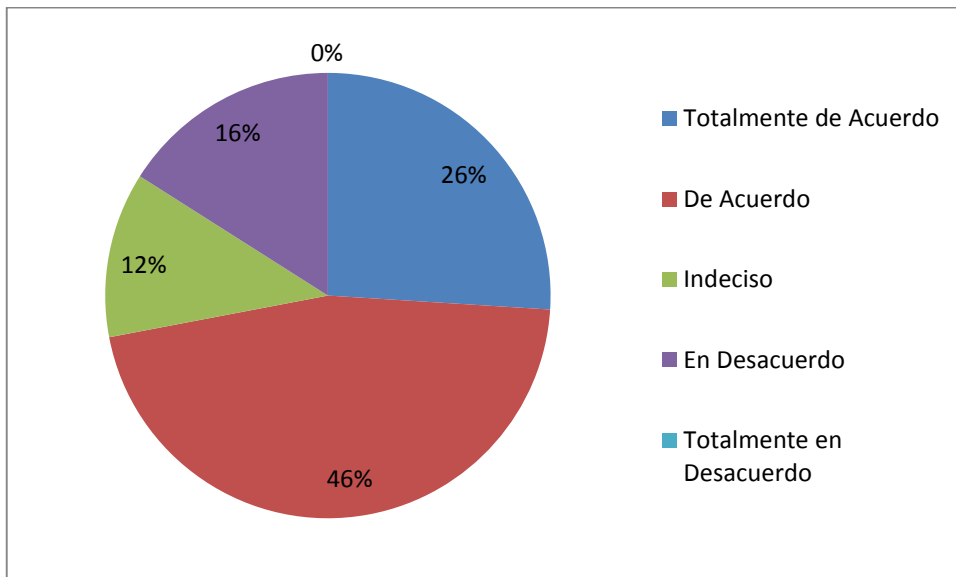
9.- Las relaciones sociales entre jefes, trabajadores y usuarios tienden a ser agradables en la institución.

TABLA N° 09

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 13 | 26.00 |
| De Acuerdo | 23 | 46.00 |
| Indeciso | 6 | 12.00 |
| En Desacuerdo | 8 | 16.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 09 apreciamos que un 26% están totalmente de acuerdo en que las relaciones sociales entre jefes, trabajadores y usuarios son agradables en la institución, un 46% de acuerdo, indeciso un 12% y en desacuerdo un 16%.

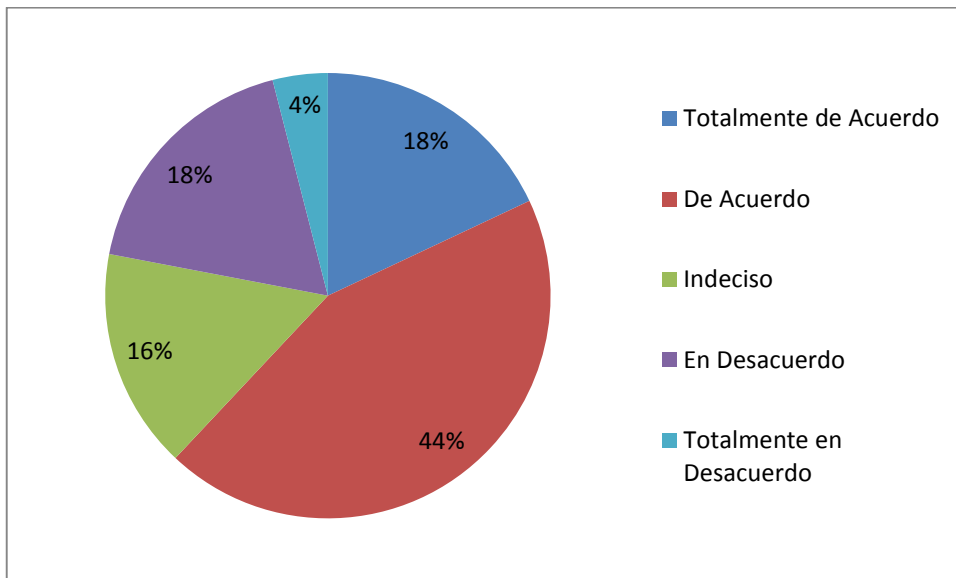
10.- Entre las personas de esta institución prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes.

TABLA N° 10

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 9 | 18.00 |
| De Acuerdo | 22 | 44.00 |
| Indeciso | 8 | 16.00 |
| En Desacuerdo | 9 | 18.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 4.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 10 encontramos que un 18% están totalmente de acuerdo que entre las personas de la institución prevalece una atmósfera amistosa a pesar de las jerarquías existentes, un 44% de acuerdo, indeciso un 16%, en desacuerdo un 18% y totalmente en desacuerdo un 4%.

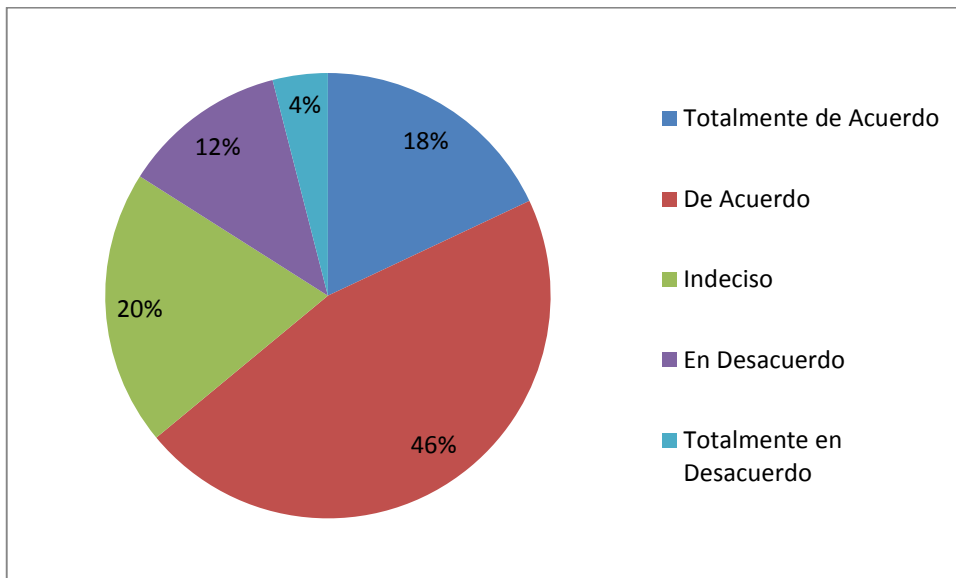
11.- Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil, demostrando ser empáticos para brindar una buena atención al usuario.

TABLA N° 11

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 9 | 18.00 |
| De Acuerdo | 23 | 46.00 |
| Indeciso | 10 | 20.00 |
| En Desacuerdo | 6 | 12.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 4.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 11 apreciamos que un 18% están totalmente de acuerdo en que su jefe y compañeros ayudan cuando tienen una labor difícil demostrando ser empáticos para brindar una buena atención al usuario, un 46% de acuerdo, indeciso un 20%, en desacuerdo un 12% y totalmente en desacuerdo un 4%.

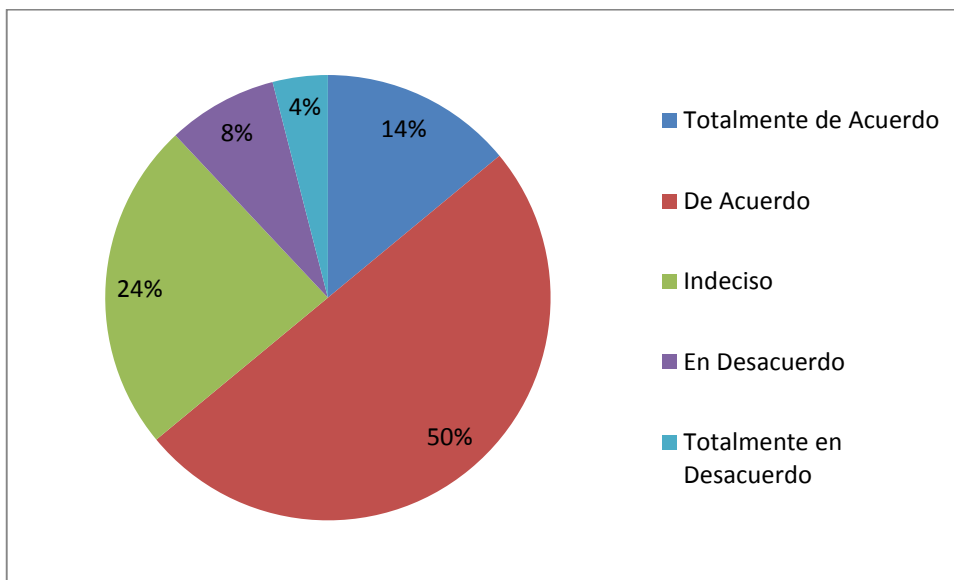
12.- En la institución prevalece el apoyo mutuo entre compañeros para lograr un buen desempeño, y se vea reflejado en la calidad de servicio al usuario.

TABLA N° 12

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 7 | 14.00 |
| De Acuerdo | 25 | 50.00 |
| Indeciso | 12 | 24.00 |
| En Desacuerdo | 4 | 8.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 4.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 12 encontramos que un 14% están totalmente de acuerdo que en la institución prevalece el apoyo mutuo entre compañeros para lograr un buen desempeño y se vea reflejado en la calidad de servicio al usuario, un 50% de acuerdo, indeciso un 24%, en desacuerdo un 8% y totalmente en desacuerdo un 4%.

Resultados relacionados a como los estándares, conflictos e identidad contribuyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL- Paita.

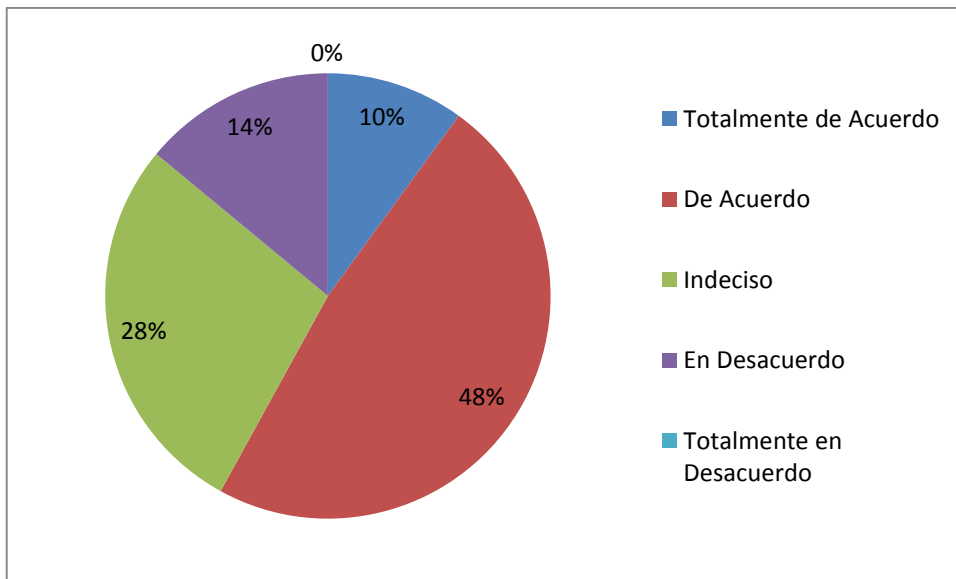
13.- Las personas no confían verdaderamente una en la otra por temor a las normas establecidas en esta institución.

TABLA N° 13

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 5 | 10 |
| De Acuerdo | 24 | 48 |
| Indeciso | 14 | 28 |
| En Desacuerdo | 7 | 14 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 13 hallamos que un 10% están totalmente de acuerdo en que las personas no confían verdaderamente una en la otra por temor a las normas establecidas en la institución, un 48% de acuerdo, indeciso un 28%, y en desacuerdo un 14%.

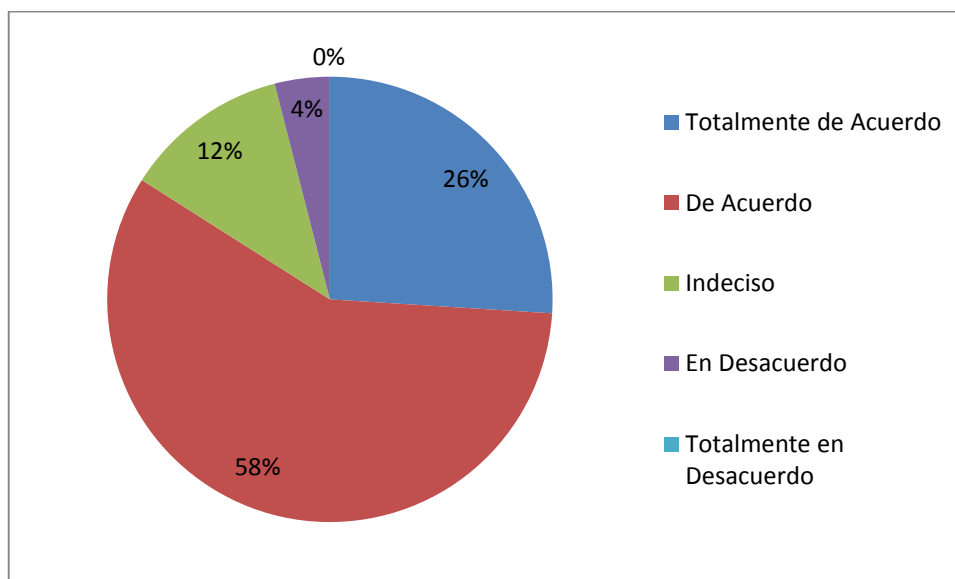
14.- Mis superiores promueven al logro y accesibilidad de las metas institucionales.

TABLA N° 14

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 13 | 26.00 |
| De Acuerdo | 29 | 58.00 |
| Indeciso | 6 | 12.00 |
| En Desacuerdo | 2 | 4.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 14 hallamos que un 26% señalan estar totalmente de acuerdo en que los superiores promueven al logro y accesibilidad de las metas institucionales, un 58% de acuerdo, indeciso un 12% y en desacuerdo un 4%.

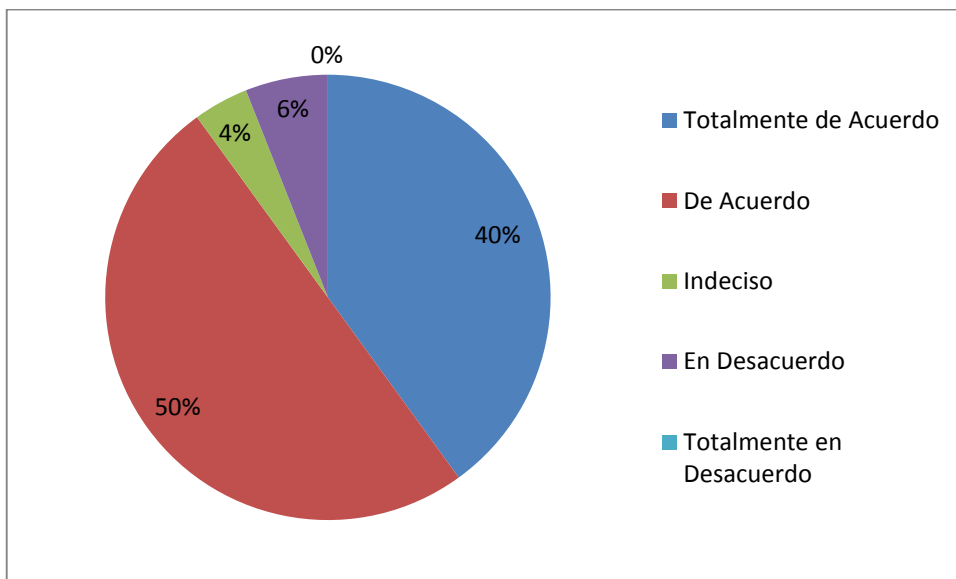
15.- Conoce el trabajo en su totalidad, para la solución de problemas del día a día.

TABLA N° 15

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 20 | 40.00 |
| De Acuerdo | 25 | 50.00 |
| Indeciso | 2 | 4.00 |
| En Desacuerdo | 3 | 6.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 15 apreciamos que un 40% están totalmente de acuerdo en que conocen el trabajo en su totalidad para la solución de problemas del día a día, un 50% de acuerdo, indeciso un 4% y en desacuerdo un 6%.

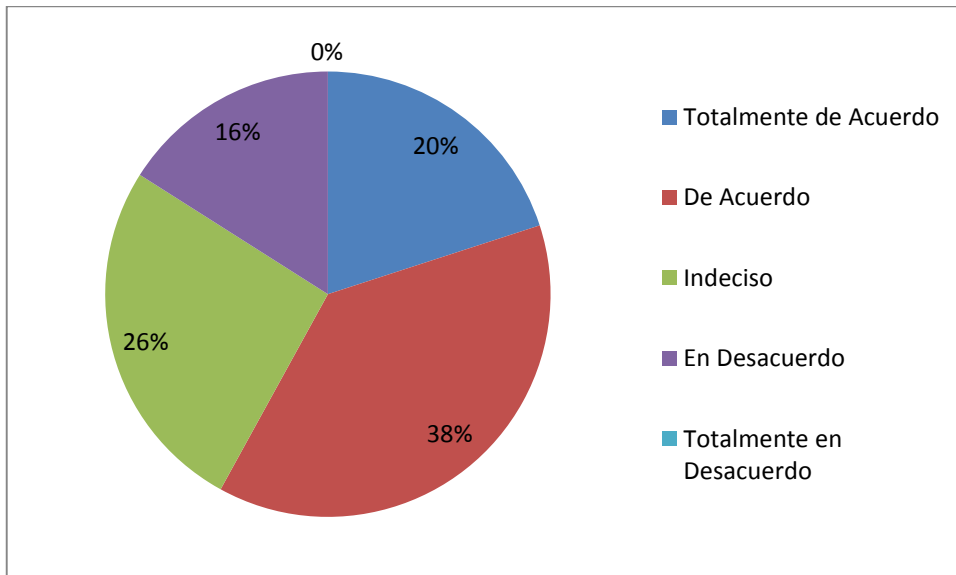
16.- En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar discrepancias a pesar de las distintas críticas profesionales.

TABLA N° 16

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 10 | 20.00 |
| De Acuerdo | 19 | 38.00 |
| Indeciso | 13 | 26.00 |
| En Desacuerdo | 8 | 16.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 16 hallamos que un 20% señalan estar totalmente de acuerdo que en la institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar discrepancias a pesar de las distintas críticas profesionales, un 38% de acuerdo, indeciso un 26% y en desacuerdo un 16%.

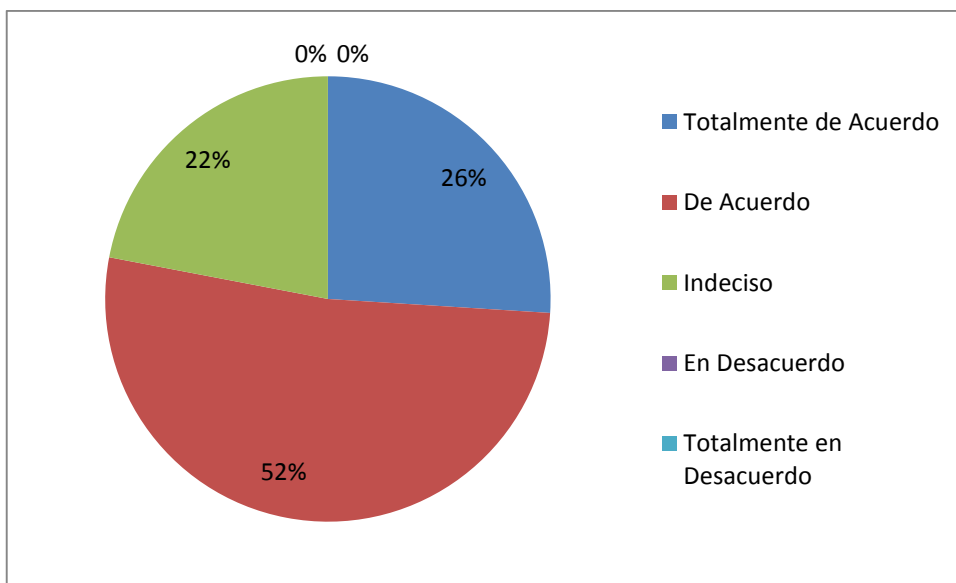
17.- Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.

TABLA N° 17

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 13 | 26 |
| De Acuerdo | 26 | 52 |
| Indeciso | 11 | 22 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 17 apreciamos que un 26% están totalmente de acuerdo en sentirse orgullosos de pertenecer a la institución, un 52% de acuerdo e indeciso un 22%.

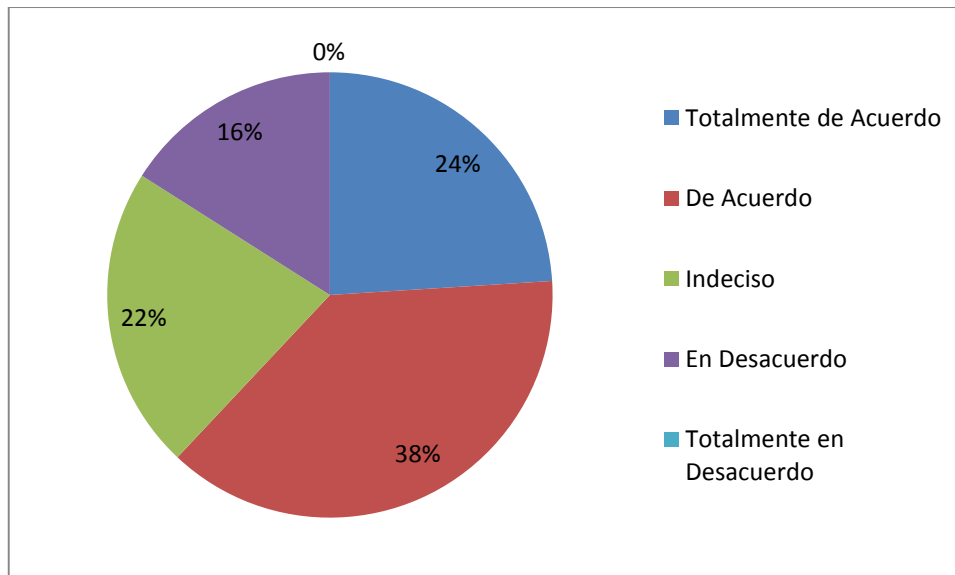
18.- En el trabajo cada miembro prioriza sus objetivos personales que los institucionales.

TABLA N° 18

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 12 | 24.00 |
| De Acuerdo | 19 | 38.00 |
| Indeciso | 11 | 22.00 |
| En Desacuerdo | 8 | 16.00 |
| Total | 50 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N°18 hallamos que un 24% están totalmente de acuerdo que en el trabajo priorizan sus objetivos personales que los institucionales, un 38% de acuerdo, indeciso un 22% y en desacuerdo un 16%.

Resultados relacionados a determinar la situación del servicio que reciben los usuarios de la UGEL-Paita.

RESULTADOS A NIVEL DE USUARIOS

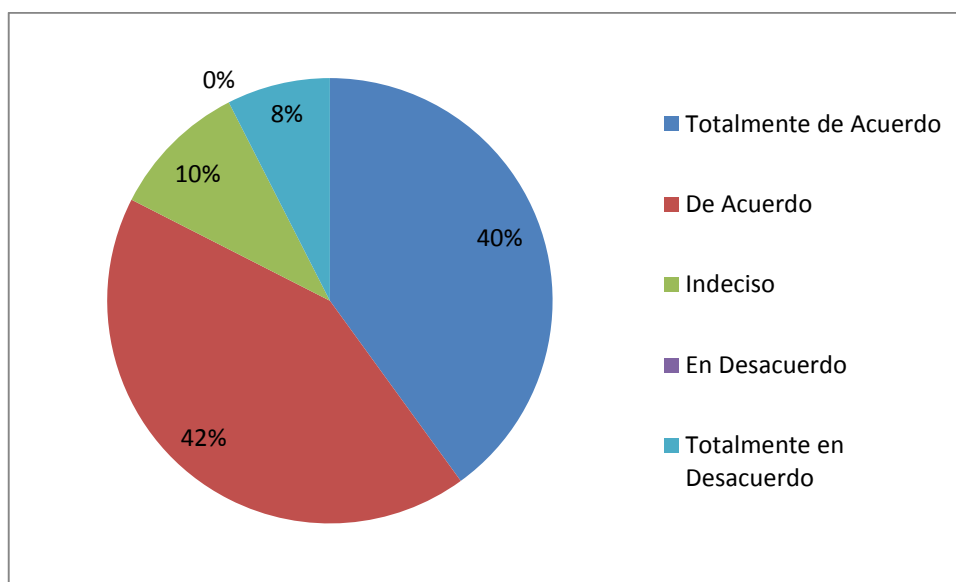
19.- En la UGEL- Paita, se le proporciona seguridad y confianza al momento de su atención.

TABLA N° 19

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 16 | 40.00 |
| De Acuerdo | 17 | 42.50 |
| Indeciso | 4 | 10.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 3 | 7.50 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 19 apreciamos que un 40% están totalmente de acuerdo que en la UGEL- Paita le proporciona seguridad y confianza al momento de su atención, un 42.50% de acuerdo, indeciso un 10% y totalmente en desacuerdo un 7.50%.

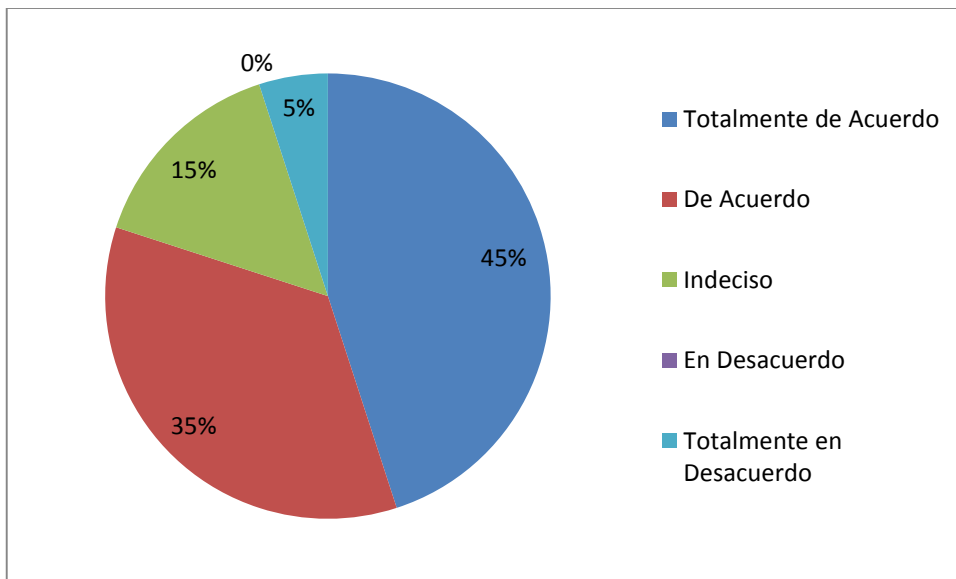
20.- Se le brinda un trato personalizado en la UGEL- Paita.

TABLA N° 20

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 18 | 45.00 |
| De Acuerdo | 14 | 35.00 |
| Indeciso | 6 | 15.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 5.00 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 20 hallamos que un 45% están totalmente de acuerdo en que se les brinda un trato personalizado en la UGEL- Paita, un 35% de acuerdo, indeciso un 15% y totalmente en desacuerdo un 5%.

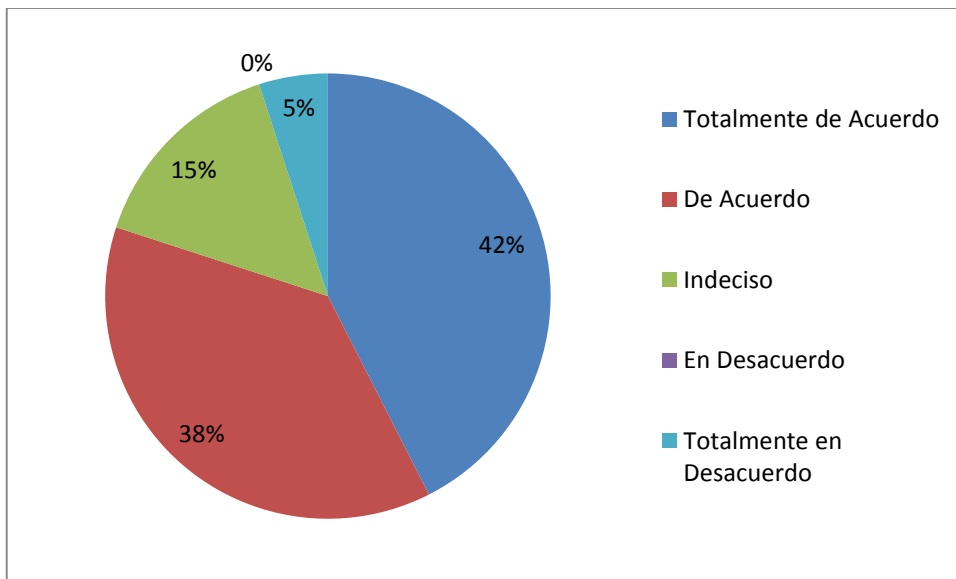
21.- Está conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL- PAITA.

TABLA N° 21

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 17 | 42.50 |
| De Acuerdo | 15 | 37.50 |
| Indeciso | 6 | 15.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 5.00 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 21 encontramos que un 42.50% están totalmente de acuerdo con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL- PAITA, un 37.50% de acuerdo, indeciso un 15% y totalmente en desacuerdo un 5%.

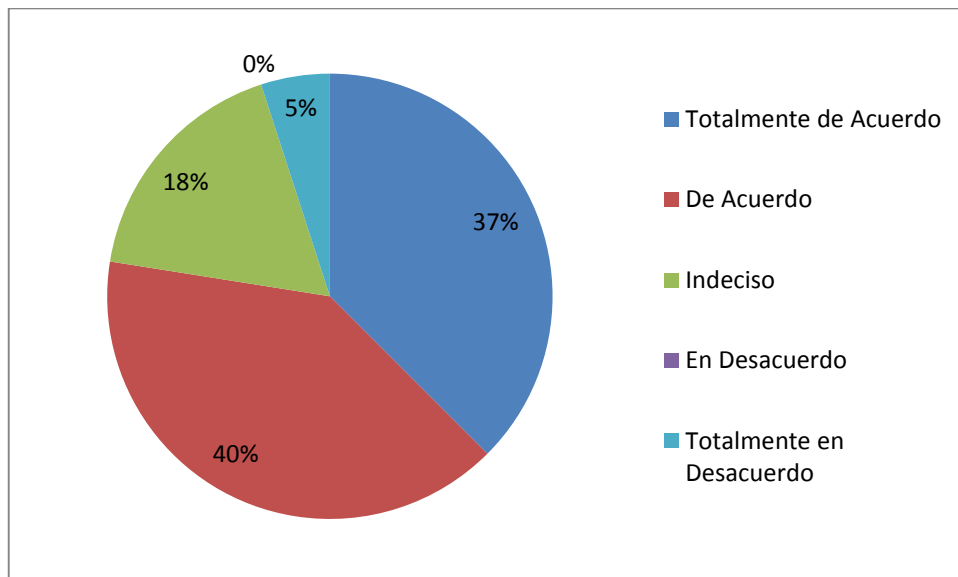
22.- La información recibida en la UGEL- Paita, la considera correcta y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial.

TABLA N° 22

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 15 | 37.50 |
| De Acuerdo | 16 | 40.00 |
| Indeciso | 7 | 17.50 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 5.00 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 22 encontramos que un 37.50% están totalmente de acuerdo en que la información recibida en la UGEL- Paita la consideran correcta y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial, un 40% de acuerdo, indeciso un 17.50% y totalmente en desacuerdo un 5%.

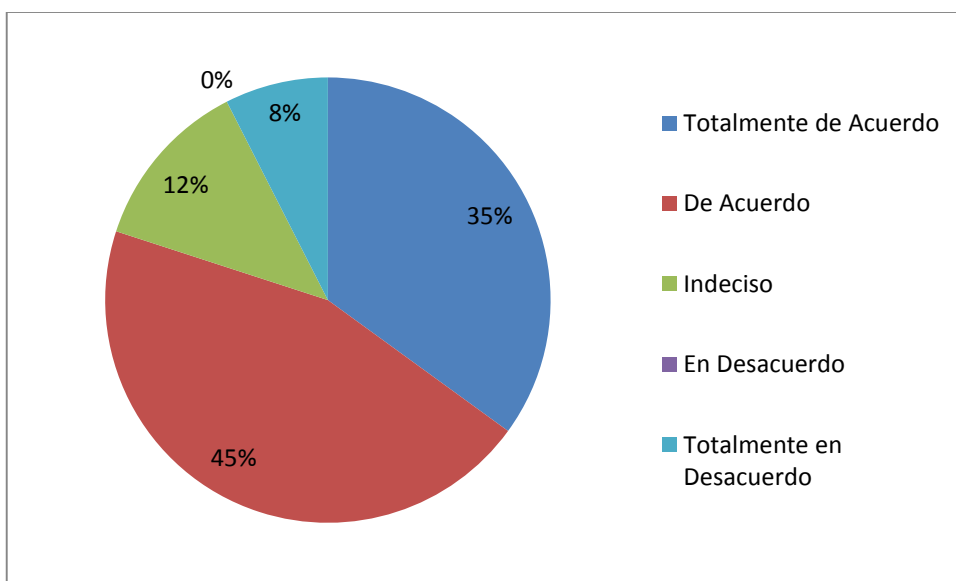
23.- Los trabajadores de UGEL- Paita, se preocupan por atender sus necesidades.

TABLA N° 23

| Alternativas | Cantidad | % |
|-----------------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 14 | 35.00 |
| De Acuerdo | 18 | 45.00 |
| Indeciso | 5 | 12.50 |
| Totalmente en Desacuerdo | 3 | 7.50 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 23 apreciamos que un 35% están totalmente de acuerdo que los trabajadores de UGEL- Paita se preocupan por atender sus necesidades, un 45% de acuerdo, indeciso un 12.50% y totalmente en desacuerdo un 7.50%.

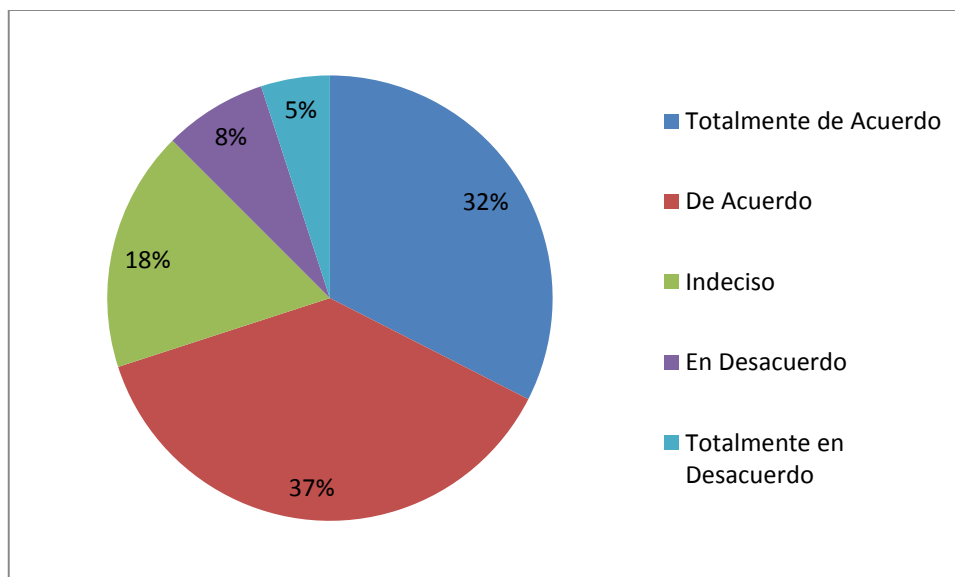
24.- La atención que se le brinda en la UGEL- Paita es precisa, rápida y eficiente.

TABLA N° 24

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|----------|--------|
| Totalmente de Acuerdo | 13 | 32.50 |
| De Acuerdo | 15 | 37.50 |
| Indeciso | 7 | 17.50 |
| En Desacuerdo | 3 | 7.50 |
| Totalmente en Desacuerdo | 2 | 5.00 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 24 encontramos que un 32.50% están totalmente de acuerdo que la atención que se le brinda en la UGEL- Paita es precisa, rápida y eficiente, un 37.50% de acuerdo, indeciso un 17.50%, en desacuerdo un 7.50% y totalmente en desacuerdo un 5%.

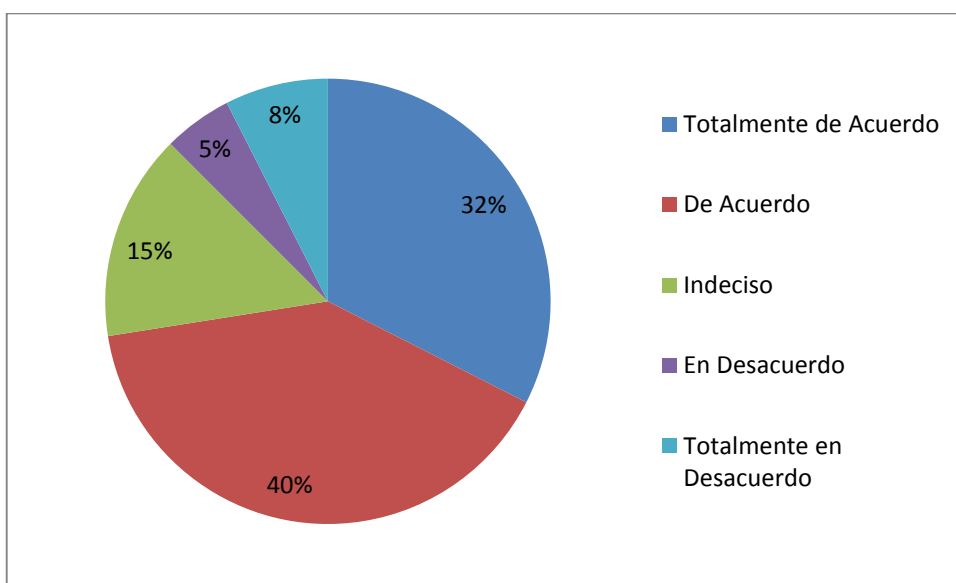
25.- Recibe información de la variedad de beneficios que están a su disposición en la UGEL- Paíta.

TABLA N° 25

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 13 | 32.50 |
| De Acuerdo | 16 | 40.00 |
| Indeciso | 6 | 15.00 |
| En Desacuerdo | 2 | 5.00 |
| Totalmente en Desacuerdo | 3 | 7.50 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 25 encontramos que un 32.50% están totalmente de acuerdo en que reciben información de la variedad de beneficios que están a su disposición en la UGEL- Paíta, un 40% de acuerdo, indeciso un 15%, en desacuerdo un 5% y totalmente en desacuerdo un 7.50%.

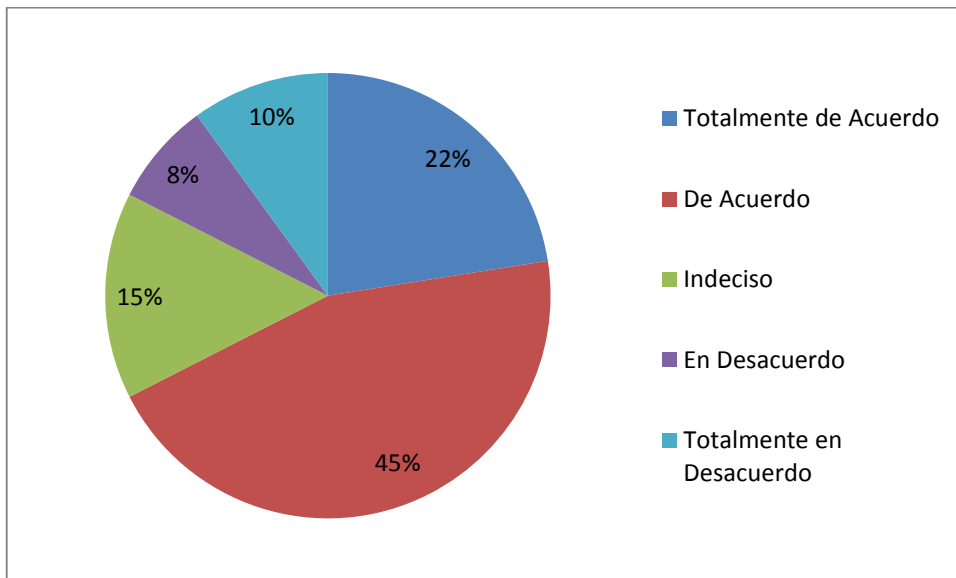
26.- Los Equipos, Mobiliario y Materiales de la UGEL- Paita son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.

TABLA N° 26

| Alternativas | Cantidad | % |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Totalmente de Acuerdo | 9 | 22.50 |
| De Acuerdo | 18 | 45.00 |
| Indeciso | 6 | 15.00 |
| En Desacuerdo | 3 | 7.50 |
| Totalmente en Desacuerdo | 4 | 10.00 |
| Total | 40 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla y figura N° 26 apreciamos que un 22.50% están totalmente de acuerdo en que los equipos, mobiliario y materiales de la UGEL- Paita son los adecuados para brindarle un servicio de calidad, un 45% de acuerdo, indeciso un 15%, en desacuerdo un 7.50% y totalmente en desacuerdo un 10%.

27.- Cómo califica los siguientes factores en la UGEL-Paita.

TABLA N° 27

| Factores | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Total | |
|---------------------------------|-----------|--------------|-------|--------------|---------|--------------|------|-------------|-------|---------------|
| | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Estructura organizacional | 6 | 12 | 28 | 56 | 16 | 32 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Responsabilidad | 11 | 22 | 30 | 60 | 9 | 18 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Recompensa económica | 4 | 8 | 14 | 28 | 28 | 56 | 4 | 8 | 50 | 100 |
| Desafío y retos de la educación | 10 | 20 | 31 | 62 | 8 | 16 | 1 | 2 | 50 | 100 |
| Relaciones | 9 | 18 | 26 | 52 | 13 | 26 | 2 | 4 | 50 | 100 |
| Cooperación | 6 | 12 | 25 | 50 | 19 | 38 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Estándares de calidad | 9 | 18 | 24 | 48 | 17 | 34 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Conflictos | 4 | 8 | 23 | 46 | 18 | 36 | 5 | 10 | 50 | 100 |
| Identidad | 6 | 12 | 30 | 60 | 11 | 22 | 3 | 6 | 50 | 100 |
| Sub Total | 65 | 130 | 231 | 462 | 139 | 278 | 15 | 30 | 50.00 | 100.00 |
| Promedio | 7.22 | 14.44 | 25.67 | 51.33 | 15.44 | 30.89 | 1.67 | 3.33 | | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla N° 27 apreciamos que los factores: Estructura organizacional, responsabilidad, recompensa económica, desafío y retos de la educación, relaciones, cooperación, estándares de calidad, conflictos e identidad en promedio de un 14.44% es excelente, un 51.33% es bueno, regular un 30.89% y malo un 3.33% en el clima organizacional de la UGEL- Paita.

28.- Cómo califica la calidad de servicio de la UGEL-Paita.

TABLA N° 28

| Factores | Satisfactorio | | Insatisfactorio | | Total | |
|---|---------------|--------------|-----------------|--------------|-------|---------------|
| | Cant | % | Cant | % | Cant | % |
| Confianza de los servicios brindados | 46 | 92 | 4 | 8 | 50 | 100 |
| Fiabilidad de los servicios brindados | 45 | 90 | 5 | 10 | 50 | 100 |
| Responsabilidad en la prestación de servicios | 42 | 84 | 8 | 16 | 50 | 100 |
| Capacidad de Respuesta | 38 | 76 | 12 | 24 | 50 | 100 |
| Percepción de los servicios | 41 | 82 | 9 | 18 | 50 | 100 |
| Sub Total | 212 | 424 | 38 | 76 | 50.00 | 100.00 |
| Promedio | 42.40 | 84.80 | 7.60 | 15.20 | | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

En la tabla N° 28 encontramos que los factores: Confianza y fiabilidad de los servicios brindados, responsabilidad en la prestación de servicios, capacidad de respuesta y percepción de los servicios en promedio de 84.80% es satisfactorio y 15.20% señalan insatisfactorio la calidad de servicio que brindan en la UGEL- Paita.

RESULTADOS A NIVEL DE GUÍA DE ENTREVISTA

29.- El director muestra un liderazgo democrático hacia sus trabajadores a través de la confianza brindada.

En opinión de los informantes el director de la institución resuelve los problemas cuando los colaboradores acuden a él, lo cual lo hacen porque saben que les ayuda a solucionarlo.

30.- Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada.

En opinión de los informantes confían en que la limpieza solo está a cargo del personal de mantenimiento y no se preocupan de ello.

31.- Organiza sus actividades de manera eficiente y eficaz.

En opinión de los informantes no todos organizan sus actividades de manera adecuada, perjudicando la atención al usuario.

32.- Existe un buen comportamiento en el grupo de trabajo.

En opinión de los informantes en ciertas situaciones existe un buen comportamiento, ya que al parecer algunos confunden la amistad con el trabajo, especialmente en el caso de las secretarías con sus jefes.

33.- El espacio donde trabaja es el adecuado.

En opinión de los informantes la infraestructura de la institución no es la adecuada, contando con un espacio muy reducido, que incomoda tanto al trabajador como al usuario.

34.- Realiza su trabajo con calidad.

En opinión de los informantes solo algunos se esmeran por realizar su trabajo con mucho profesionalismo y dedicación logrando que el usuario se sienta satisfecho con el servicio.

35.- Los trabajadores conocen en la totalidad sus actividades.

En opinión de los informantes la gran mayoría realiza constantes consultas a otras oficinas para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios, debido a los cambios en la gestión.

36.- El tiempo empleado en los trámites es el adecuado para los usuarios.

En opinión de los informantes no siempre los usuarios tienen respuesta inmediata de acuerdo al plazo establecido; por eso algunos usuarios acuden a los jefes para presentar su reclamo.

37.- El personal se siente identificado con la institución de UGEL- Paita.

En opinión de los informantes se verifica que no existe compromiso institucional, por haber favoritismo de los jefes hacia algunos trabajadores.

38.- Existe un espíritu de ayuda entre los trabajadores y jefes de la institución.

En opinión de los informantes si tienen confianza con alguno de sus compañeros y/o jefes se apoyan, pero si sucede lo contrario no existe compañerismo alguno dentro de la institución.

8.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Análisis y discusión de los resultados relacionados a cómo la estructura, responsabilidad y recompensa inciden en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.

En un 94% los jefes muestran interés porque las reglas y procedimientos sean veraces y se cumplan dentro de la institución (Véase Tabla N° 01) y en un 72% los trabajadores conocen claramente la veracidad de las políticas de la institución (Véase Tabla N° 02). Litwin & Stringer (1968)...“Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones; es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización”... En toda organización es necesario contar con una adecuada y correcta estructura con la finalidad de definir características de cómo se va a organizar, estableciendo autoridad y cadena de mando entre las distintas áreas de la institución.

En un 90% existe un compromiso de la dirección con la asignación y uso transparente de los materiales y equipos (Véase Tabla N° 03). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”...En toda organización es necesario que ponga a disposición los recursos necesarios con los que los trabajadores van a desempeñar sus funciones y de esta manera tengan un mejor desarrollo en las actividades que ejecutan a diario.

En un 96% la institución exige mejorar continuamente en la rapidez y precisión en la atención a los usuarios (Véase Tabla N° 04). Litwin & Stringer (1968)...“Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias”... Es de suma importancia que todo trabajador en algún momento reconozca y asuma su grado de responsabilidad a través del desempeño de sus funciones, tomando decisiones coordinadas con su jefe inmediato superior.

En un 32% los trabajadores reciben premios por los logros alcanzados durante su trabajo, demostrando profesionalismo (Véase Tabla N° 05), y en un 42% la institución reconoce su desempeño profesional en el trabajo (Véase Tabla N° 06). Litwin & Stringer (1968)...“Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”...Hoy en

día, las recompensas han llegado a ser más importante que nunca ya que los gerentes proporcionan una manera eficaz de estimular a los empleados para que logren más altos niveles de desempeño.

Análisis y discusión de los resultados relacionados a como los desafíos, relaciones y cooperación influyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.

En un 96% a los trabajadores les agrada asumir retos mostrando seguridad en sí mismo (Véase Tabla N° 07) y en un 78% la institución ha tomado riesgos en los momentos más oportunos para brindar seguridad a los usuarios (Véase Tabla N° 08). Litwin & Stringer (1968)...“Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos”... Actualmente, los desafíos que las organizaciones deben enfrentar en lo que se refiere a las tecnologías de la Información van mucho más allá de la necesidad de reducir sus costos de operación como: Competitividad, transparencia, calidad, cuidado ambiental, y otras más.

En un 72% las relaciones sociales entre jefes, trabajadores y usuarios son agradables en la institución (Véase Tabla N° 09) y en un 62% prevalece un atmosfera amistosa a pesar de las jerarquías existentes (Véase Tabla N° 10). Litwin & Stringer (1968)...“Es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados”... Para que existan buenas relaciones es necesario el trabajo colectivo entre todos los miembros de la institución, sin dejar de lado las relaciones de autoridad o jerarquía entre jefe y subordinado que es propio de las actividades diarias.

En un 64% su jefe y compañeros le ayudan cuando tiene una labor difícil, demostrando ser empáticos para brindar una buena atención al usuario (Véase Tabla N° 11) y en un 64% prevalece el apoyo mutuo entre compañeros para lograr un buen desempeño, reflejado en la calidad de servicio al usuario (Véase Tabla N° 12). Litwin & Stringer (1968)...“Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores”... La cooperación dentro de una organización es considerada como una estrategia aplicada al proceso de trabajo desarrollada por grupos de personas o instituciones que comparten un mismo interés u objetivo en común.

Análisis y discusión de los resultados relacionados a como los estándares, conflictos e identidad inciden en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.

En un 58% las personas no confían verdaderamente una en la otra por temor a las normas establecidas en la institución (Véase Tabla N° 13). Litwin & Stringer (1968)... “Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño”... En toda organización es necesario establecer una cultura organizacional favorable para todos los miembros que la conforman tanto desde el nivel jerárquico superior hasta el inferior.

En un 84% los superiores promueven el logro y accesibilidad de las metas institucionales (Véase Tabla N° 14). Litwin & Stringer (1968)...“Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño”... Los estándares son considerados como acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser utilizados como reglas, guías, o definiciones de características, con la finalidad de asegurar que los

materiales y procesos favorezcan a los servicios brindados de manera eficaz y eficientemente a los usuarios.

En un 90% conocen el trabajo en su totalidad, para la solución de problemas del día a día (Véase Tabla N° 15). Litwin & Stringer (1968)...“Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”...En toda organización se inicia un conflicto cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo por diversos motivos como la incompatibilidad de metas o por intereses opuestos, teniendo en cuenta los aspectos conductuales como la percepción con la que cada trabajador se identifica respecto al otro.

En un 58% se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar discrepancias a pesar de las distintas críticas profesionales (Véase Tabla N° 16). Litwin & Stringer (1968)...“Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”...En toda institución es muy importante saber manejar los conflictos que se suscitan diariamente entre el personal, empezando por resolver discrepancias y desacuerdos.

En un 78% se sienten orgullosos de pertenecer a la institución (Véase Tabla N° 17). Litwin & Stringer (1968)...“Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”...La Identidad Organizacional va a existir siempre y cuando, fluya cada día como ventaja competitiva para la organización y todos los miembros que la conforman, demostrándolo con actitudes de compromiso.

En un 62% cada miembro prioriza sus objetivos personales que los institucionales (Véase Tabla N° 18). Litwin & Stringer (1968)...“Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”...Todo trabajador debe priorizar los objetivos organizacionales antes que sus objetivos personales por encontrarse en el ámbito laboral, pero no por eso sean los menos importantes.

Análisis y discusión de los resultados relacionados a determinar la situación del servicio que reciben los usuarios de la UGEL-Paita.

En un 83% la UGEL – Paita proporciona seguridad y confianza al momento de su atención (Véase Tabla N° 19). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes”... Con el objetivo de satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios al momento de la atención brindada, debe existir un servicio personalizado con calidad.

En un 80% se brinda un trato personalizado (Véase Tabla N° 20), y en un 80% están conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL- Paita (Véase Tabla N° 21). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes”...Para el logro de la satisfacción plena del cliente superando sus expectativas es importante que el trabajador se sienta motivado y comprometido con los objetivos de la institución priorizando las necesidades del usuario.

En un 78% la información recibida en la UGEL– Paita es correcta y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial (Véase Tabla N° 22). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”...Cabe resaltar que la información brindada al usuario sea la adecuada para dar solución a las solicitudes presentadas en el día a día, al margen que puedan existir modificaciones y/o actualizaciones por parte de los

entes rectores (MINEDU, Dirección Regional de Educación de Piura, Gobierno Regional de Piura y la propia UGEL- Paita).

En un 80% los trabajadores de UGEL- Paita se preocupan por atender sus necesidades (Véase Tabla N° 23) y en un 71% la atención que se le brinda en la UGEL – Paita es precisa, rápida y eficiente (Véase Tabla N° 24). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza”...Si bien es cierto que cada procedimiento es distinto empezando desde el trámite y los plazos establecidos por norma vigente (TUPA), la institución trata en lo posible de agilizar los procesos en cada una de las oficinas administrativas para el agrado y satisfacción plena del usuario.

En un 73% reciben información de la variedad de beneficios que están a su disposición en la UGEL– Paita (Véase Tabla N° 25). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido”...El objetivo de la institución es promover y fortalecer la vocación de servicio en cada uno de los trabajadores con el único afán de mostrar interés por las necesidades que pudiesen tener los usuarios, preocupándose por atenderlo a la brevedad posible con la información precisa.

En un 68% los equipos, mobiliario y materiales de la UGEL– Paita son los adecuados para brindar un servicio de calidad (Véase Tabla N° 26). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”...UGEL- Paita no puede ser ajena a los avances tecnológicos, lo que hace que se preocupe en mejorar desde las condiciones físicas hasta los materiales y equipos óptimos que se necesitan para brindar un servicio de calidad.

En un 65.77% consideran favorables los siguientes factores del clima organizacional de la UGEL- Paita: Estructura organizacional, responsabilidad, recompensa económica, desafío y retos de la educación, relaciones, cooperación, estándares de calidad, conflictos e identidad (Véase Tabla N° 27) Chiavenato (1989)...“El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización”...Es el ambiente laboral conformado por sus características, sus propiedades internas que lo hacen único y diferente de las demás organizaciones dado por los miembros que la conforman.

En un 84.80% es satisfactoria la calidad de servicio con los siguientes factores: Confianza y fiabilidad de los servicios brindados, responsabilidad en la prestación de servicios, capacidad de respuesta y percepción de los servicios (Véase Tabla N° 28). Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)...“Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio”...Para asegurar de forma segura la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se deben cubrir con las expectativas que tiene, ofreciéndole información correcta y necesaria, un trato personalizado y un servicio fiable, cuidadoso y rápido.

9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 CONCLUSIONES

En un 94% los jefes muestran interés porque las reglas y procedimientos sean veraces y se cumplan dentro de la institución y en un 72% los colaboradores conocen claramente la veracidad de las políticas de la institución; ésta vinculación es favorable para la organización.

En un 90% existe un compromiso de la dirección con la asignación y uso transparente de los materiales y equipos y en un 96% la institución exige mejorar continuamente en la rapidez y precisión en la atención a los usuarios; siendo estos favorables para la institución.

En un 32% reciben premios por los logros alcanzados durante su trabajo, demostrando profesionalismo y en un 42% la institución reconoce su desempeño profesional en el trabajo; esta vinculación se encuentra en promedio debido a que reconocen su desempeño pero no reciben premios.

En un 96% les agrada asumir retos mostrando seguridad en sí mismo y en un 78% la institución ha tomado riesgos en los momentos más oportunos para brindar seguridad a los usuarios; ésta vinculación es favorable para la institución.

En un 72% las relaciones sociales entre jefes, trabajadores y usuarios son agradables en la institución y en un 62% prevalece un atmósfera amistosa a pesar de las jerarquías existentes; ésta vinculación es favorable para la institución.

En un 64% su jefe y compañeros le ayudan cuando tiene una labor difícil, demostrando ser empáticos para brindar una buena atención al usuario y en un 64% prevalece el apoyo mutuo entre compañeros para lograr un buen

desempeño, reflejado en la calidad de servicio al usuario; ésta vinculación es favorable para la institución.

En un 58% las personas no confían verdaderamente una en la otra por temor a las normas establecidas en la institución; esto no es favorable para la institución.

En un 84% los superiores promueven el logro y accesibilidad de las metas institucionales y en un 90% conocen el trabajo en su totalidad, para la solución de problemas del día a día; siendo estos favorables para la institución.

En un 58% se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar discrepancias a pesar de las distintas críticas profesionales y en un 78% se sienten orgullosos de pertenecer a la institución; siendo estos favorables.

En un 62% cada miembro prioriza sus objetivos personales que los institucionales; esto es desfavorable para la institución.

En un 83% la UGEL – Paita proporciona seguridad y confianza al momento de su atención; esto es favorable para la institución y en un 80% se brinda un trato personalizado; siendo estos favorables para la institución.

En un 80% están conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL- Paita y en un 78% la información recibida en la UGEL– Paita es correcta y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial; siendo estos favorables para la institución.

En un 80% los trabajadores de UGEL- Paita se preocupan por atender sus necesidades y en un 71% la atención que se le brinda en la UGEL – Paita es precisa, rápida y eficiente; siendo estos favorables para la institución.

En un 73% reciben información de la variedad de beneficios que están a su disposición en la UGEL– Paita y en un 68% los equipos, mobiliarios y materiales de la UGEL– Paita son los adecuados para brindar un servicio de calidad; siendo estos favorables para la institución.

En un 65.77% consideran favorables los siguientes factores del clima organizacional de la UGEL- Paita.: Estructura organizacional, responsabilidad, recompensa económica, desafío y retos de la educación, relaciones, cooperación, estándares de calidad, conflictos e identidad; esto es favorable para la institución.

En un 84.80% es satisfactoria la calidad de servicio con los siguientes factores: Confianza de los servicios brindados, fiabilidad de los servicios brindados, responsabilidad en la prestación de servicios, capacidad de respuesta y percepción de los servicios; esto es favorable para la institución.

En un 73.31% el Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la UGEL-Paita.

CONCLUSIÓN DE GUÍA DE OBSERVACIÓN

De acuerdo a lo observado en la Unidad de Gestión Educativa Local- Paita; se concluye en términos generales que el Clima Organizacional existente no es tan favorable para esta Sede Institucional, ya que sus trabajadores la perciben con muchas deficiencias en diversos aspectos, lo cual afecta en su desempeño para que sea el más óptimo posible, reflejado en la calidad de servicio a los usuarios que acuden a diario a realizar sus diversos trámites.

9.2.- RECOMENDACIONES:

Los directivos de la institución, deberán mantener un clima organizacional favorable para que los trabajadores se sientan a gusto de pertenecer y laborar en ella, tomando en cuenta la importancia de conocer las necesidades y expectativas de cada uno de los trabajadores y de esa manera puedan desempeñarse mejor en sus respectivos puestos de trabajo.

Los directivos de la institución, deberán implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de atención que se brinda día a día a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local- Paita, para lo cual se deberá seguir cultivando el profesionalismo que los caracteriza.

Los Directivos y colaboradores deberán plantearse metas comunes para el logro de los objetivos institucionales, es decir tener un pleno conocimiento de su propia cultura, con la finalidad de alcanzar un mejor desempeño desde sus respectivas áreas, manteniendo un clima organizacional favorable, reflejado en una buena calidad de atención.

Se deberá implementar la propuesta denominada “Plan de mejora que favorezca el Clima Organizacional de la UGEL- Paita, fundamentado en la motivación de los trabajadores de la UGEL- Paita. **(Ver Anexo N° 04)**

10.- AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a Dios por guiarme y ayudarme a lograr una de mis metas, a mi novia e hijo por su constante apoyo para la consecución de este gran reto profesional.

A mis padres y hermanos que me brindaron su colaboración en la realización de esta investigación; hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

El Autor

11.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, C. (2014) “Relación Entre Clima Organizacional y Cultura de Seguridad del Paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval” (Tesis para optar el grado académico de magister en economía con mención en economía y gestión de la salud). UNMSM Lima- Perú.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado_gc.pdf

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial Mc. Graw- Hill. Recuperado de

<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-ialberto-chiavenato.pdf>

Funes, K. (2011) “Factores que intervienen en la Calidad de atención de los(as) usuarios(as) que asisten a la consulta a la unidad de Salud Dr. Manuel Alvarenga Andino, en horario FOSALUD, San Salvador, periodo Febrero- Mayo 2011” (Tesis para optar el Grado de Maestra en Salud Pública). UES- San Salvador.

<http://ri.ues.edu.sv/11655/1/Tesis%20final.pdf>

Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009, p. 460). La Calidad del Servicio en los Clientes Logísticos.

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Hernández, Fernández & Baptista, (2010). Metodología de la Investigación Quinta Edición, México: Editorial Mc. Graw – Hill. Recuperado de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf

Litwin & Stringer, (1968). Clima Organizacional Orientada a la Motivación.
<http://www.gestiopolis.com/clima-organizacional-orientado-a-la-motivacion/>
<http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.pe/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>

Marroquín, S & Pérez, L. (2011) “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” (Tesis para el grado académico de Licenciatura). Universidad de San Carlos-Guatemala.
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985). Revisión de calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Pérez, C. (2014) “La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C - Chiclayo Periodo Enero a Septiembre 2011- 2012” (Tesis para optar el Título de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo-Perú.
<http://docplayer.es/5393825-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo-facultad-de-ciencias-empresariales.html>

Sotomayor, F. (2012) “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua” (Tesis para obtener el grado de bachiller en ciencias Políticas). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna-Perú.
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/handle/unjbg/287>

Vela, R & Zavaleta, L. (2014) “Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la Ciudad de Trujillo 2014” (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo-Perú.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Propuesta Motivacional: Plan de mejoramiento para el departamento de personal a través de la Motivación.

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3128/11992011.pdf?sequence>

≡1

12.- APÉNDICES Y ANEXOS

12.1 ÍNDICE GENERAL

| | Página |
|---|---------------|
| 1.- Palabras clave. | i |
| 2.- Título | ii |
| 3.- Resumen | iii |
| 4.-Abstract | iv |
| 5.- Introducción. | |
| 5.1.- Antecedentes y fundamentación científica. | 01-13 |
| 5.2.- Justificación. | 13-14 |
| 5.3.- Problema. | 14-15 |
| 5.4.- Conceptuación y operacionalización de variables | |
| 5.4.1.- Definición conceptual | 15-19 |
| 5.4.2.- Operacionalización de variables | 19 |
| 5.5.- Hipótesis. | 20 |
| 5.6.- Objetivos. | 20 |
| 6.- Metodología | |
| 6.1.- Tipo y diseño de investigación. | 21 |
| 6.2.- Instrumentos y fuente de información. | 22 |
| 6.3.- Procedimiento y análisis de información. | 23 |
| 6.4.- Población – Muestra. | 23 |
| 7.- Resultados | 24-53 |
| 8.- Análisis y discusión | 53-60 |
| 9.- Conclusiones y recomendaciones | |
| 9.1.- Conclusiones | 61-63 |
| 9.2.- Recomendaciones | 64 |
| 10.- Agradecimientos | 65 |
| 11.- Referencias bibliográficas | 66-68 |
| 12.- Apéndices y anexos | |
| 12.1.- Índice general | 69 |
| 12.2.- Índice de tablas y figuras | 70-71 |
| 12.3.- Anexos | 72-81 |

12.2 ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | Página |
|--|---------------|
| Tabla N° 01 Los jefes muestran interés porque las reglas y procedimientos sean veraces, claras y se cumplan dentro de la institución. | 24 |
| Tabla N° 02 Se conoce claramente la veracidad de las políticas de esta institución. | 25 |
| Tabla N° 03 Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente de los materiales y equipos. | 26 |
| Tabla N° 04 En esta institución siempre exigen para mejorar continuamente la rapidez y precisión de la atención a los usuarios. | 27 |
| Tabla N° 05 Recibe premios por los logros alcanzados durante su trabajo, demostrando profesionalismo. | 28 |
| Tabla N° 06 En la institución, las personas son reconocidas por su desempeño profesional en el trabajo. | 29 |
| Tabla N° 07 Le agrada asumir retos mostrándose seguro de sí mismo. | 30 |
| Tabla N° 08 Esta institución ha tomado riesgos en los momentos más oportunos, para brindar seguridad a los usuarios. | 31 |
| Tabla N° 09 Las relaciones sociales entre jefes, trabajadores y usuarios tienden a ser agradables en la institución. | 32 |
| Tabla N° 10 Entre las personas de esta institución prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes. | 33 |
| Tabla N° 11 Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil, demostrando ser empáticos para brindar una buena atención al usuario. | 34 |
| Tabla N° 12 En la institución prevalece el apoyo mutuo entre compañeros para lograr un buen desempeño, y se vea reflejado en la calidad de servicio al usuario. | 35 |
| Tabla N° 13 Las personas no confían verdaderamente una en la otra por temor a las normas establecidas en esta institución. | 36 |
| Tabla N° 14 Mis superiores promueven al logro y accesibilidad de las metas institucionales. | 37 |
| Tabla N° 15 Conoce el trabajo en su totalidad, para la solución de problemas del día a día. | 38 |

| | |
|---|----|
| Tabla N° 16 En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar discrepancias a pesar de las distintas críticas profesionales. | 39 |
| Tabla N° 17 Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución. | 40 |
| Tabla N° 18 En el trabajo cada miembro prioriza sus objetivos personales que los institucionales. | 41 |
| Tabla N° 19 En la UGEL- Paita, se le proporciona seguridad y confianza al momento de su atención. | 42 |
| Tabla N° 20 Se le brinda un trato personalizado en la UGEL- Paita. | 43 |
| Tabla N° 21 Está conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL- PAITA. | 44 |
| Tabla N° 22 La información recibida en la UGEL- Paita, la considera correcta y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial. | 45 |
| Tabla N° 23 Los trabajadores de UGEL- Paita, se preocupan por atender sus necesidades. | 46 |
| Tabla N° 24 La atención que se le brinda en la UGEL- Paita es precisa, rápida y eficiente. | 47 |
| Tabla N° 25 Recibe información de la variedad de beneficios que están a su disposición en la UGEL- Paita. | 48 |
| Tabla N° 26 Los Equipos, Mobiliario y Materiales de la UGEL- Paita son los adecuados para brindarle un servicio de calidad. | 49 |
| Tabla N° 27 Cómo califica los factores en la UGEL-Paita. | 50 |
| Tabla N° 28 Cómo califica la calidad de servicio de la UGEL-Paita. | 51 |

12.3.- ANEXOS

ANEXO 01

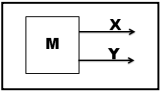
MATRIZ DE CONSISTENCIA. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TITULO: Clima Organizacional y Calidad de Servicio a los Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local-Paita.

PROBLEMA: ¿Cuál es la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la UGEL-Paita?

HIPÓTESIS GENERAL: El Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la UGEL-Paita.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la UGEL-Paita.

| Objetivos Específicos | Variables | Indicadores | Subindicadores | Metodología | | | | | | |
|---|---|--|---|--|----------------|--------------------|----------|--------------|-------------|---------------------|
| <p>Analizar cómo la estructura, responsabilidad y recompensa influyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.</p> <p>Analizar cómo los desafíos, relaciones y cooperación influyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.</p> <p>Analizar cómo los estándares, conflictos e identidad influyen en la calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Paita.</p> <p>Determinar la situación del servicio que reciben los usuarios de la UGEL-Paita.</p> | Clima Organizacional | Estructura | <ul style="list-style-type: none"> Reglas Políticas | <p>1.-Tipo y diseño de investigación</p> <p>Tiene el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y corresponde a un estudio descriptivo. Se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p> <p>El diseño se representa en la siguiente figura:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde:</p> <p>M: 50 Trabajadores de UGEL PAITA.</p> <p>X: Clima Organizacional.</p> <p>Y: Calidad de Servicio.</p> <p>2.- Población – Muestra</p> <p>Población: 50 Trabajadores.</p> <p>3.-. Técnicas e instrumentos de investigación</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><u>Técnica</u></td> <td style="width: 50%;"><u>Instrumento</u></td> </tr> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Observación</td> <td>Guía de observación</td> </tr> </table> | <u>Técnica</u> | <u>Instrumento</u> | Encuesta | Cuestionario | Observación | Guía de observación |
| | | <u>Técnica</u> | <u>Instrumento</u> | | | | | | | |
| | | Encuesta | Cuestionario | | | | | | | |
| | | Observación | Guía de observación | | | | | | | |
| | | Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Compromiso Exigencia | | | | | | | |
| | | Recompensa | <ul style="list-style-type: none"> Premios Reconocimientos | | | | | | | |
| | | Desafío | <ul style="list-style-type: none"> Retos Riesgos | | | | | | | |
| | | Relaciones | <ul style="list-style-type: none"> Relaciones Sociales Jerarquías | | | | | | | |
| | Cooperación | <ul style="list-style-type: none"> Espíritu de Ayuda Apoyo Mutuo | | | | | | | | |
| | Estándares | <ul style="list-style-type: none"> Normas Metas | | | | | | | | |
| | Conflictos | <ul style="list-style-type: none"> Solución de Problemas Manejo de Discrepancias | | | | | | | | |
| | Identidad | <ul style="list-style-type: none"> Sentido de Pertenencia Objetivos Compartidos | | | | | | | | |
| | Calidad de Servicio a los Usuarios | Confianza | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad Accesibilidad Cortesía | | | | | | | |
| | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> información adecuada y necesaria. Empatía Confiante | | | | | | | |
| Responsabilidad | | <ul style="list-style-type: none"> Credibilidad Rapidez y Precisión | | | | | | | | |
| Capacidad de Respuesta | | <ul style="list-style-type: none"> Conoce el trabajo en su totalidad. Veracidad Profesionalismo | | | | | | | | |
| Tangibilidad | | <ul style="list-style-type: none"> Equipos Personal Mobiliario Materiales | | | | | | | | |

ANEXO 02
CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO-SAD SULLANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Le saludamos afectuosamente y alcanzamos a usted esta encuesta, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, se le invoca su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas. Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las alternativas.** Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

Datos Personales: Marque donde corresponde:

1.- Edad: De 20 a 30... De 31 a 40... De 41 a 50... Fecha: __/__/__
De 51 a 60... De 61 a 70...

2.- Sexo: Femenino... Masculino...

3.- Nivel de estudio: Primaria... Secundaria... Técnico... Superior...

4.- Estado civil: Soltero(a)... Casado(a)... Viudo(a)... Divorciado(a)...

5.- Jerarquía laboral: Directivo... Empleado... Obrero...

| N° | Preguntas: Objetivo N° 01 | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|---|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| 1 | Los jefes muestran interés porque las reglas y procedimientos sean veraces, claras y se cumplan dentro de la institución. | | | | | |
| 2 | Se conoce claramente la veracidad de las políticas de esta institución. | | | | | |
| 3 | Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente de los materiales y equipos. | | | | | |
| 4 | En esta institución siempre exigen para mejorar continuamente la rapidez y precisión de la atención a los usuarios. | | | | | |
| 5 | Recibe premios por los logros alcanzados durante su trabajo, demostrando profesionalismo. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 6 | En la institución, las personas son reconocidas por su desempeño profesional en el trabajo. | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|

| N° | Preguntas: Objetivo N° 02 | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|---|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| 7 | Le agrada asumir retos mostrándose seguro de sí mismo. | | | | | |
| 8 | Esta institución ha tomado riesgos en los momentos más oportunos, para brindar seguridad a los usuarios. | | | | | |
| 9 | Las relaciones sociales entre jefes, trabajadores y usuarios tienden a ser agradables en la institución. | | | | | |
| 10 | Entre las personas de esta institución prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes. | | | | | |
| 11 | Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil, demostrando ser empáticos para brindar una buena atención al usuario. | | | | | |
| 12 | En la institución prevalece el apoyo mutuo entre compañeros para lograr un buen desempeño, y se vea reflejado en la calidad de servicio al usuario. | | | | | |

| N° | Preguntas: Objetivo N° 03 | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|--|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| 13 | Las personas no confían verdaderamente una en la otra por temor a las normas establecidas en esta institución. | | | | | |
| 14 | Mis superiores promueven al logro y accesibilidad de las metas institucionales. | | | | | |
| 15 | Conoce el trabajo en su totalidad, para la solución de problemas del día a día. | | | | | |
| 16 | En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar discrepancias a pesar de las distintas críticas profesionales. | | | | | |
| 17 | Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución. | | | | | |
| 18 | En el trabajo cada miembro prioriza sus objetivos personales que los institucionales. | | | | | |

| N° | Preguntas: Objetivo N° 04 | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|--|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| 19 | En la UGEL- Paita, se le proporciona seguridad y confianza al momento de su atención. | | | | | |
| 20 | Se le brinda un trato personalizado en la UGEL- Paita. | | | | | |
| 21 | Está conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL- PAITA. | | | | | |
| 22 | La información recibida en la UGEL- Paita, la considera correcta y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial. | | | | | |
| 23 | Los trabajadores de UGEL- Paita, se preocupan por atender sus necesidades. | | | | | |
| 24 | La atención que se le brinda en la UGEL- Paita es precisa, rápida y eficiente. | | | | | |
| 25 | Recibe información de la variedad de beneficios que están a su disposición en la UGEL- Paita | | | | | |
| 26 | Los Equipos, Mobiliario y Materiales de la UGEL- Paita son los adecuados para brindarle un servicio de calidad. | | | | | |

27.- Cómo califica los siguientes factores en la UGEL-Paita.

| Factores | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
|---------------------------------|-----------|-------|---------|------|
| Estructura organizacional | | | | |
| Responsabilidad | | | | |
| Recompensa económica | | | | |
| Desafío y retos de la educación | | | | |
| Relaciones | | | | |
| Cooperación | | | | |
| Estándares de calidad | | | | |
| Conflictos | | | | |
| Identidad | | | | |

28.- Cómo califica la calidad de servicio de la UGEL-Paita.

| Factores | Satisfactorio | Insatisfactorio |
|---|---------------|-----------------|
| Confianza de los servicios brindados | | |
| Fiabilidad de los servicios brindados | | |
| Responsabilidad en la prestación de servicios | | |
| Capacidad de Respuesta | | |
| Percepción de los servicios | | |

!!! MUCHAS GRACIAS!!!

ANEXO 03

GUÍA DE OBSERVACIÓN

| N° | Preguntas | Si | No | Tal vez | Observaciones |
|----|--|----|----|---------|--|
| 1 | El director muestra un liderazgo democrático hacia sus trabajadores a través de la confianza brindada. | X | | | Ante cualquier problema, los trabajadores acuden al director porque saben que les ayuda a solucionarlo. |
| 2 | Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada. | | X | | Los trabajadores confían en que la limpieza solo está a cargo del personal de mantenimiento y no se preocupan de ello. |
| 3 | Organiza sus actividades de manera eficiente y eficaz. | | | X | No todos los trabajadores organizan sus actividades de manera adecuada, perjudicando la atención al usuario. |
| 4 | Existe un buen comportamiento en el grupo de trabajo. | | | X | En ciertas situaciones, ya que al parecer algunos confunden la amistad con el trabajo, especialmente en el caso de las secretarías con sus jefes. |
| 5 | El espacio donde trabaja es el adecuado. | | X | | La infraestructura de la institución no es la adecuada, contando con un espacio muy reducido, que incomoda tanto al trabajador como al usuario. |
| 6 | Realiza su trabajo con calidad. | | | X | Solo algunos trabajadores se esmeran por realizar su trabajo con mucho profesionalismo y dedicación logrando que el usuario se sienta satisfecho. |
| 7 | Los trabajadores conocen en la totalidad sus actividades. | | | X | En la gran mayoría realizan constantes consultas a otras oficinas para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios, debido a los cambios en la gestión. |
| 8 | El tiempo empleado en los trámites es el adecuado para los usuarios. | | | X | No siempre los usuarios tienen respuesta inmediata de acuerdo al plazo establecido; por eso algunos usuarios acuden a los jefes para presentar su reclamo. |
| 9 | El personal se siente identificado con la institución de UGEL- Paíta. | | | X | Ante los rumores de los trabajadores y usuarios, se verifica que no existe compromiso institucional, por haber favoritismo de los jefes hacia algunos trabajadores. |
| 10 | Existe un espíritu de ayuda entre los trabajadores y jefes de la institución. | | X | | Si los trabajadores tienen confianza con alguno de sus compañeros y/o jefes se apoyan, pero si sucede lo contrario no existe compañerismo alguno dentro de la institución. |

ANEXO 04

PROPUESTA MOTIVACIONAL PARA LA UGEL- PAITA.

INTRODUCCIÓN:

Cuando una empresa cuenta con un número reducido de trabajadores, tener un contacto directo y cercano resulta bastante sencillo. Sin embargo, cuando una organización alcanza un tamaño considerable, la relación con los trabajadores se torna más complicada. Crear un buen ambiente de trabajo y motivar convenientemente a los empleados es una tarea compleja, pero que hay que realizar de manera minuciosa. Por esta razón y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta realizada a los trabajadores de la UGEL- Paita, se pretende presentar una propuesta encaminada a orientar o dar una visión un poco más profunda de este tema, ya que aunque en la institución se manejan herramientas motivacionales, es importante suministrar algo de información respecto a su administración.

OBJETIVO

- Realizar una sugerencia respecto a la administración de la Motivación en la UGEL- Paita.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar ante la Oficina de Personal una propuesta que ayude en cuanto a la Administración de la Motivación en los trabajadores de UGEL- Paita.
- Promover una reflexión acerca de cómo se está administrando el capital humano en la UGEL- Paita en cuanto a su parte motivacional.

USUARIO FINAL:

El usuario final de esta propuesta será directamente el trabajador de UGEL- Paita, por medio de la gestión realizada por parte de la Oficina de Personal, ya que los resultados de la aplicación de esta propuesta, se verán reflejados en el mayor grado de motivación que presenten los trabajadores.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Los factores motivadores extrínsecos, es decir, dependientes de la actitud de la empresa (los intrínsecos se refieren al contenido del trabajo en sí) son:

- Estabilidad en el empleo: Será un factor motivador si por dicha estabilidad la persona tiene la sensación de ser competente, de que sus esfuerzos contribuyen de algún modo a la empresa. Es decir, la estabilidad en el trabajo es un factor motivador potencial.
- Oportunidades de ascenso y promoción: Estas oportunidades llevan asociadas expectativas de conseguir mayor estatus laboral y social, el reconocimiento de aptitudes, esfuerzos del sujeto, mayores ingresos económicos, aumento de la responsabilidad y la autonomía laboral, así como la posibilidad de hacer tareas más interesantes y significativas. Sin embargo, esto no resulta motivador para todo el mundo ya que hay gente que no quieren ver aumentadas sus responsabilidades.
- Condiciones de trabajo: Son cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, tanto factores del entorno físico como las circunstancias temporales bajo las que los trabajadores desempeñan su trabajo; es decir, todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo sin ser el trabajo mismo, el conjunto de factores que lo envuelven.

Cabría mencionar la disponibilidad de recursos materiales y técnicos, las buenas condiciones físicas del trabajo (iluminación, espacio, ventilación) y el horario.

- Posibilidad de participar en el trabajo: La oportunidad de participar en el trabajo puede convertirse en un instrumento que permite satisfacer las necesidades de autorrealización, incrementando el sentimiento de competencia y control personal. Además puede aumentar las posibilidades de conseguir objetivos, facilitar la identificación con los objetivos de la empresa y potenciar una mayor implicación en su logro. Sin embargo, dicha participación debe ser voluntaria, ya que si se percibe como impuesta disminuirá la motivación.
- Ambiente social: Hace referencia a las oportunidades que puede ofrecer el trabajo para interaccionar con compañeros, clientes, etc. La interacción social supone para algunos un aspecto muy valorado porque satisface necesidades de afiliación y contacto social. Aquí también se recogerían las características motivacionales de los grupos de trabajo ya que trabajar en grupo implica cohesión, participación, colaboración, establecimiento de objetivos comunes y la generación de necesidades interpersonales.
- Remuneración: Aunque es un aspecto motivador importante es difícil determinar el potencial motivador que tiene para las personas. El dinero se desea porque sirve para obtener bienes materiales así como por proporcionar estatus y prestigio social. En un primer momento, será un factor motivador, ya que resulta necesario para poder satisfacer las necesidades básicas y las de seguridad. Pero una vez alcanzado un nivel medio de vida, la percepción del salario no será un factor tan motivador, ya que la gente puede preferir disfrutar de lo que tiene a trabajar más para intentar obtener algo a lo que aspira. En el extremo, una persona que gana un millón al día, no lo hará mejor ante la promesa de recibir dos.

Es decir, llegado un momento de alta solvencia, serán otros factores como prestigio o reconocimiento los que lleven a un individuo a trabajar.

Por tanto, el grado de satisfacción del trabajo irá en relación con un conjunto amplio de factores, los cuáles administrados de la mejor manera representaran mejores resultados, a continuación presentamos una relación de factores a tener en cuenta:

- **Ambiente de trabajo positivo:**

Fomentar la creatividad, las nuevas ideas, la iniciativa y las puertas abiertas.

- **Participación en las decisiones:**

Facilite a los empleados un ámbito para que tomen sus decisiones y respételas.

- **Participación en los resultados:**

Haga saber al empleado cómo puede afectar su trabajo a los resultados del departamento o de la compañía.

- **Sentido de pertenencia al grupo:**

Haga que el empleado se identifique con la identidad corporativa, por ejemplo, facilitando tarjetas de visita.

- **Ayude a crecer:**

Proporcione formación. Potencie habilidades.

- **Feed-Back (Retroalimentación):**

Proporcione retroalimentación de su desempeño indicando los puntos de progreso y aquellos que pueden mejorarse.

- **Escúcheles:**

Procure reunirse con ellos de forma periódica para hablar de los temas que les preocupe. Comer juntos en un restaurante puede ser una buena excusa.

- **Agradecimiento:**

Agradezca sinceramente los esfuerzos. Una simple nota con un ¡Gracias! manuscrito encima de su mesa puede ser suficiente.

- **Premie la excelencia:**

Reconozca y premie a los trabajadores que presenten un desempeño extraordinario.

- **Celebre los éxitos:**

La celebración hace justicia a los esfuerzos desempeñados para conseguir el éxito.