



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la Caja
del Santa-Huacho**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Jhon Gerson Nicho Alvarado

Asesor

Mg. Nicho Alcantara José Leonel

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACION
Jhon Gerson Nicho Alvarado	72354226	14 de febrero de 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Jose Leonel Nicho Alcantara	15740193	0000-0001-6618-4285
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO - MAESTRIA		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Cesar Armando Diaz Valladares	15689062	0000-0002-4718-287x
Flor de Maria Garivay Torres	15587359	0000-0002-2051-4901
Delia Violeta Villafuerte Castro	15744241	0000-0002-7442-467x

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA DEL SANTA-HUACHO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES EN LA CAJA DEL SANTA-HUACHO**

NICHO ALVARADO JHON GERSON

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. NICHO ALCANTARA JOSÉ LEONEL

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

A mis padres por ser la fortaleza que motiva mi vida y mi desarrollo profesional en desmedro de los más necesitados.

JHON GERSON

AGRADECIMIENTO

A los docentes de maestría, quienes me dieron buena formación profesional.

JHON GERSON

INDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación de problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.5. Delimitaciones del estudio	18
1.6. Viabilidad del estudio	18
1.6.1 Evaluación Técnica	18

1.6.2 Evaluación ambiental	18
1.6.3 Evaluación financiera.....	18
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. La gestión del cambio organizacional.....	26
2.2.2. Calidad de servicio.....	29
2.3. Bases filosóficas	33
2.4. Definición de términos básicos.....	34
2.5. Hipótesis.....	34
2.5.1. Hipótesis general	35
2.5.2. Hipótesis específicas.....	35
2.6. Operacionalización de Variables	35
CAPITULO III METODOLOGIA	36
3.1. Tipo y Nivel de investigación.....	36
3.2. Diseño metodológico	37
3.3. Población y muestra.....	38
3.3.1. Población.....	38
3.3.2. Muestra.....	38
3.4. Técnicas e de recolección de datos.....	39

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	42
CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	44
4.1. Análisis de los resultados.....	44
4.2. Generalización entorno la hipótesis central	53
CAPITULO V DISCUSIÓN	61
5.1. Discusión de los resultados	62
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
6.1. Conclusiones	65
6.2. Recomendaciones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
5.1. Fuentes Documentales.....	67
5.2. Fuentes bibliográficas.....	68
5.3. Fuentes electrónicas	69
3.6. Matriz de consistencia.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable X	35
Tabla 2. Operacionalización de la variable Y	36
Tabla 3. Validación de expertos	40
Tabla 4. Fiabilidad de las variables	41
Tabla 5. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	42
Tabla 6. Clima organizacional.....	44
Tabla 7. Relaciones interpersonales.....	45
Tabla 8. Autorrealización.....	46
Tabla 9. Estabilidad/cambio	47
Tabla 10. Calidad de servicio	48
Tabla 11. Evidencia física	49
Tabla 12. Fiabilidad	50
Tabla 13. Capacidad de respuesta.....	51
Tabla 14. Empatía	52
Tabla 15. El Clima organizacional y la calidad de servicio	53
Tabla 16. Las relaciones interpersonales y la calidad de servicio	55
Tabla 17. La autorrealización y la calidad de servicio.....	57
Tabla 18. La Estabilidad7cambio y la calidad de servicio	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional	44
Figura 2. Relaciones interpersonales	45
Figura 3. Autorrealización.....	46
Figura 4. Estabilidad/cambio.....	47
Figura 5. Calidad de servicio	48
Figura 6. Evidencia física.....	49
Figura 7. Fiabilidad.....	50
Figura 8. Capacidad de respuesta	51
Figura 9. Empatía.....	52
Figura 10. El Clima organizacional y la calidad de servicio	54
Figura 11. Las relaciones interpersonales y la calidad de servicio.....	56
Figura 12. La autorrealización y la calidad de servicio	58
Figura 13. La Estabilidad7cambio y la calidad de servicio.....	60

RESUMEN

La investigación se titula *Clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa-Huacho*, tiene por objetivo Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho. La metodología empleada es una investigación básica, de tipo Básico, con nivel descriptivo, correlacional, no experimental y se planteó la hipótesis El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho. La población fue de 300 usuarios de la Caja Municipal de la Santa sede Huacho, se utilizó la muestra probabilística de 169 usuarios. El instrumento empleado fue el cuestionario, y se aplicó a la primera y segunda variable. Esto arrojó un resultado que lograron evidenciar que existe relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud buena.

El autor

Palabras clave: Clima, organización, calidad, servicio.

ABSTRACT

The research entitled Organizational climate and quality of service of the workers in the Caja del Santa-Huacho, aims to determine the relationship between the organizational climate and the quality of service of the workers in the Caja del Santa-Huacho. The methodology used is a basic research, of the Basic type, with a descriptive, correlational, non-experimental level and the hypothesis was raised The organizational climate is related to the quality of service of the workers in the Caja del Santa-Huacho. The population was 300 users of the Municipal Fund of the Holy See Huacho, the probabilistic sample of 169 users was used. The instrument used was the questionnaire, and it was applied to the first and second variables. The results managed to show that there is a relationship between the organizational climate and the quality of service of the workers in the Caja del Santa-Huacho, of good magnitude.

The author

Keywords: Climate, organization, quality, service

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En nuestro país las cajas de ahorro y crédito se enmarca como entidades que tienen similar funcionamiento a los bancos. Una caja de ahorro y crédito está sujeta a regulaciones iguales al de las entidades bancarias, una diferencia es que los asociados de las cajas de ahorro no tienen fin de lucro si no social. Estas cajas de ahorros atienden necesidades de financiamiento a micro, pequeña y mediana empresa. Brindando un servicio de ahorro y llegan a ofrecer créditos personales, en los sectores que no atiende la banca formal.

Actualmente existen diversas estrategias que logran mejorar la competencia de las organizaciones, se comenzaron a vincular con unos cambios que se van traduciendo en innovaciones en sistemas de información, produce rechazo entre los que lo usan y otros casos son su optimizados en su uso (Markus et al., 1994; Sauer, 1993).

Las Cajas Municipales “ven los procesos de automatización como la simple planificación de recursos para toda la organización o como un desafío tecnológico en lugar de considerarlos iniciativas que involucran los valores culturales de la empresa. Tanto es así que los responsables de las implementaciones se concentran en problemáticas técnicas accesorias (errores del software o velocidad de respuesta del sistema) mientras ignoran temas de comportamiento humano (preguntar si los empleados le temen al nuevo sistema o si fueron consultados sobre las necesidades de información que ese sistema les puede brindar)”. (Bambaren y Alatrística, 2011)

Esta investigación, está dirigido a transformar estas organizaciones, con el propósito de ayudarlas a avanzar en lograr eficiencia y manejo de

recursos para lograr los objetivos: mantener la población que sirven con salud, a costo razonable, para ambos sectores público y privado.

Esta investigación se realiza en la Caja Municipal del Santa que inició su actividad un 03 de marzo del año de 1986 en Chimbote que viene a ser la capital de la Provincia del Santa, que se encuentra dentro del Departamento de Ancash, con la finalidad de ser la alternativa real para los ciudadanos de la región.

La Caja del Santa S.A, la regula el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y la supervisa y controla la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), así como también la Federación Peruana de Cajas Municipales (FEPCMAC) y ultimo, pero no menos importante la Contraloría General de la República.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?

¿Cuál es la relación que existe entre la autorrealización dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?

¿Qué relación existe entre la estabilidad/cambio dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

Establecer la relación que existe entre la autorrealización dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

Determinar la relación que existe entre la estabilidad/cambio dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

1.4.Justificación de la investigación

Las Cajas Municipales son micro financieras que otorgan servicios bancarios a Consejos Provinciales y Distritales, es decir, brindan atención aquellos que no recurren a la banca formal.

Las Cajas Municipales tienen la misma protección de ahorros que cualquier banco, ya que son miembros del Fondo de Seguro de Depósitos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros.

Sumado a la digitalización de las Cajas, esta organización tendrá una nueva forma de gestión, llamada “gestión por procesos”, además de una nueva forma de llevar a cabo los procesos crediticios.

1.5. Delimitaciones del estudio

La investigación tuvo estas limitaciones:

a. Disponibilidad de tiempo

La investigación deberá ser aplicada, desarrollada, interpretada por el investigador, que desempeña su trabajo en horario rígido, lo que generó la disponibilidad limitada de tiempo, pero la disposición de cumplir e hizo que coordinara horarios y ayuda de los colegas para superar la limitación.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1 Evaluación Técnica

La tesis se consideró los elementos para el desarrollo, conforme lo que establece la Escuela de Postgrado.

1.6.2 Evaluación ambiental

Por ser una investigación descriptiva, no generó impacto ambiental de forma negativa en el ecosistema.

1.6.3 Evaluación financiera

El presupuesto para la investigación y el financiamiento lo solventó el investigador.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Drobny (2013) en la tesis para optar el título de psicóloga “*Estudio de cambio organizacional a partir de la experiencia de Instalación de un Hospital público*”, “donde se aborda el tema del cambio organizacional a partir de la experiencia de instalación de un hospital público, con características innovadoras y particulares. A partir de la revisión teórica y una metodología cualitativa es posible rescatar la experiencia de este proceso haciendo posible generar un modelo de gestión del cambio organizacional que pueda ser extrapolable para otras experiencias. Es posible encontrar que este tipo de cambios no posee una secuencia de pasos predeterminada y que cada ámbito de cambio tiene sus propios tipos de intervención”.

Campoverde y Galarza, (2016) en la tesis “*Gestión organizacional para mejorar el desempeño laboral en la ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo*”, “donde concluye que la Gestión Organizacional constituye un sistema gerencial, que se busca concentrarse en aquellos objetivos factibles de lograr con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno, los cuales combinados con la normas de calidad proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente y evitar los peligros, la aplicación de esta propuesta puede ser de gran utilidad para las organizaciones en general, siempre que estas tengan una intención evidente de alinear sus puestos con las ideas rectoras. Cartaya, Duran y Torres (2006) manifestaban que en las

últimas décadas la importancia de las competencias laborales, que se convierte en uno de los elementos principales de competitividad, tanto interna como externa. Luego de una exhaustiva investigación que se realizó, se determina la implementación de dicha propuesta planteada, para mejorar la ineficiencia que existe en cada uno de los departamentos y sus directrices”.

García (2015) en la investigación *Abordaje del cambio organizacional desde una perspectiva resiliente*. Se evidencia que tiene “como objetivos secundarios se establecen los siguientes: interpretar los resultados obtenidos, determinar qué prototipos de intervención se recogen en la investigación aplicable al entorno sanitario y estimar las áreas de investigación que aportan la documentación más significativa para el estudio futuro que se propone”. Material y método. “En la primera se cotejaron los términos a través de los descriptores en ciencias de la salud (DeCs) y términos MeSH (Medical Subject Heading), para posteriormente ordenarlos en diferentes conjunciones con operadores booleanos y obtener la información sobre cuáles serían los términos adoptados para centrar la investigación”. Resultados. Se recogieron 114 artículos dentro de los filtros informáticos de selección, de los cuales sólo 18 (11 empíricos y 7 teóricos) hacían referencia al comportamiento organizacional y a la resiliencia como variable de cualquier índole. Conclusiones. Las principales conclusiones fueron que el desarrollo de la capacidad de resiliencia en el entorno laboral se asocia.

2.1.2. A nivel Nacional

Castillo (2016) en la investigación *“Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo, año 2014”*. “El método de la investigación es el analítico de nivel correlacional, con la encuesta como técnica a través de cuestionarios como instrumentos, la muestra no probabilística aplicada a 374

funcionarios y servidores municipales y vecinos. El objetivo fue establecer la relación de la gestión del cambio con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo de la región de Huánuco. Demostraron a través de los resultados que existe relación significativa entre la gestión del cambio y la competitividad; sin embargo, los encuestados consideran un nivel regular para la gestión del cambio (54%) y para la competitividad de los servicios (57%). Asimismo, en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación se ubica en un 33.95%; datos que indican que la institución brinda servicios al público manteniendo y mejorando los estándares de calidad y competitividad lo cual es favorable para la institución”.

Ortega y Solano (2015) en su tesis *“La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada”*, “donde busca profundizar en el conocimiento de la gestión del cambio organizacional en el Poder Ejecutivo peruano, a partir de las teorías de cambio organizacional desarrolladas en la literatura. Estas teorías de cambio se basan principalmente en la experiencia privada y poseen múltiples miradas, por lo cual no se define una única teoría de cambio particularmente aceptada por las organizaciones. Más aún para el caso de las organizaciones del sector público, ya que no existe teoría validada ad-hoc. Finalmente, como resultado del análisis y la aplicación de la herramienta, se presentan conclusiones basadas en los principales hallazgos de la gestión del cambio organizacional en el Poder Ejecutivo peruano, destacándose que la aplicación de las teorías de cambio en el sector público está sujeta a variaciones relacionadas fundamentalmente a las características propias de este tipo de entidades, como la dimensión política, las reglas administrativas y las personas al interior de estas”.

Quispe (2015) en la investigación *clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas 2015*,

“desarrollada con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en esta Municipalidad, para ello aplicó una encuesta para cada variable a 64 servidores utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta, para medir la correlación utilizó el coeficiente de relación de Spearman, obteniendo un resultado de 0.743 de correlación entre ambas variables, demostrando una relación directa, positiva y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, las variables también crecen en el mismo sentido, concluyendo que los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pachucha realizan un regular desempeño”.

Prado (2015) en su trabajo *“Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo”*, en la que refirió que el objetivo de su investigación fue “establecer la relación de los factores del clima laboral” y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo”, en una investigación de “tipo descriptiva con un diseño correlacional y universo muestral de 60 empleados administrativos, aplicó la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento para medir la escala de clima laboral y la hoja de evaluación de desempeño laboral, utilizó el estadístico SPSS para el procesamiento de datos y la prueba Chi cuadrado para evaluar la relación entre las variables. Determinó como resultado la existencia de una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el 57.14% de los trabajadores de la Universidad Cesar Vallejo de la Libertad, demostrándose así que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización, concluyéndose que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables”.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. El Clima Organizacional

2.2.3.1. Definición

Para Chiavenato (1994) el Clima Organizacional “Se refiere al entorno interno de los miembros de la organización, que está estrechamente relacionado con el nivel de entusiasmo de los miembros de la organización.” (p.74)

Bendezú (2008) define como “La percepción compartida de los miembros de una organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se produce, las relaciones humanas que se dan a su alrededor y las diversas reglas formales e informales que afectan a ese trabajo.” (p.27)

Iturralde (1991), plantea como un “Conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de una organización, percibidas por quienes pertenecen a la organización, que ayudan a darle a la organización una personalidad particular e influyen en el comportamiento y las actitudes de sus miembros”. (p.33)

2.2.3.2. Características

El clima organizacional se caracteriza por aspectos relacionados con el entorno de la organización y sus miembros. Entre ellos podemos señalar:

- a. “Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales”.
- b. “Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización”.

- c. “Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización”.

2.2.3.3. Diferencia entre Cultura Organizacional y Clima Organizacional

Cultura organizacional	Clima organizacional
“Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común”.	“Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral”.
“Se trasmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica)”.	“Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (Instantánea no histórica)”.
Es duradera	Tiene carácter temporal.
Precede y fundamenta el clima.	Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización
Medición cualitativa / observación de campo.	Medición cuantitativa / encuesta.
Disciplina: Sociología/ Antropología.	Disciplina: Psicología

2.2.3.5. Dimensiones del Clima organizacional

“Las dimensiones del clima organizacional son características que se pueden medir en una organización y afectan el comportamiento individual”

- a. Una. Comunicación: esta dimensión está "basada en las redes de comunicación que existen dentro de la organización y las oportunidades para que los empleados presenten quejas a la gerencia".
- b. Conflicto y Cooperación: Esta dimensión “se refiere al nivel de cooperación que los empleados observan en el trabajo y el apoyo material y humano que reciben de la organización”.

- c. Comodidad: "Esfuerzos de gestión para crear un entorno físico saludable y confortable".
- d. Estructura: "Refleja la percepción de los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, documentos y otras limitaciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo. Cuánto valora la organización la burocracia versus un ambiente de trabajo libre, informal y desestructurado.
- e. Identidad: "Este es un sentido de pertenencia a una organización y es un elemento importante y valioso de un equipo de trabajo. Por lo general, un sentido de similitud de las metas personales con las metas organizacionales"
- f. Innovación: "Esta dimensión cubre la voluntad de la organización de probar cosas nuevas y cambiar la forma en que se hacen las cosas".
- g. Liderazgo: "Algunas personas, especialmente los líderes, influyen en el comportamiento de los demás para lograr resultados. No tiene un patrón fijo porque depende de muchas condiciones que existen en el medio social, como valores, normas y procedimientos, y además es combinado.
- h. Motivación: "Se refiere a las condiciones que hacen que los empleados estén más o menos comprometidos con la organización. El conjunto de intenciones y expectativas que tienen las personas en el ambiente organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales que muestran las personas cuando surgen determinados estímulos del entorno.
- i. Recompensa: "Es la medida en que la organización utiliza las recompensas más que el castigo, esta dimensión puede crear la atmósfera adecuada en la organización, pero siempre y cuando los empleados no sean castigados, sino alentados a hacer bien su trabajo si lo hacen". promoverlo a mediano plazo Las mejoras son algo bueno."
- j. Compensación: "Este aspecto está respaldado por la forma en que se compensa a los empleados".

- k. Toma de decisiones: "Una evaluación de la información disponible en la organización y utilizada en la toma de decisiones y el papel de los empleados en este proceso"
- l. Toma de decisiones centralizada.

2.2.1. La gestión del cambio organizacional

Proulx (2015) manifiesta “El cambio organizacional es cualquier cambio relativamente permanente observado en la cultura o estructura de un sistema organizacional” (p.105).

Al respecto dice:

“El proceso de gestión citado por Fayol (1916) menciona que se comporta en cinco fases: Planificar, organizar, motivar, gestionar y controlar; sin embargo, frente a entornos que cambian rápidamente, las organizaciones deben adaptarse a la continuidad del cambio y ser proactivas frente al cambio para que las personas y los sistemas lo acepten. También muestra que el éxito del cambio depende de sus dos características, una está sobrevalorada y la otra infravalorada. El primero es la calidad de las soluciones técnicas y lógicas a los problemas o inquietudes. En segundo lugar, el cambio debe ser aceptado por los miembros del sistema, pero ni el problema ni la solución suelen concretarse a corto o largo plazo”.

Ramírez (2009) precisa que:

“Sin embargo, el entorno que rodea a las organizaciones cambia constantemente y se requieren ajustes para los empleados. Para sobrevivir y competir en el mercado globalizado, es necesario adaptarse a los cambios de forma

rápida y eficaz, ya que los cambios realizados afectarán en cierta medida la situación de los miembros de la organización, la estabilidad de roles y la satisfacción de cada miembro” (p. 52).

Marro (2013) indica que:

“Esta necesidad de integración se acentúa en el ámbito de la toma de decisiones que inciden en el rumbo y rumbo estratégico de una empresa, y es aquí donde entra el término Inteligencia Competitiva, que no es nuevo pues se viene practicando en muchas empresas desde hace mucho tiempo. mucho tiempo, pero se utiliza en la mayoría La empresa sigue siendo desconocida, aplicada parcialmente o no se utiliza en absoluto, por lo que afirma que es una desventaja no aprovechar el potencial creado por esta competencia” (p. 46).

Chiavenato (2004) señala:

“El compromiso organizacional es la voluntad de realizar esfuerzos significativos en beneficio de la organización, reforzado por la práctica de no reducir el número de empleados, por considerarlo contrario a los incentivos y medidas de participación, el compromiso propuesto” (p. 86).

“Preguntas sobre el comportamiento organizacional como variable dependiente, tales como productividad, ausentismo, volatilidad, satisfacción laboral, entre otras. , grupos (equipos y delegación, cultura organizacional, dinámicas de grupo e intergrupos) e individuos (diferencias individuales, percepciones y atribuciones, satisfacción laboral)”.

El cambio organizacional en la función pública

“Debido a los cambios en la legislación social y laboral que se han producido en los últimos años, los cambios en curso en la gestión de los recursos humanos también se han traducido en cambios en los servidores públicos que están cambiando significativamente su relación con el ejecutivo, situación que los ha llevado a cuestionar la aplicabilidad de este nuevo diseño”.

Ortega y Solano (2015) sobre “Gestión del Cambio Organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano manifestaron”:

“Existen múltiples perspectivas sobre la aplicación de la teoría del cambio desde la gestión privada que no definen una sola teoría que sea específicamente acogida por las organizaciones. En lo que se refiere a las organizaciones del sector público, no existe una teoría especialmente probada, esquemas explicativos que apliquen diferentes teorías, consideren los principales factores que rigen el cambio organizacional y se adapten a las características inherentes a la administración pública. En su trabajo utilizaron una matriz de entrevista semiestructurada como herramienta cualitativa y encontraron que la aplicación de la teoría del cambio en el sector público se ve afectada fundamentalmente por fluctuaciones relacionadas con sus propias características, tales como dimensiones políticas, regulaciones administrativas y la gente en ellos” (P.9).

Gamboa et al. (2007) precisa:

“El enfoque del contrato psicológico de Rousseau (1995) entiende la relación laboral como un conjunto de compromisos y obligaciones mutuas entre una organización y un individuo, es decir. h Percepciones de los trabajadores y las empresas sobre las obligaciones

mutuas que existen en el contexto de las relaciones Bolsa de trabajo”
(p. 3).

2.2.2. Calidad de servicio

Concepto de calidad

Para los investigadores el concepto calidad se define en base a las diferentes formas de vivir y proponen su punto de vista. (Crosby, P. y García, O., 2006), “Preocuparse por la calidad es un tema complicado. Este enfoque en la calidad institucional y su control presupone la consideración de la teoría y la práctica de la evaluación organizacional universitaria como elementos esenciales para asegurar dicha calidad”. (P. 21).

Mendez (2018), autores clásicos en concepto calidad.

“Para W. Edwards Deming: La calidad traduce las necesidades futuras del usuario en características medibles, solo así se puede diseñar y fabricar un producto que satisfaga las necesidades del usuario, y a un precio que el cliente esté dispuesto a pagar; la calidad solo se puede definir en términos de agencia. Para Joseph M. Juran: La palabra calidad tiene muchos significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad incluye aquellos atributos del producto basados en las necesidades del cliente, asegurando así la satisfacción del producto. La calidad incluye estar libre de defectos. Para Kaoru Ishikawa: En resumen, la calidad es la calidad del producto. Específicamente, la calidad es la calidad del trabajo, la calidad del servicio, la calidad de la información, la calidad del proceso, la calidad del empleado, la calidad del sistema, la calidad de la empresa, la calidad del objetivo, etc”. (p. 02).

Características de la calidad educativa

Calidad de la educación (Juste, R.; Rupérez, F.; Ortiz, M. y Fernández, P., 2000), sostiene que son estos pilares:

1. “Fuerza de trabajo intelectual alineada con información de calidad.
2. Tiempo dedicado a los estudios (horas dedicadas al trabajo intelectual).
3. Información humanística y científica y tecnológica de la más alta calidad (contribución educativa).
4. Habilidades de autogestión del conocimiento (educación sostenible).
5. Produjo productos intelectuales (evidencia de enseñanza).
6. Uso inteligente y eficaz de la tecnología (habilidades y visión técnica).
7. Lenguaje comprensivo de la asignatura (principal variable para evaluar la calidad de la educación).
8. Redes asesor-estudiante-pares (interacción digital y tradicional).
9. Evaluación del sistema (evaluación de los criterios de la instancia de aprendizaje).
10. Soporte técnico”. (p. 65).

Calidad educativa y clima social institucional

“En el debate actual, la calidad de la educación se considera problemática porque incluye posturas políticas, sociales y culturales sobre la educación. Según (Edwards, 1991), debemos tener en cuenta que, en nombre de la calidad educativa, es posible elaborar discursos y proponer alternativas de intervenciones docentes diferentes, a veces contradictorias”. (p. 52).

Sevillano (2004), propone que:

“La calidad en sí está definida y considerada en cada caso, por lo que no puede entenderse como un valor absoluto. Dado que este es un tema muy amplio y complejo, tuvimos que decidir si debería haber criterios relacionados con el valor intrínseco, criterios relacionados con el proceso o valor instrumental utilizado para definirlo, como la eficiencia, la medida del éxito, etc”. (p. 69).

Martínez (2010), la calidad de educación:

“La educación se ve como algo que sirve a un propósito externo, como el interés nacional, las necesidades económicas de la sociedad o las necesidades del mercado laboral. Desde un punto de vista instrumental, se enfatiza la calidad del producto, y la calidad está ligada a la eficiencia: los medios, métodos y procesos no son en sí mismos más importantes que las funciones instrumentales que realizan para lograr el fin declarado, y por lo tanto son fines independientes y definidos por Los resultados obtenidos se han justificado. Los fines justifican los medios, y estos son moralmente irrelevantes”. (p. 59).

Sevillano (2004), “El concepto de calidad educativa es actualmente consistente con los enfoques políticos y económicos predominantes. La racionalidad tecnológica sigue siendo la epistemología que domina la práctica, y los responsables de las políticas educativas tienen debilidad por estos ideales tecnológicos”. (p. 71).

Egidio (2005), plantea:

“Desde un punto de vista ético, las preocupaciones son características consideradas a través del propio proceso y sitúan la calidad en el valor intrínseco de la actividad: si lo miramos así, atribuimos valor al propio proceso y optamos por permitir dimensiones importantes y relevantes de la evaluación. Los sujetos y los grupos están formados en parte por actividades conjuntas. En todo caso, los principios procedimentales que promuevan el desarrollo de la autonomía ciudadana y la diversidad en el proceso de aprendizaje de cada individuo pueden verse como metas educativas por las que vale la pena luchar”. (p. 63).

Según (Juste, R.; Rupérez, F.; Ortiz, M. y Fernández, P., 2000), “Los seres humanos existen como una comunidad que vive en una red de relaciones que forman la dimensión constitutiva de cada una de sus acciones”. (p. 40). Es importante señalar:

“Entonces se puede suponer que cada hecho humano puede verse como el resultado de un conjunto de determinantes. Las que surgen de la diferenciación de los individuos según sus versiones y sociedades

particulares; las que surgen de una realidad material a la vez condicionada e instrumental, y las que surgen de los modelos, directrices y sentidos”. (p. 42).

Gestión de calidad en las instituciones educativas

Para MINEDU, Manual de Gestión Educativa (2013), “Una institución educativa es la primera instancia de administración educativa con cierto grado de autonomía, con varias áreas e instancias que forman la estructura de la institución.”. (p. 32). “Como tales, presentan muchos factores que determinan los desarrollos internos y externos específicos de la institución. Así, encontramos nuestras propias características diferentes a las de otras instituciones correspondientes”.

Conducción de una institución educativa MINEDU (2014), corresponde:

“Servir como directores con otras instituciones educativas. A través de su PEI y otras herramientas de gestión, las instituciones educativas se comprometen con la comunidad educativa a mejorar la calidad de la educación y definir claramente las acciones que redundarán en mejores servicios educativos, permitiendo a los estudiantes y padres de familia encontrar espacios de aprendizaje adecuados que mejoren su calidad de vida. y Navegar con éxito los riesgos futuros. El nuevo modelo educativo requiere cambios importantes en las instituciones educativas y el desarrollo de procesos pedagógicos, administrativos e institucionales rectores en ellas. para la educación humana. Por ello, el comportamiento de la dirección y demás instancias de gestión educativa debe ser de liderazgo e innovación continua”. (p. 14).

“El concepto de administración educativa no es sinónimo de administración educativa, aunque incluye la administración educativa, y la organización escolar y la cultura escolar son resultados de la administración. El liderazgo requiere siempre de una persona responsable, y para que este tipo de liderazgo sea el

adecuado, el responsable debe tener capacidad de gestión, que debe estar ligada al trabajo del día a día de la escuela, que es formar alumnos”.

Schmelkes (2000), “Comprender la vida de una escuela tiene un propósito muy diferente, y es mucho más complejo e incierto que tratar de detallar los factores organizativos que determinan su funcionamiento efectivo”. (p. 147),

2.3. Bases filosóficas

El fundamento ontológico: “A partir de la comprensión de la naturaleza de los problemas científicos como entidades reales, se deduce la naturaleza de los problemas científicos, los objetos de estudio y los campos de acción, por lo que el proceso de cuestionamiento científico es un medio para revelar su naturaleza objetivo-subjetiva. Reconocer este punto de partida legitima la investigación, indicando la novedad, la oportunidad y la integración en el mundo real de sus contribuciones”.

El fundamento gnoseológico: “Establece conexiones sobre discontinuidades y continuidades del conocimiento en disciplinas y dominios, a partir del estudio de su marco teórico de referencia y del estado del arte de las cuestiones científicas estudiadas. Esto sienta las bases de los aportes teóricos que realiza la investigación y legitima y valida su importancia como un continuo interrumpido en el desarrollo de la ciencia, medible en su capacidad para avanzar en el conocimiento científico”.

El fundamento epistemológico: “Adscribe la validez de la investigación científica y sus productos teóricos y su importancia al cuerpo respectivo de conocimiento científico”.

El fundamento lógico: “es la validez de la estructura, el significado y propósito del estudio en su conjunto, y en particular su contribución”.

El fundamento metodológico: “A partir de la capacidad de integrar métodos, enfoques y formas de pensar, las normas teórico-prácticas de la investigación hipotética se corresponden con la forma en que la ciencia estudia la realidad”.

2.4. Definición de términos básicos.

Comunicación. - Un comportamiento que "requiere un destinatario con habilidades para descifrar e interpretar el mensaje". Cuando la comunicación falla, las relaciones se complican" (Carriego, 2005).

Clima Organizacional. - "Son percepciones de los trabajadores sobre las estructuras y procesos que tienen lugar en el entorno laboral. Se refiere al entorno de trabajo propio de la organización. Este entorno tiene un impacto directo en el comportamiento y comportamiento de sus miembros".

Liderazgo. - "Es una función caracterizada por la capacidad de desarrollar a un empleado hacia el logro de metas y objetivos".

Trabajo en equipo. - "Trabajo en equipo significa complementar diversos conocimientos y experiencias para lograr objetivos institucionales y de equipo".

Realización personal. - "Es el momento en que el trabajador planifica su carrera y se hace cargo de su desarrollo personal, también lo prepara para las nuevas tareas del mañana, renueva conocimientos, desarrolla habilidades y amplía competencias".

Ambiente físico. - "Medio en el cual los trabajadores desempeñan sus actividades diarias y son necesarias las condiciones para cumplir con las metas establecidas por la institución, según los criterios de calidad".

Satisfacción laboral. - La satisfacción laboral es un indicador de la calidad del servicio y del desarrollo organizacional, se refiere a la sensación que experimentan los individuos al lograr un equilibrio entre las necesidades y el propósito de acceder a los objetos o reducirlos.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

2.5.2. Hipótesis específicas

Las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional se relacionan con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

La autorrealización dentro del clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

La estabilidad/cambio dentro del clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

2.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Relaciones Interpersonales	• Cohesión. • Apoyo.	6	Bajo	6 -11
			Medio	12 -17
			Alto	18 -24
Autorrealización	• Autonomía. • Presión	6	Bajo	6 -11
			Medio	12 -17
			Alto	18 -24
Estabilidad/cambio	• Confianza • Reconocimiento • Equidad. • Innovación.	6	Bajo	6 -11
			Medio	12 -17
			Alto	18 -24
Clima organizacional		18	Bajo	18 -35
			Medio	36 -53
			Alto	54 -72

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Evidencia física	• Instalación física	del 4	Deficiente	4 -7
	• Apariencia personal		Aceptable	8 -11
	• Accesibilidad		Eficiente	12 -16
Fiabilidad	• Profesionalidad	4	Deficiente	4 -7
	• Puntualidad		Aceptable	8 -11
			Eficiente	12 -16
Capacidad de respuesta	• Tiempo de espera	por los del 4	Deficiente	4 -7
	• Disposición resolver problemas		Aceptable	8 -11
	usuario		Eficiente	12 -16
Empatía	• Grado de comunicación	de y 4	Deficiente	4 -7
	• Cortesía		Aceptable	8 -11
	amabilidad		Eficiente	12 -16
Calidad de servicio		16	Deficiente	16 -31
			Aceptable	32 -47
			Eficiente	48 -64

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. Tipo y Nivel de investigación

a) Tipo de investigación

Sánchez y Reyes (2002), manifiesta que “según la naturaleza de los problemas, la presente es una investigación de tipo sustantiva porque trata de responder a problemas teóricos, busca principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica y está orientada a describir, explicar o predecir”.

b) Nivel de investigación

Carrasco (2008) afirma “la investigación explicativa o causal responde a la interrogante ¿Por qué?, es decir con este estudio podemos conocer por qué un hecho

o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características, cualidades, propiedades, etc, en síntesis por qué la variable en estudio es como es”..

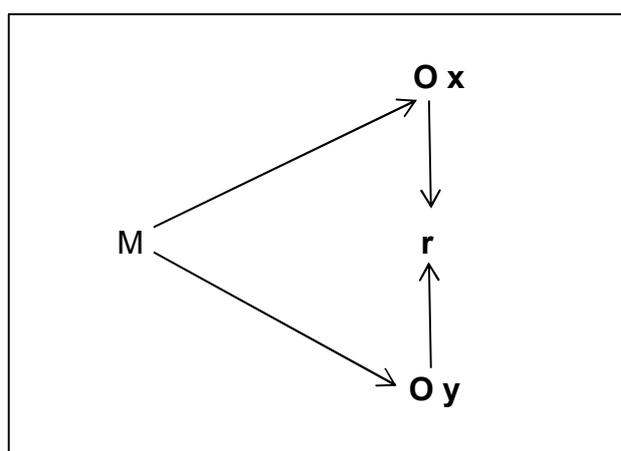
c) Método de investigación

El método fue deductivo, el diseño descriptivo - correlacional, “la operacionalización de las variables y la discusión de los resultados fueron determinados por la construcción realizada sobre los datos recogidos por los instrumentos, sin olvidar que estos datos se presentaron en forma sistematizada en tablas estadísticas, figuras y sus respectivos análisis interpretativos que posibilitaron la validación de las hipótesis con los estadísticos pertinentes”. (Hernandez & E.t, 2004).

3.2. Diseño metodológico

Según (Hernandez & E.t, 2004) “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

La investigación es de Diseño **Transeccional Transversal** (No experimental), porque se basa en observaciones a las variables, demuestra y también describe un momento único, tal y como se presenta sin manipulación deliberada)



Denotación:

M = Población

Ox = Observación a la variable Clima organizacional.

Oy = Observación a la variable Calidad de servicio.

r = Relación entre variables.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Carrasco (2008) define población “conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

La población es de 300 usuarios de la Caja Municipal del Santa del de Huacho, estos datos fueron extraídos de los boletines de estadística de la Caja.

3.3.2. Muestra

La muestra probabilística estratificada constituida de 169 usuarios de la Caja Municipal del Santa- Huacho

Se aplicó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq.N}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = ? muestra
Z = 1,96 nivel de confianza, 95%: 2= 47.5%: 100 = 0,475
p = 0,5 probabilidad de éxito: 50%: 100= 0,5
q = 0,5 probabilidad de fracaso: 50%: 100= 0,5
E = 0,05 nivel de error, 05%: 100= 0,05
N = 300 población

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(300)}{(0.05)^2(300 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 169$$

3.4. Técnicas e de recolección de datos

La técnica que se empleó en el estudio fue la observación y el instrumento a aplicarse la Ficha de observación

Para medir la variable Clima organizacional, se consideró la escala de Likert:

Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

Para medir la variable calidad de servicio, se consideró la escala de Likert:

Siempre	4
Casi siempre	3
Algunas veces	2
Nunca	1

Validez de los instrumentos

Ramirez (2007), indica que “fue de tipo lógico puesto que se analizará las preguntas mediante juicios de expertos para determinar si son apropiadas para evaluar los elementos o propiedades que se pretendían observar en términos de una categorización de las necesidades observadas, las cuales hicieron posible construir las preguntas del cuestionario, y su validación respectiva”.

Tabla 3. Validación de expertos

Expertos	DNI	Promedio	Opinión
Experto 1:		89 %	Aplicable
Experto 2:		88 %	Aplicable
Experto 3:		90 %	Aplicable
Promedio		89 %	

Fuente: Validación de instrumentos realizado por expertos.

Ficha Técnica 01:

Nombre Original : Cuestionario para la variable Clima Organizacional

Autor: XXXX XXXXX XXXX

Procedencia: Huacho - Perú, 2021

Objetivo: “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho”.

Administración: Individual y colectiva

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos

Estructura: La escala de apreciación tiene 18 ítems y cada ítem tiene cuatro categorías de respuestas, como: “Siempre (4), Casi siempre(3=, A veces(2) y Nunca(1)”.

Ficha Técnica 02:

Nombre Original: Cuestionario para la variable desempeño profesional.

Autor: XXXX XXXXX XXXX

Procedencia: Huacho - Perú, 2021

Objetivo: “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho”.

Administración: Individual y colectiva

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos

Estructura:

La escala de apreciación consta de 16 ítems y cada ítem está estructurado con cuatro categorías de respuestas, como: Siempre (4), Casi siempre(3=, A veces(2) y Nunca(1).

a) **Confiabilidad**

Se realizó además una prueba piloto con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido

Tabla 4. Fiabilidad de las variables

<i>Fiabilidad de la variable Y</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	18

<i>Fiabilidad de la variable X</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	15

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

a. Descriptiva

“Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios, análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos”.

b. Inferencial

Se someterá a prueba:

- La Hipótesis
- Análisis de los cuadros de doble entrada

“Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas”.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Tabla 5. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
---------	----------------

De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: La fuente se obtuvo de Bisquerra Alzina, Rafael (2009). Metodología de la investigación Educativa, Madrid. Muralla SA p,212

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 6.

Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	58	34,3	34,3	34,3
Bajo	37	21,9	21,9	56,2
Medio	74	43,8	43,8	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

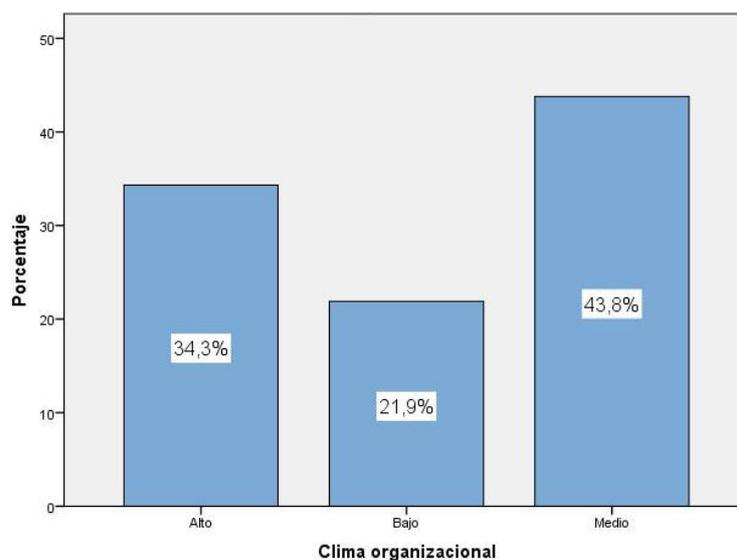


Figura 1. Clima organizacional

De la fig. 1, un 43,8% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho afirman que en la variable Clima organizacional se alcanzó un nivel medio, un 34,3% se consiguió un nivel alto y un 21,9% que se obtuvo un nivel bajo.

Tabla 7.

Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	23	13,6	13,6	13,6
Bajo	41	24,3	24,3	37,9
Medio	105	62,1	62,1	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

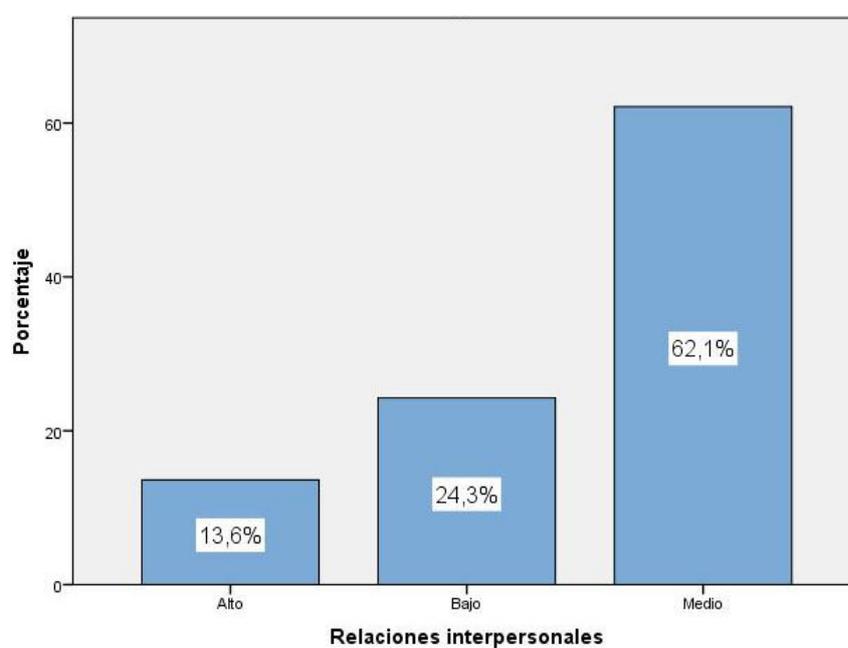


Figura 2. Relaciones interpersonales

De la fig. 2, un 62,1% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho afirman que en la dimensión relaciones interpersonales se alcanzó un nivel medio, un 24,3% se consiguió un nivel bajo y un 13,6% que se obtuvo un nivel alto.

Tabla 8.
Autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	108	63,9	63,9
	Bajo	37	21,9	85,8
	Medio	24	14,2	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

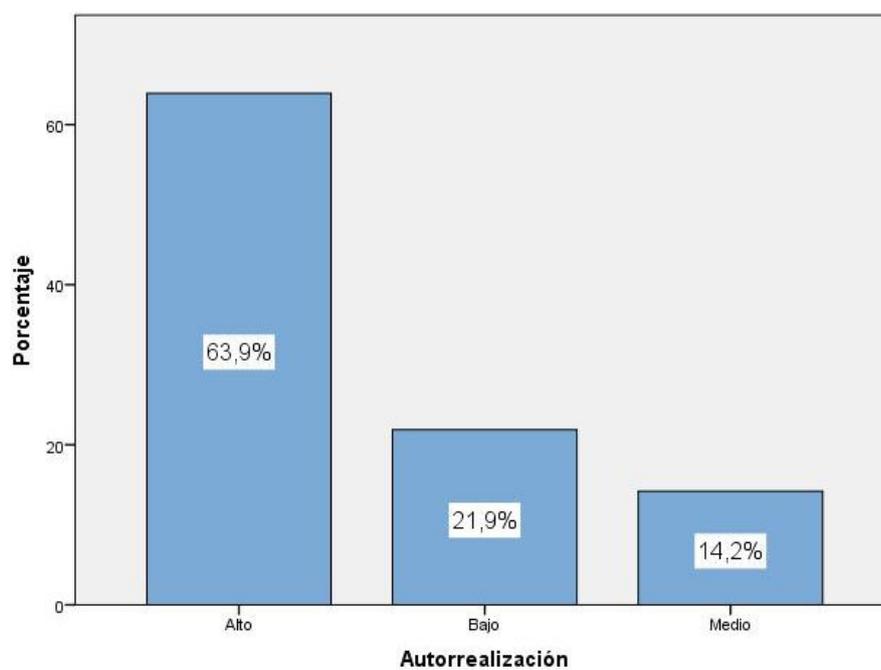


Figura 3. Autorrealización

De la fig. 3, un 63,9% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho afirman que en la dimensión autorrealización se alcanzó un nivel alto, un 21,9% se consiguió un nivel bajo y un 14,2% que se obtuvo un nivel medio.

Tabla 9.
Estabilidad/cambio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	23	13,6	13,6
	Bajo	43	25,4	39,1
	Medio	103	60,9	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

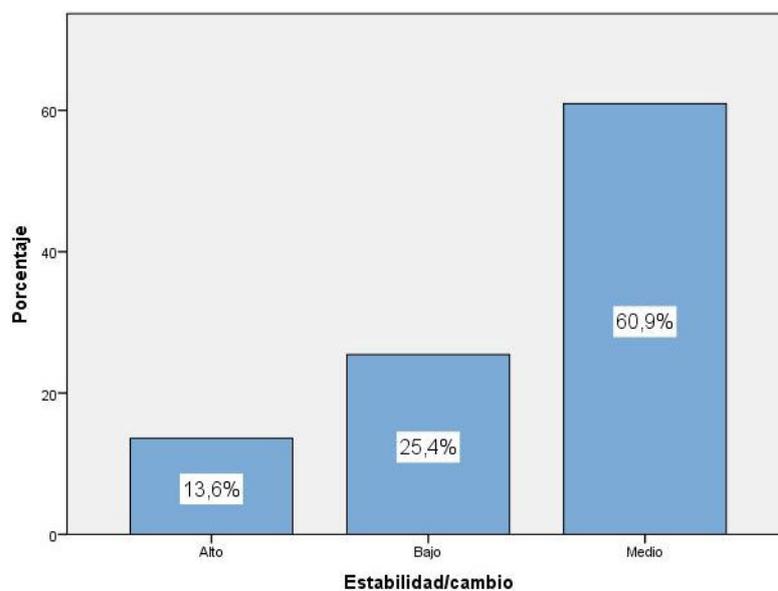


Figura 4. Estabilidad/cambio

De la fig. 4, un 60,9% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho afirman que en la dimensión Estabilidad/cambio se alcanzó un nivel medio, un 25,4% se consiguió un nivel bajo y un 13,6% que se obtuvo un nivel Alto.

Tabla 10.

Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aceptable	76	45,0	45,0	45,0
Deficiente	33	19,5	19,5	64,5
Eficiente	60	35,5	35,5	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

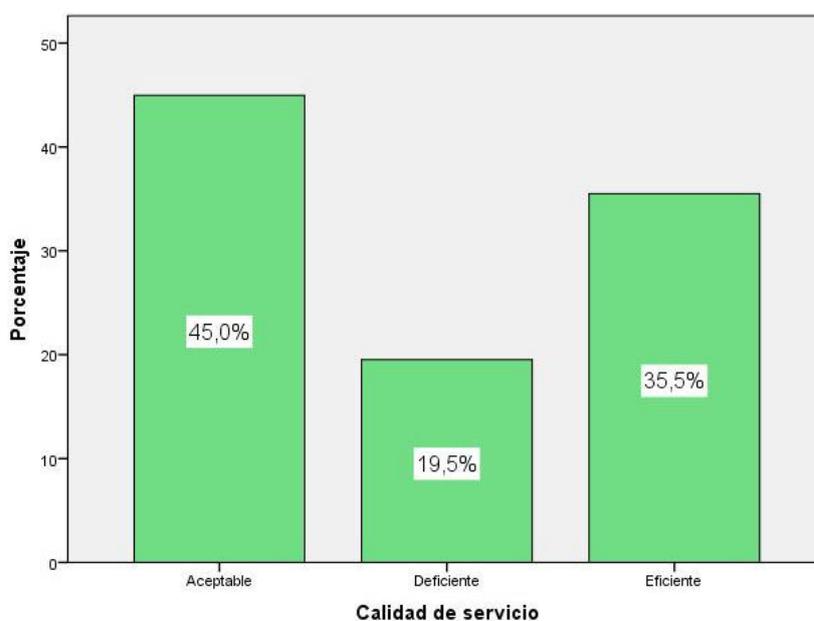


Figura 5. Calidad de servicio

De la fig. 5, un 45,0% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho sostienen que en la variable Calidad de servicio se alcanzó un nivel aceptable, un 35,5% se consiguió un nivel eficiente y un 19,5% que se obtuvo un nivel Deficiente.

Tabla 11.
Evidencia física

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	76	45,0	45,0
	Deficiente	33	19,5	64,5
	Eficiente	60	35,5	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

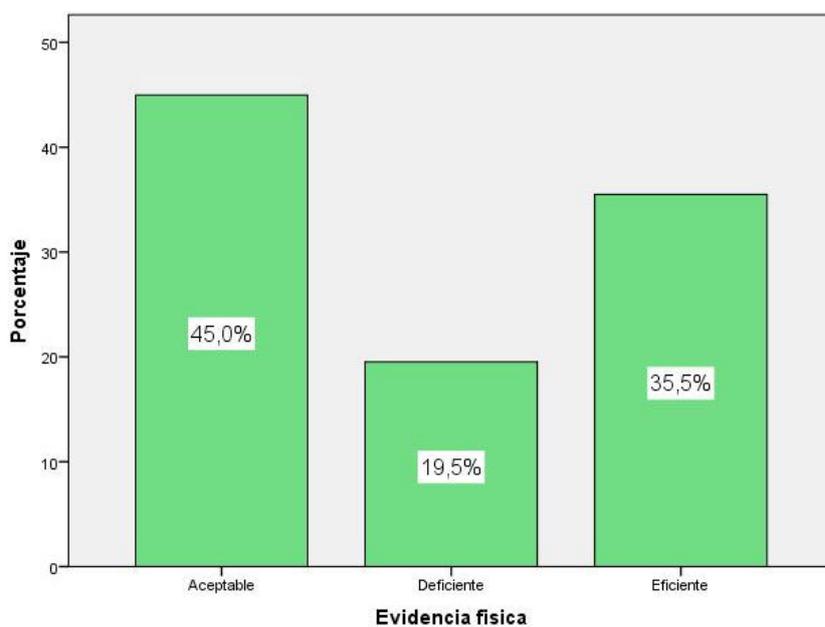


Figura 6. Evidencia física

De la fig. 6, un 45,0% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho sostienen que en la dimensión Evidencia física dentro de la Calidad de servicio se alcanzó un nivel aceptable, un 35,5% se consiguió un nivel eficiente y un 19,5% que se obtuvo un nivel Deficiente.

Tabla 12.
Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	69	40,8	40,8
	Deficiente	33	19,5	60,4
	Eficiente	67	39,6	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

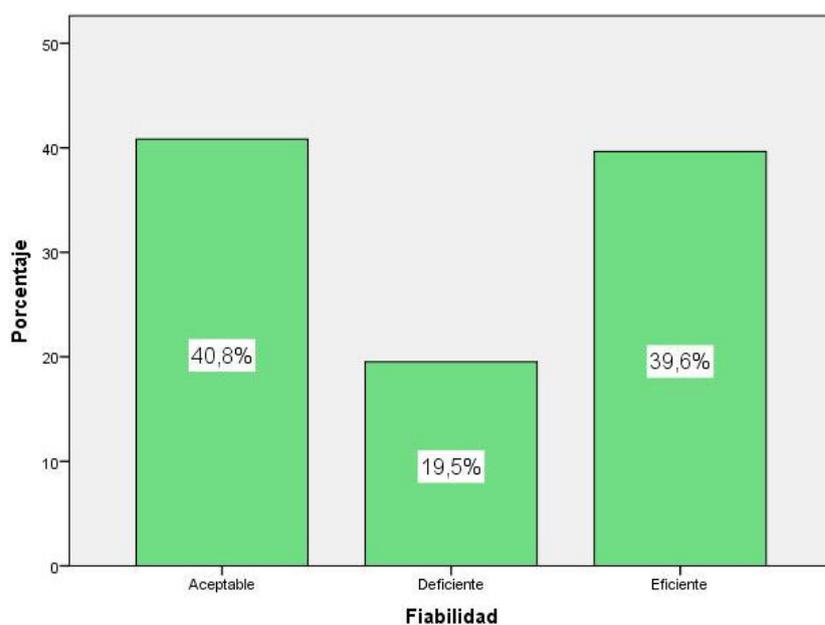


Figura 7. Fiabilidad

De la fig. 7, un 40,8% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho sostienen que en la dimensión Fiabilidad dentro de la Calidad de servicio se alcanzó un nivel aceptable, un 39,6% se consiguió un nivel eficiente y un 19,5% que se obtuvo un nivel Deficiente.

Tabla 13.

Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	100	59,2	59,2
	Deficiente	3	1,8	60,9
	Eficiente	66	39,1	100,0
	Total	169	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

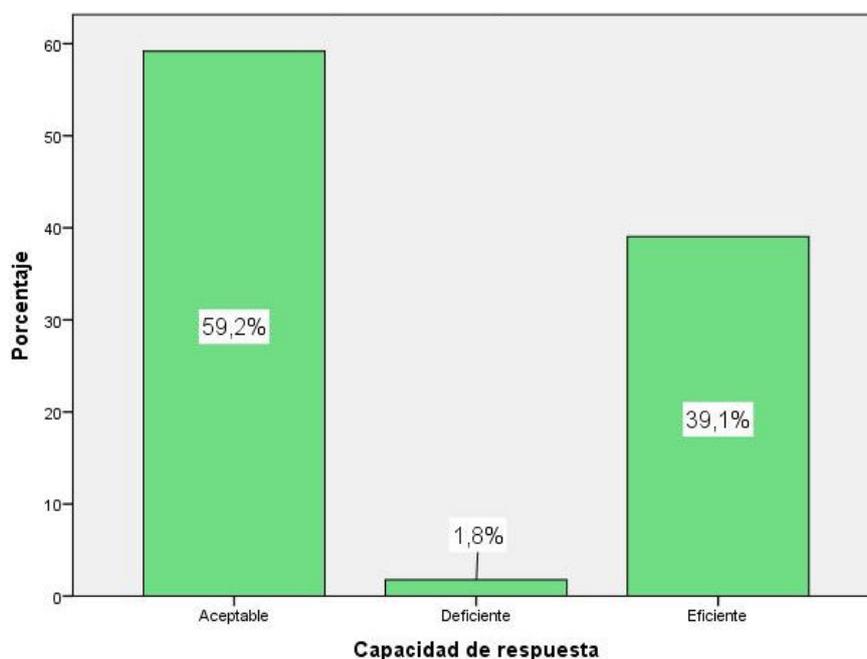


Figura 8. Capacidad de respuesta

De la fig. 8, un 59,2% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho sostienen que en la dimensión Capacidad de respuesta dentro de la Calidad de servicio se alcanzó un nivel aceptable, un 39,1% se consiguió un nivel eficiente y un 1,8% que se obtuvo un nivel Deficiente.

Tabla 14.
Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aceptable	101	59,8	59,8	59,8
Deficiente	3	1,8	1,8	61,5
Eficiente	65	38,5	38,5	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho

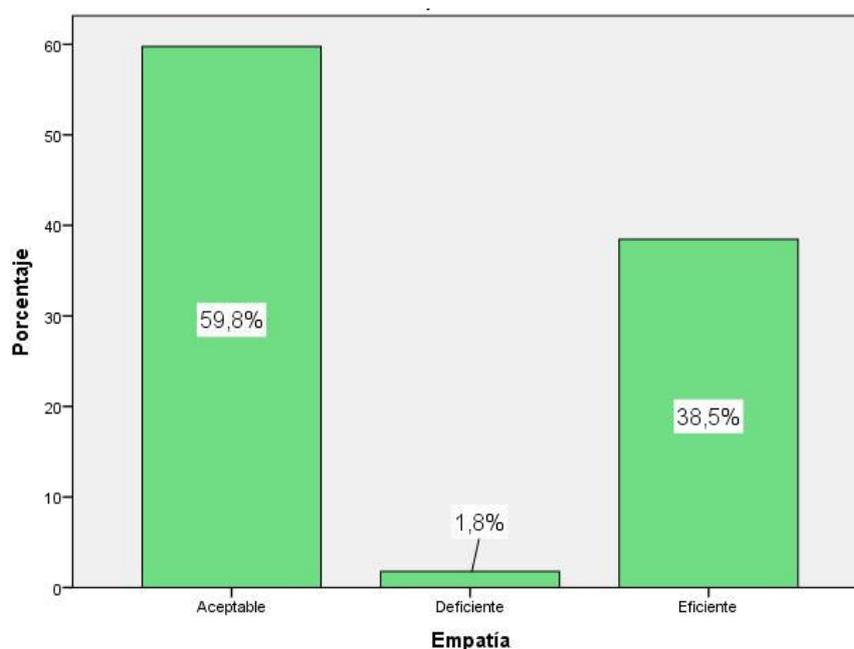


Figura 9. Empatía

De la fig. 9, un 59,2% de usuarios de la Caja Municipal del Santa del distrito de Huacho sostienen que en la dimensión Empatía dentro de la Calidad de servicio se alcanzó un nivel aceptable, un 38,5% se consiguió un nivel eficiente y un 1,8% que se obtuvo un nivel Deficiente.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

H_a: El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

H₀: El clima organizacional no se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

Tabla 15.

El Clima organizacional y la calidad de servicio

		Correlaciones	
		Clima organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
	Calidad de servicio	N	169
		Coeficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	169

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

La tabla 15 muestra un coeficiente de correlación $r=0,693$, con una $p<0,05$ con lo cual se admite la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia estadísticamente que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud buena.

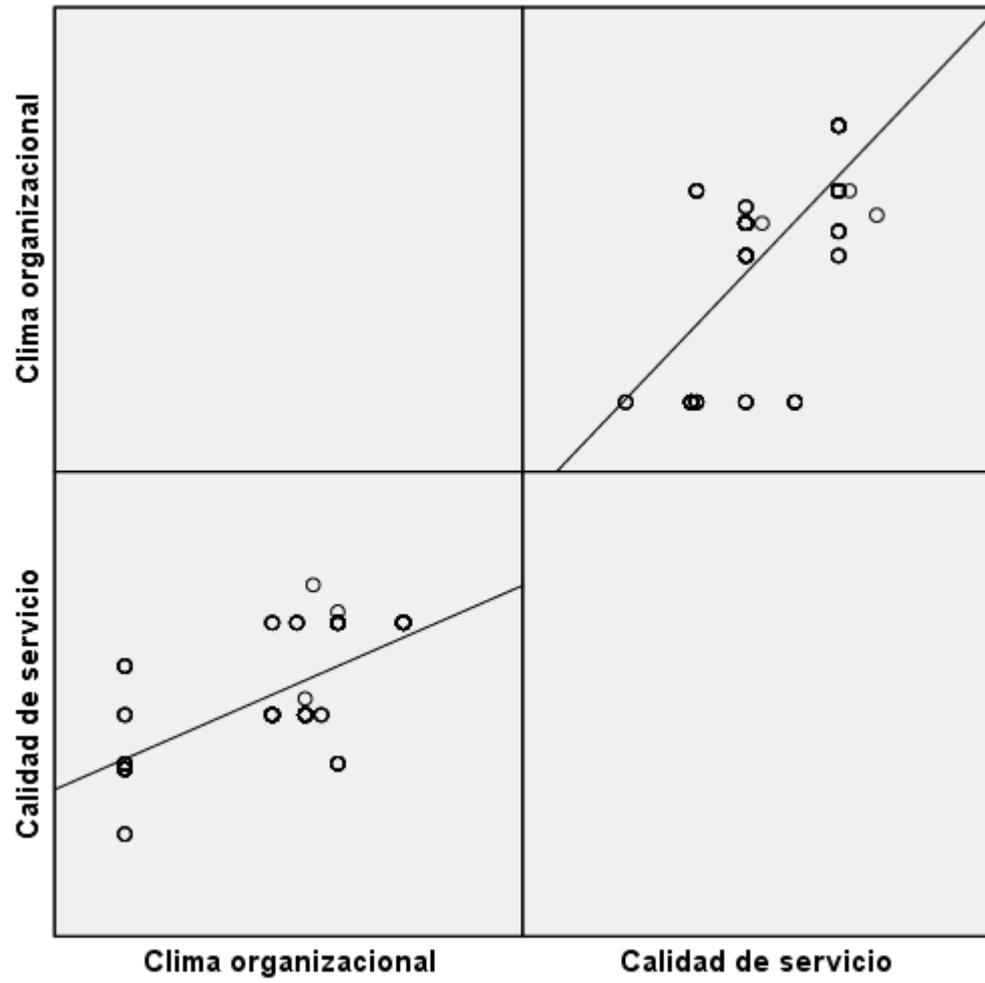


Figura 10. El Clima organizacional y la calidad de servicio

Hipótesis específica 1

H_a: Las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional se relacionan con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

H₀: Las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional no se relacionan con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

Tabla 16.

Las relaciones interpersonales y la calidad de servicio

		Correlaciones		
		Relaciones interpersonales	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,434**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	169	169
		Coefficiente de correlación	,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

La tabla 16 muestra un coeficiente de correlación $r=0,434$, con una $p<0,05$ con lo cual se admite la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia estadísticamente que existe relación entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud moderada.

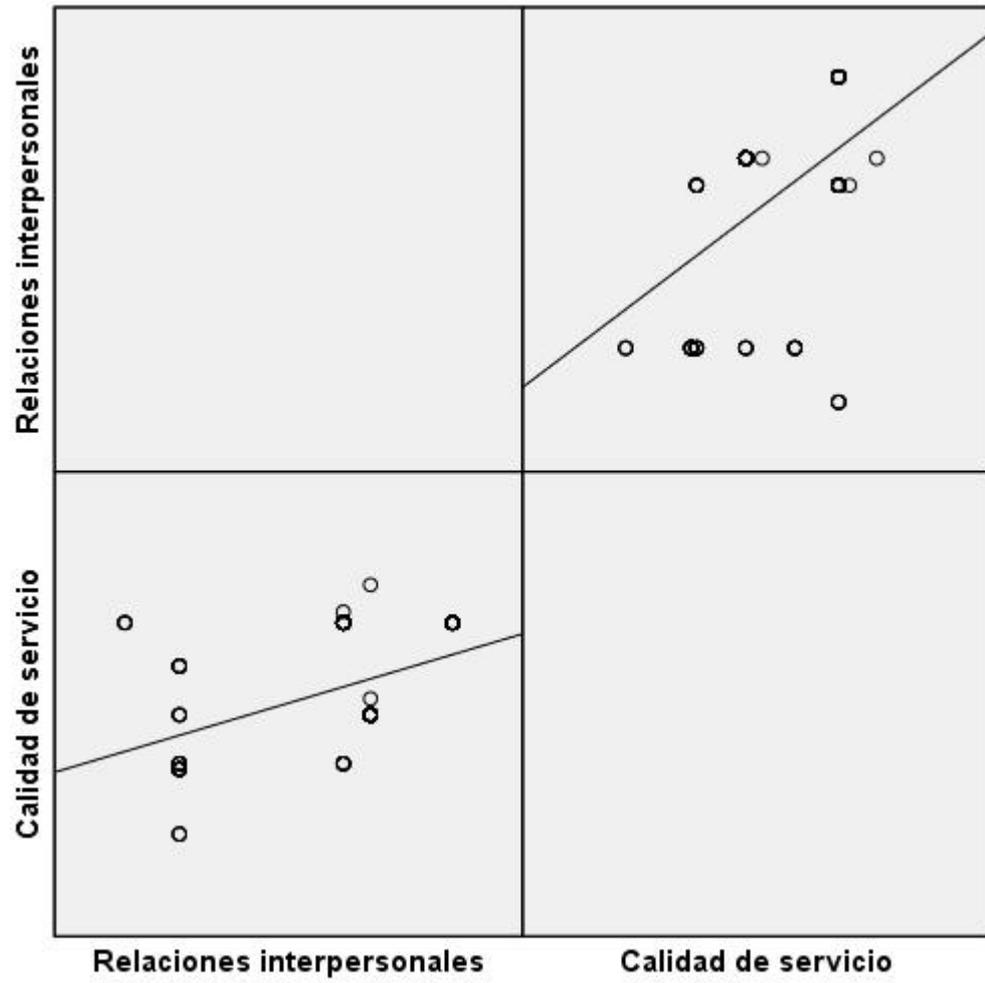


Figura 11. Las relaciones interpersonales y la calidad de servicio

Hipótesis específica 2

H_a: La autorrealización dentro del clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

H₀: La autorrealización dentro del clima organizacional no se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

Tabla 17.

La autorrealización y la calidad de servicio

		Correlaciones		
		Autorrealización	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

La tabla 17 muestra un coeficiente de correlación $r=0,788$, con una $p<0,05$ con lo cual se admite la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia estadísticamente que existe relación entre la autorrealización y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud buena.

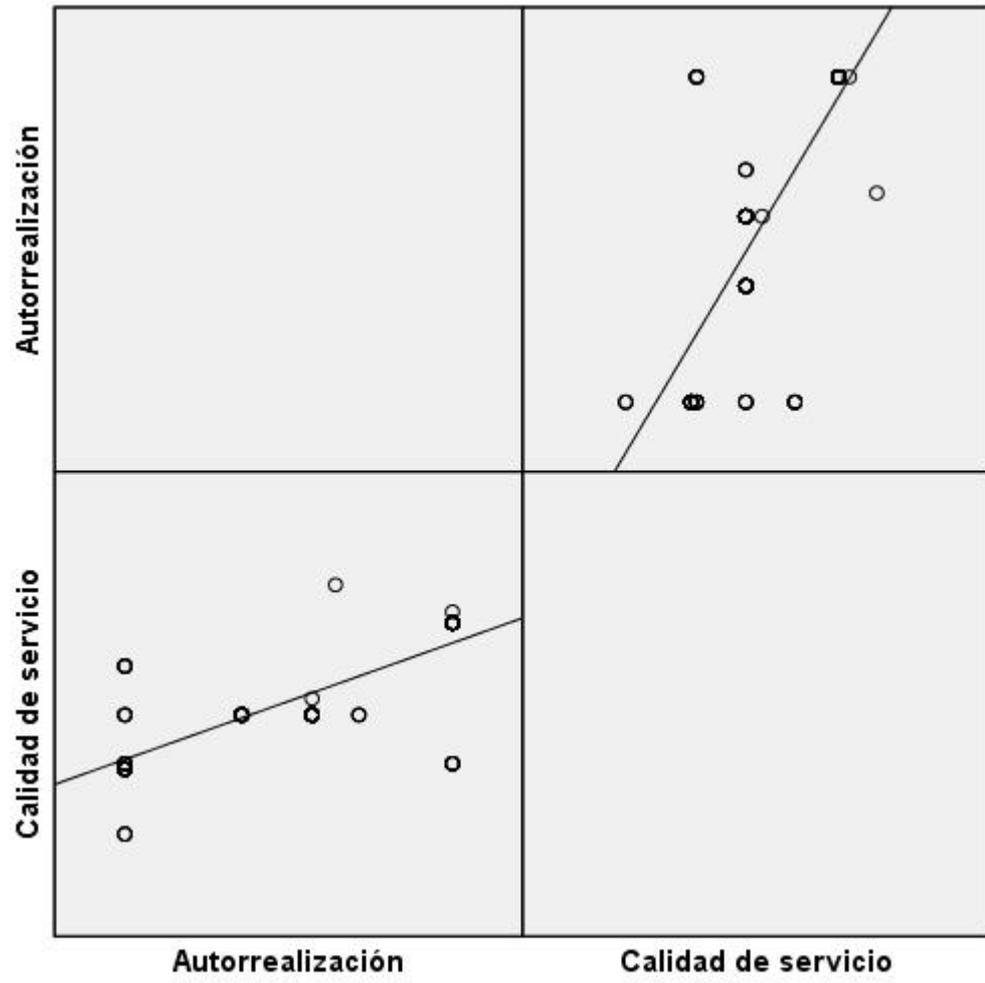


Figura 12. La autorrealización y la calidad de servicio

Hipótesis específica 3

H_a: La estabilidad/cambio dentro del clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

H₀: La estabilidad/cambio dentro del clima organizacional no se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.

Tabla 18.

La Estabilidad7cambio y la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Estabilidad/c ambio	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estabilidad/cambi o	Coeficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

La tabla 18 muestra un coeficiente de correlación $r=0,446$, con una $p<0,05$ con lo cual se admite la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia estadísticamente que existe relación entre la Estabilidad7cambio y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud moderada.

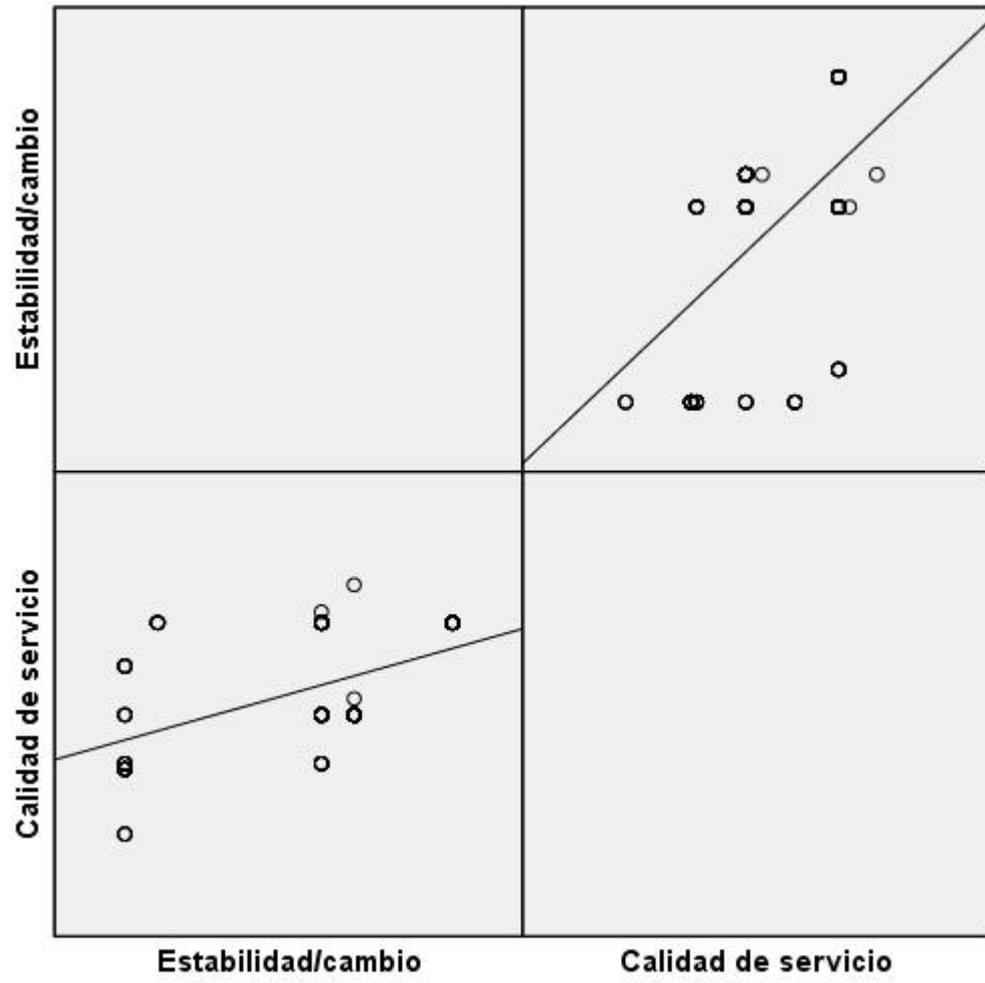


Figura 13. L Estabilidad7cambio y l caliad de sericio

CAPITULO V
DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados

La contrastación de la hipótesis central demuestra que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa-Huacho, de magnitud buena. En el trabajo realizado Campoverde y Galarza (2016) en su tesis “Gestión organizacional para mejorar el desempeño laboral en la ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo”, en la cual concluyó “que la Gestión Organizacional constituye un sistema gerencial, que se busca concentrarse en aquellos objetivos factibles de lograr con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno, los cuales combinados con la normas de calidad proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente y evitar los peligros, la aplicación de esta propuesta puede ser de gran utilidad para las organizaciones en general, siempre que estas tengan una intención evidente de alinear sus puestos con las ideas rectoras”.

Y el realizado por Castillo (2016) realizó la investigación “Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo, año 2014”. El cual tuvo por objetivo “establecer la relación de la gestión del cambio con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo de la región de Huánuco. Demostraron a través de los resultados que existe relación significativa entre la gestión del cambio y la competitividad; sin embargo, los encuestados consideran un nivel regular para la gestión del cambio (54%) y para la competitividad de los servicios (57%). Asimismo, en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación se ubica en un 33.95%; datos que indican que la institución brinda servicios al público manteniendo y mejorando los estándares de calidad y competitividad lo cual es favorable para la institución”.

Con relación a la primera hipótesis, se demuestra que existe relación entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa-Huacho, con magnitud moderada. Similar a la tesis de Quispe (2015). sostiene que “hay relación entre clima organizacional y desempeño laboral del municipio de Pachucha, se determina la forma como el trabajador percibe su labor, rendimiento y producción”.

En cuanto a la segunda hipótesis “existe relación entre la Estabilidad cambio y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho”, de magnitud moderada. Ortega y Solano (2015) en su tesis “La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada”. Presentó conclusiones “basadas en los principales hallazgos de la gestión del cambio organizacional en el Poder Ejecutivo peruano, destacándose que la aplicación de las teorías de cambio en el sector público está sujeta a variaciones relacionadas fundamentalmente a las características propias de este tipo de entidades, como la dimensión política, las reglas administrativas y las personas al interior de estas”.

Por lo expuesto sostenemos que las organizaciones deben caracterizarse por un alto nivel de calidad de servicios que entrega a sus clientes que compran o contratan. De la calidad de estos servicios depende de la actitud del personal de la empresa. El servicio deber ser la solución de un problema o satisfacción de una necesidad. Todo el personal debe ser consciente que el éxito de las relaciones entre empresa y clientes depende mucho de la actitud y conducta que observen en la atención de las demandas.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud buena.

Segundo: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud moderada.

Tercero: Existe relación entre la autorrealización y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud buena.

Cuarto: Existe relación entre la Estabilidad cambio y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud moderada.

6.2. Recomendaciones

- **Primero:** La administración de la Caja Municipal del Santa debe capacitar al personal en el tema de atención al cliente.
- **Segundo:** Las capacitaciones que reciben los colaboradores debe ser en los servicios que brindan para que la atención a los usuarios sea más rápida y eficiente.
- **Tercero:** Los talleres de capacitación en comunicación deben ser de calidad así el colaborador usará un correcto lenguaje con los usuarios y compañeros de la caja.
- **Cuarto:** los colaboradores den ser amables y cortes de parte al saludar a los usuarios en el momento en que estos lleguen a sus ventanillas y cuando termina la atención deben despedirse de manera amable.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

5.1. Fuentes Documentales

- Acosta, A., De la Cruz, C., & Huerta, K. (2018). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de cuidados intensivos preoperatoria en un Hospital Essalud, Lima 2017*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería.
- Bambaren, C., & Alatrística, S. (2011). *Mantenimiento de los establecimientos de salud. Guía para la mejora de la calidad y seguridad de los servicios*. (I. 978-9972-2815-4-9, Ed.) Lima: Editores SINCO.
- Campoverde, A., & Galarza, M. (2016). *Gestión organizacional para mejorar el desempeño laboral en la ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo, donde concluye que la Gestión Organizacional*. Babahoyo .: Tesis de grado. Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Castillo, M. (2016). *Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo, año 2014*. Ambo: Universidad de Huanuco. Escuela de posgrado. Tesis de maestría.
- Drobny, T. (2013). *Estudio de cambio organizacional a partir de la experiencia de Instalación de un Hospital público*. Santiago . Chile: Universidad de Chile- Facultad de Ciencias Sociales.
- García, M., Camargo, P., Cervera, A., Ramírez, A., & Romero, B. (2009). *Relación entre grupos/equipos de de trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogota*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Ortega, P., & Solano, C. (2015). *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Tesis de Posgrado.

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

Salazar, J. (2011). *Propuesta de un modelo de intervención para contribuir en la gestión del cambio, en Hospitales en el estado de Yucatan, Mexico*. México: Universidad Mondragon. Tesis doctoral.

5.2. Fuentes bibliográficas

Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación científica. Putas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

Crosby, P. y García, O. (2006). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. México: CECSA.

Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago: OEALC.

Egidio, I. (2005). *Relexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Lima: San Marcos.

Hernandez, S., & E.t. (2004). *Metodologia de la Investigación*. México: Mc. Craw Hill.

Juste, R.; Rupérez, F.; Ortíz, M. y Fernández, P. (2000). *Hacia una educación de calidad: gestión instrumentos y evaluación*. Bogotá: Narcea Ediciones.

Martínez, F. (2010). *Los indicadores como herramientas para la evaluación de la calidad de los sistemas educativos*. Santiago: Sinética Ediciones.

MINEDU. (2013). *Manual de Gestión Educativa*. Lima: MINEDU.

MINEDU. (2014). *Manual del director*. Lima: MINEDU.

Proulx, D. (2015). *Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves*. Huancayo. Perú: Universidad Continental. Tesis de grado.

Ramirez, T. (2007). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.

Schmelkes, S. (2000). *La calidad de la educación y gestión escolar*. México: Ramirez R. Editores.

Sevillano, M. (2004). *Estrategias innovadoras para una enseñanza de calidad*. Madrid: Pearson Educación.

5.3. Fuentes electrónicas

Mendez, J. (16 de enero de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de Definición de calidad: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

ANEXOS

**CUESTIONARIO PARA
LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Sírvase marcar una de las alternativas que aparecen en el lado lateral derecho, la que más se acerca a su apreciación, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Los resultados se tratarán de manera general, confidencial y anónima.

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

Relaciones Interpersonales		4	3	2	1
1.	Todos los miembros de la comunidad educativa que laboran en el centro educativo tienen un interés personal el uno por el otro.				
2.	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la institución educativa.				
3.	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi área educativa.				
4.	Puedo contar con la ayuda del director cuando la necesito				
5.	Al director le interesa que nos desarrollemos profesionalmente.				
6.	Es fácil hablar con el director sobre problemas relacionados con el trabajo.				
Autorrealización		4	3	2	1
7.	Tomo las decisiones que influyen en mi desempeño laboral				
8.	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo				
9.	Establezco los estándares de ejecución de mi trabajo.				
10.	Organizo mi trabajo como mejor me parece.				
11.	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.				
12.	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.				
Estabilidad/Cambio		4	3	2	1
13.	Puedo confiar en que el director no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.				
14.	El director es una persona de principios definidos				
15.	El director es una persona con quien se puede hablar abiertamente.				
16.	El director cumple con los compromisos que adquiere.				
17.	El director cumple con los compromisos que adquiere con toda la comunidad educativa				
18.	Se puede contar con una felicitación cuando realiza bien el trabajo asignado.				

**CUESTIONARIO PARA
LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

Marca una de las alternativas del lado derecho, la que más se acerque a su apreciación, no hay respuestas correctas ni incorrectas. El resultado se tratará de forma general, confidencial y anónima.

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

Evidencia física		4	3	2	1
1	La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos				
2	Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios				
3	Se encuentra cómodo con la apariencia personal de los colaboradores				
4	La calidad de servicio que brinda el establecimiento es la adecuada				
Fiabilidad		4	3	2	1
5	Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada				
6	Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda				
7	El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo				
8	Los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios				
Capacidad de respuesta		4	3	2	1
9	Los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda				
10	Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio				
11	Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades				
12	El establecimiento cuenta con mobiliario adecuado				
Empatía		4	3	2	1
13	El establecimiento da atención personalizada a los usuarios				
14	Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención				
15	Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades				
16	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades				

3.6. Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA DEL SANTA-HUACHO

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la autorrealización dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?</p> <p>¿Qué relación existe entre la estabilidad/cambio dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la autorrealización dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estabilidad/cambio dentro del clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p>	<p>Hipótesis general El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p> <p>Hipótesis específicas Las relaciones interpersonales dentro del Clima organizacional se relacionan con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p> <p>La autorrealización dentro del clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p> <p>La estabilidad/cambio dentro del clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho.</p>	Variable 1: Clima Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Cohesión. • Apoyo. 	6	4= Siempre 3 = Casi siempre 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Presión 	6	
			Estabilidad/cambio	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Reconocimiento • Equidad. • Innovación. 	6	
			Variable 2: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Evidencia física	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación física • Apariencia del personal • Accesibilidad 	4	4= Siempre 3 = Casi siempre 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Puntualidad 	4	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Disposición por resolver los problemas del usuario 	4	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de comunicación • Cortesía y amabilidad 	4				

MATRIZ DE DATOS

N	Clima organizacional																		ST1	V1	Calidad de servicio																	ST2	V2						
	Relaciones interpersonales						Autorrealización						Estabilidad/cambio								Evidencia física				Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Empatía											
	1	2	3	4	5	6	S1	7	8	9	10	11	12	S2	13	14	15	16			17	18	S3	1	2	3	4	S4	5	6	7	8	S5	9	10	11	12			S6	13	14	15	16	S7
1	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	57	Eficiente
2	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
3	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	16	Deficiente
4	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
5	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
6	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
7	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
8	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	28	Deficiente
9	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
10	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
11	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	28	Deficiente
12	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
13	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
14	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
15	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	47	Aceptable
16	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
17	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
18	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	28	Deficiente
19	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	29	Deficiente
20	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
21	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
22	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	1	2	1	1	11	51	Medio	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
23	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	29	Deficiente
24	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
25	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	2	2	2	2	8	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	38	Aceptable
26	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
27	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
28	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
29	2	1	1	1	1	2	8	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	48	Medio	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
30	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
31	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	4	20	3	3	3	3	3	2	17	54	Alto	2	2	2	2	8	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	38	Aceptable
32	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
33	3	3	3	3	3	2	17	1	3	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	2	17	53	Medio	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	62	Eficiente
34	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
35	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	16	Deficiente
36	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	4	4	4	13	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	41	Aceptable
37	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
38	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
39	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
40	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
41	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto																						

136	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	29	Deficiente
137	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
138	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
139	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	1	2	1	1	11	51	Medio	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
140	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	29	Deficiente
141	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
142	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	2	2	2	2	8	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	38	Aceptable
143	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
144	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
145	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
146	2	1	1	1	1	2	8	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	48	Medio	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
147	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
148	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	4	20	3	3	3	3	3	2	17	54	Alto	2	2	2	2	8	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	38	Aceptable
149	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
150	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
151	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
152	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
153	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	28	Deficiente
154	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
155	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
156	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	28	Deficiente
157	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
158	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
159	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
160	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	47	Aceptable
161	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	4	2	18	3	3	3	3	3	2	17	52	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
162	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
163	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	28	Deficiente
164	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	29	Deficiente
165	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	2	2	2	15	3	3	2	3	3	2	16	48	Medio	2	2	2	2	8	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	1	3	3	3	10	38	Aceptable
166	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	2	4	4	20	64	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
167	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	1	2	1	1	11	51	Medio	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente
168	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	10	30	Bajo	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	29	Deficiente
169	4	2	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	2	3	2	16	56	Alto	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	1	4	4	4	13	55	Eficiente