



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Académico Profesional de Administración Pública**

### **TESIS**

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE  
BRINDA A LOS ESTUDIANTES EN LA  
DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO DE LA UNPRG DE  
LAMBAYEQUE, 2015.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autores:**

**BACH. QUINTANA ROJAS RUBEN PERCY**

**BACH. SECLÉN TANTALEÁN CECILIA MARÍA**

**Pimentel, 02 de abril del 2016**

## **Título de la tesis**

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS ESTUDIANTES EN LA DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNPRG DE LAMBAYEQUE, 2015.**

Aprobación de la tesis

---

**Dra. Ana María Guerrero Millones**  
**Asesor metodólogo**

---

**Mg. Juan Amílcar Villanueva**  
**Calderón**  
**Asesor especialista**

---

**Mg. Juan Amílcar Villanueva**  
**Calderón**  
**Presidente del jurado de tesis**

---

**Dr. Onésimo Mego Núñez**  
**Secretario del jurado de tesis**

---

**Mg. Abog. Dante Roberto Failoc**  
**Piscoya**  
**Vocal del jurado de tesis**

## **DEDICATORIA**

A José mi esposo, por ser la fuente de motivación y por apoyarme en mis decisiones.

A Joseph David, mi hijo, por ser la razón de mi existencia que ha permitido cristalizar mis objetivos propuestos.

A toda mi familia, que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado, al ser partícipes de mis logros y éxitos.

***Cecilia María Seclén Tantaleán***

## **DEDICATORIA**

A mi familia, quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

***Rubén Percy Quintana Rojas***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, como ser supremo porque fue nuestra guía, dándonos las fuerzas para seguir adelante y permitirnos llegar hasta el final de la meta superando las dificultades.

A los profesores de esta prestigiosa Universidad Señor de Sipán, por compartir su sabiduría y orientarnos para ser cada día mejores profesionales, agradecer en forma especial a nuestro Asesor especialista.

A todos y cada una de las personas que de una u otra manera han contribuido al logro de nuestros objetivos.

***Cecilia y Percy***

## INDICE

RESUMEN .....	7
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Situación problemática.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Formulación del Problema .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Delimitación de la Investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Justificación e Importancia de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Limitación de la Investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de Estudios .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2 Base teórica científicas .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Población y muestra .....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Variables.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5 Operacionalización de variables .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos¡Error! Marcador no definido.	
3.7. Procedimiento para la recolección de datos .....	¡Error! Marcador no definido.
3.8. Análisis estadístico e interpretación datos .....	¡Error! Marcador no definido.
3.9. Principios Éticos .....	¡Error! Marcador no definido.
3.10. Criterios de rigor científico .....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados en tablas y graficos .....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Discusión de resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	
CAPÍTULOVI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones .....	¡Error! Marcador no definido.
6.2 Recomendaciones .....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS .....	176

## INDICE DE TABLAS

- Tabla 1: Poblacion de trabajadores de la dubu¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 2: Variable independiente – clima organizacional¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 3: Variable dependiente – calidad de servicio¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 4: Variable - calidad de servicio .....¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 5: Variable: clima organizacional .....¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 6: ¿Tiene suficiente iluminación en su area de trabajo?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 7: ¿Cómo considera la limpieza de los ambientes de trabajo?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 8: ¿Cuenta con equipos modernos que faciliten las actividades que realiza?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 9: ¿El mobiliario que tiene asignado es el adecuado?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 10: ¿Tiene espacio suficiente en su área de trabajo?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 11: ¿Qué documentos de gestión utiliza esta dependencia?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 12: ¿Su jefe le ha hecho llegar una copia de estos documentos?.. ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 13: ¿Usted está informado de las funciones que debe realizar? .... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 14: ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de esta dependencia?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 15: ¿Se siente orgulloso de trabajar en esta dependencia?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 16: ¿Considera que existe un buen ambiente para trabajar?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 17: ¿Cómo califica su aporte a la institución?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 18: ¿Alguna vez se le ha delegado funciones?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 19: ¿Cómo fue su desempeño?.....¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 20: ¿Cuando se le delego autoridad, tomo decisiones que permitieron resolver un problema?.....¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 21: ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 22: ¿Considera usted que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?.....¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 23: ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 24: ¿Considera que su jefe es comunicativo?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 25: ¿Su jefe escucha sus opiniones y le hace participe en la solución conjunta de los problemas de esta dependencia? .....¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 26: ¿Su jefe le felicita cuando realiza su trabajo?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 27: ¿Mantiene una buena relación con su jefe inmediato?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 28: ¿Su jefe se preocupa por conocer sus necesidades e intereses?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 29: ¿Esta satisfecho con el trabajo de los empelados que dependen de usted? .....¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

- Tabla 30: ¿Existe trato preferencial por parte de los directivos con alguno de sus compañeros? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 31: ¿Considera que su jefe es un líder? ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 32: ¿De los servicios que brinda la dubu, cual de ellos ha utilizado? ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 33: Calidad de atención del servicio medico ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 34: Calidad de atención del servicio social ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 35: Calidad de atención del deportivo recreacional ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 36: Calidad de atención de obstetricia ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 37: Calidad de atención en dental ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 38: Calidad de atención de psicología ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 39: Calidad de atención de nutrición ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 40: Calidad de atención del comedor universitario ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 41: Calidad de atención de triaje ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 42: Calidad de atención en capellania ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 43: ¿Considera que el área de trabajo del personal de la dubu es la adecuada? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 44: ¿El personal de la dubu cuenta con los materiales y equipos informáticos para llevar a cabo su trabajo? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 45: Mejoras en el servicio medico ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 46: Mejoras en el servicio social ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 47: Mejoras en deportivo recreacional ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 48: Mejoras en obstetricia ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 49: Mejoras en dental ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 50: Mejoras en psicología ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 51: Mejoras en nutrición ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 52: Mejoras en comedor universitario ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 53: Mejoras en triaje ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 54: Mejoras en capellanía ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 55: Calificación del trato de servicio medico ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 56: Calificación del trato del servicio social ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 57: Calificación del trato de deportivo recreacional ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 58: Calificación del trato de obstetricia ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 59: Calificación del trato en dental ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 60: Calificación del trato en psicología ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 61: Calificación del trato en nutrición ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 62: Calificación del trato en comedor universitario ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 63: Calificación del trato en triaje ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 64: Calificación del trato en capellanía ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 65: Disposición a ayudar a los estudiantes ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 66: ¿Se realizo la atención en un plazo adecuado? ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 67: ¿El personal del servicio medico se intereso por resolver y solucionar lo solicitado? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 68: ¿El personal del servicio social se intereso por resolver y solucionar lo solicitado? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 69: ¿El personal del deportivo recreacional se intereso por resolver y solucionar lo solicitado? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Tabla 70: ¿El personal de obstetricia se intereso por resolver y solucionar lo solicitado? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.



- Tabla 71: ¿El personal de dental se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 72: ¿El personal de psicología se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 73: ¿El personal de nutrición se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 74: ¿El personal del comedor universitario se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 75: ¿El personal de triaje se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 76: ¿El personal de capellanía se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 77: Calidad de información brindad en el servicio medico**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 78: Calidad de información brindad en el servicio social**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 79: Calidad de información brindad en deportivo recreacional**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 80: Calidad de información brindad en obstetricia**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 81: Calidad de información brindad en dental**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 82: Calidad de información brindad en psicologia**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 83: Calidad de información brindad en nutrición**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 84: Calidad de información brindad en el comedor universitario**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 85: Calidad de información brindad en triaje**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 86: Calidad de información brindad en capellanía**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 87: ¿Considera importante que la dubu cuente con un sistema informático de los usuarios? .....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 88: Prueba de influencia de las variables ambiente laboral y trabajo en equipo  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 89: Prueba de influencia de las variables ambiente laboral y relacion laboral**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 90: Prueba de influencia de las variables entorno de amigos y trato preferencial  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 91: Prueba de influencia de las variables atención de calidad y área de trabajo  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 92: Prueba de influencia de las variables atención de calidad y trato del personal  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- Tabla 93: Prueba de influencia de las variables mejora en los servicios e información clara  
.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

## INDICE DE GRAFICOS

- Gráfico 1: Procedimiento de recolección de datos;¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 2: ¿Tiene suficiente iluminación en su area de trabajo?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 3: ¿Cómo considera la limpieza de los ambientes de trabajo? .... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 4: ¿Cuenta con equipos modernos que faciliten las actividades que realiza? .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 5: ¿El mobiliario que tiene asignado es el adecuado?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 6: ¿Tiene espacio suficiente en su área de trabajo?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 7: ¿Qué documentos de gestión utiliza esta dependencia?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 8: ¿Su jefe le ha hecho llegar una copia de estos documentos? . ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 9: ¿Usted está informado de las funciones que debe realizar? ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 10: ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de esta dependencia?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 11: ¿Se siente orgulloso de trabajar en esta dependencia?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 12: ¿Considera que existe un buen ambiente para trabajar?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 13: ¿Cómo califica su aporte a la institución?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 14: ¿alguna vez se le ha delegado funciones?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 15: ¿Cómo fue su desempeño? ....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 16: ¿Cuando se le delego autoridad, tomo decisiones que permitieron resolver un problema? .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 17: ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros? .... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 18: ¿Considera usted que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo? .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 19: ¿Trabaja en equipo con sus compañeros?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 20: ¿Considera que su jefe es comunicativo?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 21: ¿Su jefe escucha sus opiniones y le hace participe en la solución conjunta de los problemas de esta dependencia? .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 22: ¿Su jefe le felicita cuando realiza bien su trabajo?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 23: ¿Mantiene una buena relación con su jefe inmediato?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 24: ¿Su jefe se preocupa por conocer sus necesidades e intereses?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 25: ¿Esta satisfecho con el trabajo de los empelados que dependen de usted? .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 26: ¿Existe trato preferencial por parte de los directivos con alguno de sus compañeros? .....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 27: ¿Considera que su jefe es un líder?¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Gráfico 28: ¿De los servicios que brinda la dubu cual de ellos ha utilizado?¡ERROR!  
**MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 29: Calidad de atención del servicio medico¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 30: Calidad de atención del servicio social¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 31: Calidad de atención del deportivo recreacional¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 32: Calidad de atención de obstetricia¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 33: Calidad de atención en dental. ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 34: Calidad de atención de psicología¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 35: Calidad de atención de nutrición¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 36: Calidad de atención del comedor universitario¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 37: Calidad de atención de triaje... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 38: Calidad de atención en capellanía¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 39: ¿Considera que el área de trabajo del personal de la dubu es la adecuada?  
..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 40: ¿El personal de la dubu cuenta con los materiales y equipos informáticos para llevar a cabo su trabajo? ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 41: Mejoras en el servicio medico. ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 42: Mejoras en el servicio social ... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 43: Mejoras en deportivo recreacional¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 44: Mejoras en obstetricia ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 45: Mejoras en dental ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 46: Mejoras en psicología ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 47: Mejoras en nutrición ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 48: Mejoras en comedor universitario¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 49: Mejoras en triaje ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 50: Mejoras en capellanía ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 51: Calificación del trato de servicio medico¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 52: Calificación del trato del servicio social¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 53: Calificación del trato de deportivo recreacional¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 54: Calificación del trato de obstetricia¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 55: Calificación del trato en dental ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 56: Calificación del trato en psicología¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 57: Calificación del trato en nutrición¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 58: Calificación del trato en comedor universitario¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 59: Calificación del trato en triaje .. ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 60: Calificación del trato en capellanía¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

GRÁFICO 61: Disposición a ayudar a los estudiantes¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 62: ¿Se realizo la atención en un plazo adecuado?¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 63: ¿El personal del servicio medico se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 64: ¿El personal del servicio social se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 65: ¿El personal del deportivo recreacional se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 66: ¿El personal de obstetricia se intereso por resolver y solucionar lo solicitado? ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

Gráfico 67: ¿El personal de dental se intereso por resolver y solucionar lo solicitado? ..... ¡ERROR! **MARCADOR NO DEFINIDO.**

- Gráfico 68: ¿El personal de psicología se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
 ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 69: ¿El personal de nutrición se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
 ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 70: ¿El personal del comedor universitario se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 71: ¿El personal de triaje se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
 ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 72: ¿El personal de capellanía se intereso por resolver y solucionar lo solicitado?  
 ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 73: Calidad de información brindada en el servicio medico ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 74: Calidad de información brindada en el servicio social ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 75: Calidad de información brindada en deportivo recreacional ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 76: Calidad de información brindada en obstetricia ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 77: Calidad de información brindada en dental ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 78: Calidad de información brindada en psicología ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 79: Calidad de información brindada en nutrición ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 80: Calidad de información brindada en el comedor universitario . ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 81: Calidad de información brindada en triaje ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 82: Calidad de información brindada capellanía ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Gráfico 83: ¿Considera importante que la du bu cuente con un sistema informático de los usuarios? ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

## RESUMEN

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo está situada en la provincia de Lambayeque, es una institución pública educativa de nivel superior; se pudo observar deficiencias en las relaciones humanas entre el personal administrativo de las diferentes áreas y la calidad de servicio que se brinda. Dada la importancia que tiene el clima organizacional, surgió la necesidad de llevar a cabo una investigación, cuyo objetivo general es Determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que se brinda a los estudiantes universitarios en la Dirección General de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2015, con la finalidad de plantear estrategias de mejoramiento.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se recolectaron datos mediante un cuestionario, para medir el Clima Organizacional y la hoja de encuesta, para medir la Calidad de Servicio.

La población en estudio está conformada por el personal administrativo (23) y alumnos (muestra de 379, distribuidos por Escuela Profesional). El tipo de investigación fue el descriptivo, corresponde al diseño no experimental, está basado en la observación y percepción de las situaciones y hechos ya existentes (Hernández, Fernández y Baptista - 2006).

Los resultados, se analizaron utilizando instrumentos y pruebas estadísticas: Alfa de Cronbach, Tabla de frecuencias con gráficos circulares, Tablas Cruzadas, Chi cuadrado de Pearson con nivel de significancia  $p \leq 0.05$ , donde muestra la relación directa entre las variables Clima Organizacional y Calidad de Servicio.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Calidad de Servicio.

## **ABSTRACT**

Pedro Ruiz Gallo National University is located in the province of Lambayeque, is a public institution of higher education level; was observed shortcomings in human relations between the administrative staff of the different areas and the quality of service provided. Given the importance of the organizational climate, the need arose to conduct an investigation, whose overall objective is to determine the influence of organizational climate on the quality of service is provided to university students in the Management of University Welfare Department of the National University Pedro Ruiz Gallo 2015, in order to propose strategies for improvement.

For the development of research, data are collected through a questionnaire to measure the organizational climate and survey sheet to measure Quality of Service.

The study population is made up of the administrative staff (23) and university students (sample of 379, distributed by Professional School). The research was descriptive, It corresponds to non-experimental design, is based on observation and perception of situations and facts existing (Hernández, Fernández and Baptista - 2006).

The results were analyzed using statistical tests as instruments and Cronbach's alpha, Frequency table with pie charts, Crosstabs, Chi square Pearson with significance level of  $p \leq 0.05$ , which shows the direct relationship between organizational climate variables and Quality of Service.

Keywords: Organizational climate, Quality of Service.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el Clima Organizacional ha generado un gran impacto en las organizaciones, ya que se ha convertido en una herramienta que ayuda a detectar de manera directa la percepción que tienen sus trabajadores; involucrando el tipo de organización, la tecnología, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). Chiavenato, (1992).

En las instituciones pertenecientes al sector público se encuentra como problema común un clima laboral inadecuado, donde los trabajadores actúan sin motivación alguna y los problemas se reflejan en el desarrollo ineficaz de dichas organizaciones.

Esto se debe en gran parte a la insatisfacción que presentan las personas con respecto a su trabajo, no se sienten a gusto con la forma en que deben desempeñarse, ven su labor como algo rutinario, no existe un ambiente de trabajo adecuado como para laborar mejor, falta de comunicación, documentos de gestión desactualizados, falta de capacitación y motivación, deficiencia en la limpieza de las áreas de trabajo, falta de equipos de cómputo modernos, entre otros.

Al observar deficiencias en las relaciones humanas entre el personal administrativo de las diferentes áreas y la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se ha percibido que el clima organizacional no es muy eficiente, ya que algunos trabajadores se tienen rencillas y esto puede apreciarse en la forma en que se tratan; también se observa la atención inadecuada en los servicios que se brinda, para lo cual se ha planteado el siguiente problema ¿Cómo influye el Clima Organizacional en la Calidad de Servicio que se brinda a los Estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2015.

Ante lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo Determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad

Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, para poder desarrollar este objetivo se realizó un diagnóstico, identificación de causas y se plantearon alternativas de solución y recomendaciones para el mejoramiento de estas áreas y de la institución.

Como hipótesis fundamental se consideró que el clima organizacional influirá en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la UNPRG.

Finalmente, este trabajo se estructuró de la forma siguiente:

Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, se detalla la situación problemática, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y objetivos.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, se detalla los antecedentes y la base teórica de las variables en estudio.

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO, se desarrolla tipo y diseño de la investigación, población, muestra, hipótesis, instrumentos de recolección, análisis e interpretación de datos.

Capítulo IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS, se muestra el resultado gráfico y la tabulación de cada pregunta detallada en la encuesta; así como el análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, se realiza la propuesta para la mejora del Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2015.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, como un aporte de los autores que permita un clima laboral más agradable y como consecuencia una atención de calidad en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.



## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Situación problemática**

### **A nivel Internacional.**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en la calidad del servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

En una organización ningún individuo funciona por sí solo, ya que es necesaria la interrelación entre sus miembros, los cuales intercambian una serie de valores, conductas y normas que darán una conformación final a ésta y así funcionar en su medio social. De esta manera se conforman los equipos dentro de las organizaciones, para aunar esfuerzos con el fin de alcanzar objetivos y metas. Idealmente las organizaciones deben ser lugares donde se reúnen personas motivadas para lograr objetivos determinados, sin embargo esto no siempre sucede, pues en ocasiones se presentan situaciones conflictivas, entre otras se señalan: estilos de liderazgo poco efectivos, conflictos interpersonales, baja participación en la toma de decisiones, trayendo consigo una interrupción en la eficacia organizacional.

Así tenemos diferentes definiciones sobre Clima Organizacional Chiavenato (1992) el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Palma (2004) define el clima laboral como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas

necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Goncalves (2004) define Clima Organizacional, como las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.

Así mismo el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional. Como ya lo hemos mencionado es la **“percepción”** que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Con respecto a ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios o clientes es un verdadero reto para toda institución pública o privada que no desee verse desplazada por una competencia agresiva.

Un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía ¿y qué significa esto? "ponerse en los zapatos del cliente". A nadie le gusta que le hablen de mala manera, le entreguen productos o servicios mal

hechos, en un empaque o en unas instalaciones en mal estado, o que el empleado tenga mal aspecto o no conozca la información necesaria para dar la confianza que el cliente necesita.

La calidad es uno de los conceptos que más desean desarrollar las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios. El objetivo principal es la satisfacción plena del cliente. Para poder familiarizarse con la calidad en el servicio al cliente, es primordial conocer los conceptos básicos del tema, por ello se mencionan a continuación:

Álvarez (2006) Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Deming (1989) la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado. El principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Stanton y Walker (2000) definen: "los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (p 6).

Pizzo (2013) Calidad en el Servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Considerando los diferentes conceptos de calidad de servicio se debe destacar la importancia del cliente (persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón; pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio), concluyendo que calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Así tenemos que a nivel mundial y nacional existen empresas e instituciones que brindan una excelente atención al cliente, como prueba de ello tenemos a McDonald's una de las empresas más grande de América Latina, que su gente trabaja para servir al cliente, en forma rápida y segura, en un ambiente limpio, con atención personalizada y amable. Según un estudio realizado en el año 2013 por The Conference Board, únicamente el 45% de los trabajadores de Estados Unidos se encuentran satisfechos en el puesto laboral que ejercen, cuando hace 26 años el 61% de los empleados se encontraban satisfechos. Esto concluye a que la mayoría de personas no son felices en las empresas donde trabajan y este índice va creciendo día con día.

### **A nivel nacional.**

En la actualidad todas las instituciones están en gran competencia por obtener el mayor número de usuarios o consumidores posibles ya que sin ellos no existirían, y ya no solo se preocupan por la calidad de los bienes o servicios que prestan y que es percibida por los consumidores, sino también por una parte importante de esta percepción está influenciada por las personas que son la cara visible de la institución, es decir, por la calidad de servicio que deben brindar para mantenerlos a gusto, cumpliendo con toda sus expectativas.

Muchas veces la gran mayoría de las instituciones suelen decir que el cliente es lo primero, estamos trabajando y nos esforzamos para brindarles excelente atención, con buena predisposición, amabilidad y entusiasmo para convertirnos en su proveedor de confianza. Sin embargo; solo queda en una manifestación, ya que en la práctica se encuentra totalmente desligada con la realidad.

En las Instituciones Públicas, específicamente en las Universidades también se presenta la insatisfacción de los usuarios en lo que se refiere a la atención y servicio que brinda la institución diariamente. Esto se ve acompañado de un notable deterioro de la imagen provocada por la falta de simpatía y la prestación de un óptimo servicio. Las personas que laboran en la institución, carecen de las características mínimas para relacionarse de una manera eficaz con los usuarios. Ellos alegan que cuando llegan a la institución es para tener un buen trato y conocimientos, pueden permitir errores; pero no una mala actitud y se sienten insatisfechos cuando reciben una atención inadecuada y además experimentan un estado de incomodidad.

### **A nivel Local.**

En la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo se viene observando deficiencias en las relaciones humanas entre el personal administrativo de las diferentes áreas y servicios. Considerando que las deficiencias en las relaciones humanas repercutirá en la inadecuada atención que se le brinda a los estudiantes que acuden a esta dependencia; se ha considerado determinar mediante un diagnóstico las causas e influencias que vienen afectando el clima organizacional del personal que labora en esta dependencia y como éste tiene incidencia en la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes.

Por lo que a partir de este diagnóstico situacional analizaremos cuales son los factores determinantes para reducir la insatisfacción de la población estudiantil.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cómo influye el Clima Organizacional en la Calidad de Servicio que se brinda a los Estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2015?.

## **1.3. Delimitación de la Investigación**

### **1.3.1 La Institución**

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, está situada geográficamente en el Departamento, Provincia y Distrito de Lambayeque y localizada en la calle Juan XXIII N° 391 de este mismo distrito.

Es una institución pública educativa de nivel superior que forma profesionales innovadores, éticos, críticos y competitivos, que

participan activamente en el desarrollo integral y sustentable de la sociedad.

Tiene su origen en la Escuela Nacional de Agronomía de Lambayeque, creada por Decreto del 18 de marzo de 1960 y transformada en la Universidad Nacional Agraria del Norte por Ley 14681 del 22 de octubre de 1963, y en la Universidad Nacional de Lambayeque, creada por Decreto Ley 14052 del 02 de abril de 1962, estas entidades se fusionan con la denominación UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, en virtud del Decreto Ley N°18179 del 17 de marzo de 1970. Después de 06 años mediante Resolución Rectoral N° 172-69-R se crean las Direcciones Universitarias nombrándose al Ing. Agrónomo Héctor Mazzotti Prettel como Primer Director de Bienestar Universitario y Asuntos Estudiantiles.

En la actualidad, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo cuenta con 14 Facultades y 30 Escuelas Profesionales con una población estudiantil de 12,873 semestre 2015 – II, en Lambayeque y 262 en la Filial Cutervo, distribuidos en 03 Escuelas Profesionales (Agronomía, Ingeniería en Industrias Alimentarias e Ingeniería de Zootecnia).

Además cuenta con áreas operativas, de asesoría y de apoyo, constituidas por las Direcciones y Oficinas Universitarias, que dependen del Rector, de los Vicerrectores o de la Dirección General de Administración, según sea el caso.

Las Direcciones Universitarias son órganos de coordinación, integración y dirección; responsables de la gestión de los objetivos estratégicos institucionales.

Cabe indicar que la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario, objeto de estudio, es el órgano asesor, de apoyo y gestión, encargado de planificar, organizar, coordinar, controlar y gestionar las acciones de



bienestar en la UNPRG. Cabe indicar que de acuerdo al nuevo Estatuto aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 09 de octubre de 2014 y promulgado por Resolución N° 1835-2014-R se modifica la denominación de Oficina Central de Bienestar Universitario a Dirección Universitaria de Bienestar Universitario la que actualmente depende jerárquicamente del Rectorado.

### **1.3.2 Reseña Histórica**

Por el año 1980 esta dependencia funcionaba junto con la Oficina Central de Personal, por lo que se nombra Jefe de la Oficina de Personal y Bienestar Universitario al Matemático Nery Nieves Escobar. Luego con Resolución N° 019-84 R del 8 de mayo de 1984, se nombra la Comisión Especial que da paso a la operatividad de la Oficina Central de Personal y Bienestar Universitario teniendo como Presidente al Dr. Walter Hernández Canelo.

El 6 de diciembre de 1990 con Resolución N° 956-90-R se nombra al Dr. Luis Pérez Malpica como Jefe de la Oficina Central de Personal y Bienestar Universitario. Así mismo se dispone también que el Ing. Agrícola Jorge Cumpa Reyes, profesor principal de la Facultad de Ingeniería Agrícola, prestara su apoyo a partir de esa fecha.

Teniendo en consideración la experiencia de otras universidades, la Oficina de Bienestar Universitario estaba considerada como Oficina Central con el objeto de cumplir con eficiencia los requerimientos en especial la atención del Estamento Estudiantil en materia de Becas, Comedor Universitario, atenciones médicas y otros servicios; encontrándose la Universidad en proceso de adaptación a una estructura administrativa, por lo que a fin de optimizar los servicios que se deben prestar a través de Bienestar Universitario se considera conveniente que esta oficina funcione independientemente de la Oficina Central de Personal por lo cual con Resolución N° 175-1991-R con fecha febrero del 1991 se resuelve:

1.- Separar la Oficina Central de Bienestar Universitario de la Oficina

Central de Personal, debiendo constituir en adelante dos Oficinas Centrales con la denominación de Oficina Central de Bienestar Universitario.

2.-Encargar al Ing. Jorge Cumpa Reyes, la Jefatura de la Oficina Central de Bienestar Universitario quien venía desempeñando funciones de apoyo desde diciembre de 1990, el cual a partir de la fecha 20 de febrero de 1991, asume el cargo de la Oficina Central de Bienestar Universitario quedando constituida así dicha denominación.

La Oficina Central de Bienestar Universitario dependió jerárquicamente del Vicerrector Administrativo y estaba a cargo de un docente nombrado por el Consejo Universitario a propuesta del Rector.

Jefaturas asumidas en años anteriores:

1. Lic. Fredy Paz Sifuentes, 1994 - 1996.
2. Lic. Manuel Sandoval Rodríguez 1996 - 1997.
3. Ing. Rubén Sachún García 1997 - Mayo de 1999.
4. Arq. Oscar Montjoy Ortega 1999 - Diciembre del 2000.
5. Ing. Ernesto Celi Arévalo 2001 hasta marzo del 2001.
6. Ing. Gavino Loyaga Orbegozo Abril 2001- Diciembre 2002.
7. Dr. M.V. Wilfredo Arévalo Tello 2003 – 2006.
8. Dr. Guillermo Cabrejos Sampén Febrero a Nov. 2006.
9. Lic. Wilder Alvarado Castillo 2006 -2010.
10. Lic. Adm. Jorge Huamán Atoche Pacherres 2010.
11. Dr. Gustavo Anteparra Paredes 2011.
12. Ing. María Julia Jaramillo Carrión, a partir del 24 de setiembre 2012 según Resolución N° 56-2012-R.

### **1.3.3 MISIÓN**

Contribuir al desarrollo integral del estudiante y demás miembros de la Comunidad Universitaria; ejecutando programas de promoción, prevención y asistencia en los campos médico-social y deportivo-recreacional, orientándolos a mejorar su calidad de vida, desarrollando en ellos responsabilidad y compromiso social.

### **1.3.4 VISIÓN**

Al año 2017, es ser una oficina con adecuada infraestructura debidamente implementada y personal altamente capacitado, reconocido por la comunidad en general, por generar bienestar, calidad de vida y responsabilidad social a los miembros de la familia universitaria.

### **1.3.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Actualmente, la estructura orgánica de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo está conformada por 3 áreas: Unidad Médica, Oficina de Servicio Social, Oficina de Educación, Recreación y Deportes donde se brinda servicios en forma gratuita a toda la Comunidad Universitaria, tales como: atención médica, dental, nutrición, obstetricia, psicología, servicio social y deportivo recreacional. Está constituida por un total de 23 servidores administrativos y la Directora de la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario.

Cabe mencionar que los documentos de gestión se encuentran desactualizados; así por ejemplo tiene el Reglamento de Organización y Funciones aprobado según Resolución 498-1994-R del año 1994, el Manual de Organización y Funciones no está aprobado, solo se cuenta con uno proyectado en el año 2008 sin aprobarse hasta la fecha y no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos que oriente a los usuarios cuando solicitan un servicio y se les brinde información de manera oportuna al tramitar un documento, etc.

Para mayor información se ha elaborado un organigrama de esta dependencia, en base al Estatuto de la UNPRG aprobado mediante

Resolución N° 1835-2014-R – Ley Universitaria N° 30220 y a las jefaturas que actualmente se encuentran operativas. (Ver Anexo 1).

La infraestructura es de material noble, tiene 02 pisos y se encuentra en buen estado de conservación.

Con respecto al clima laboral se viene observando deficiencias en las relaciones interpersonales entre los servidores administrativos de algunas áreas como por ejemplo: falta de liderazgo, comunicación, poca identificación del personal con los objetivos institucionales, etc.; así mismo la insatisfacción por parte de los alumnos en lo que se refiere a la calidad de servicio que se les brinda; por lo que siendo el estudiante la razón de ser de nuestra Alma Mater, se hace necesario realizar la presente investigación con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la calidad del servicio brindado.

#### **1.4. Justificación e Importancia de la investigación**

Para que una persona pueda trabajar bien y ser más productiva debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella, lo cual confirma el principio de que "la gente feliz entrega mejores resultados", un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias que impactarán de manera positiva o negativa en el funcionamiento de la institución y por ende en la calidad de servicio que se ofrece.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se realiza por las siguientes razones:

1. Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearán en la investigación servirán como un aporte para ser utilizados en otros trabajos de investigación, siempre y cuando se demuestre su validez y confiabilidad.
2. El resultado de esta investigación se puede reglamentar y ser incorporado al campo de la ciencia, ya que se demostrará la influencia que existe entre las variables clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio.
3. Se viene observando deficiencias en las relaciones humanas entre el personal administrativo de las diferentes áreas y servicios

que tiene la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario - UNPRG. Cabe indicar que esta dependencia brinda diferentes servicios, tales como: atención médica, servicio social, obstetricia, nutrición, dental, psicológico, deportivo recreacional a toda la Comunidad Universitaria; es decir al personal docente, administrativo y alumnos; pero nuestra **población en estudio será básicamente el estamento alumnos**, a quienes se les brinda además el servicio de Comedor Universitario.

Considerando que las deficiencias en las relaciones humanas repercutirá en la inadecuada atención que se le brinda a los estudiantes que acuden a esta dependencia; se ha considerado determinar mediante un diagnóstico las causas e influencias que vienen afectando el clima organizacional del personal que labora en esta dependencia y como éste tiene incidencia en la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes, para de esta manera proponer alternativas de solución y recomendaciones que faciliten los cambios y el mejoramiento de estas áreas y de la institución.

Se realizará una breve descripción de las funciones que realiza el personal en cada oficina y de los servicios que se brindan en cada una de ellas:

**a) Oficina de Servicio Social**

Oficina técnica encargada de orientar y asistir al estudiante, trabajador docente, administrativo y familia en situación problemática. En esta área laboran 04 personas: la Jefa, 02 asistentas sociales y un personal de apoyo administrativo. Dentro de las funciones que realiza el personal está el llenado de Fichas Socio Económicas que realizan a los ingresantes, depuración de expedientes de alumnos comensales que han terminado la carrera o dejado de estudiar, elaboración de los carnets de los comensales, devolución de expedientes a los alumnos que no alcanzaron vacante para el comedor universitario, elaboración de los Informes Socio Económicos de alumnos y básicamente las entrevistas que realizan a los alumnos por diversos motivos, tales como: convocatoria para comedor universitario, bolsa de trabajo, exoneración de pago por derechos académicos, etc.

**b) Capellanía**

Cumple un rol fundamental en la vida espiritual de la Comunidad Universitaria por ello brinda consejería a las personas que lo requieren.

**c) Oficina de Recreación, Educación y Deportes**

Organiza, dirige y promueve actividades de recreación y educación del deporte vinculado al estudiante universitario. En esta área laboran 05 personas (varones), el jefe y 04 personas que tienen a cargo las selecciones deportivas de basquetbol, futbol, ajedrez; así como la atención diaria a los alumnos con el Coliseo, Canchas Deportivas y material.

## **d) Unidad Médica**

### **d.1) Servicio Médico**

Brinda atención médica en forma diaria a toda la comunidad universitaria como prevención y curación con calidad y calidez. El alumno es atendido con su carnet universitario. Se entrega medicina gratuita.

### **d.2) Servicio Odontológico**

Atención a toda la comunidad universitaria en limpieza, curaciones, extracciones dentales. Laboran 02 personas.

### **d.3) Servicio de Obstetricia**

Atención a toda la comunidad universitaria en lo que concierne a planificación familiar, consejería, tratamiento de enfermedades de transmisión sexual, examen de papa nicolau. Se brinda apoyo en campañas médicas. Está a cargo de una profesional en obstetricia.

### **d.4) Servicio de Nutrición**

Se brinda atención a toda la Comunidad Universitaria y en el Comedor Universitario brindando una alimentación balanceada, nutritiva a los estudiantes. Así mismo proporciona un régimen dietético a las personas que lo solicitan, según prescripción médica. Está a cargo de una profesional en nutrición.

### **d.5) Servicio Psicológico**

Brinda consejería en temas relacionados a la parte emocional. Está cargo de 01 profesional en psicología.

## **1.5. Limitación de la Investigación**

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación, fueron:

- a) Distancia entre el domicilio y lugar de estudio del trabajo de investigación.
- b) Margen de error del 5% en los instrumentos aplicados.
- c) Falta de colaboración para el llenado de los instrumentos aplicados: hoja de encuesta y cuestionario, ocasionando que no se muestren datos reales.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2015, con la finalidad de plantear estrategias de mejoramiento.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

1. Realizar un diagnóstico sobre la situación actual del Clima Organizacional y la Calidad del Servicio que se brinda en la Dirección de Bienestar Universitario.
2. Identificar las causas que vienen afectando el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la Dirección de Bienestar Universitario.
3. Proponer estrategias para el mejoramiento del Clima Organizacional y por ende en la Calidad de Servicio.



**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes de Estudios

**A nivel Internacional.**

**Mujica de González, Mariálida; Pérez de Maldonado, Isabel. (2007). Gestión del Clima Organizacional: Una Acción Deseable en La Universidad. *Laurus*, Mayo-Agosto, 290-304. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela.**

En la presente investigación los autores utilizan distintos indicadores de gestión para el logro de sus objetivos, pues no solamente es el compromiso de la institución sino del trabajador que debe mejorar su efectividad, todo ello conlleva a tener ambientes agradables de trabajo que ayudan a mejorar el rendimiento laboral.

**Ucros Brito, Marlenis. (2011). Factores del clima organizacional en las Universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, Mayo - Agosto, 91-102.**

Una vez Identificado los factores que influyen en el Clima Organizacional, corresponde realizar acciones que ayuden a mejorar las relaciones dentro de una institución.

Existen muchos factores que pueden influir en el Clima Organizacional, los cuales pueden ser positivos o negativos y dependiendo de estos factores, podemos saber el destino de la institución.

**Martha J. Mariño C. Barquisimeto. Abril (2007) Diagnóstico de la Calidad del Servicio Prestado por el Centro de Atención al Cliente de la Empresa B.O.C. Gases De Venezuela.**

Realizar un diagnóstico nos va a permitir identificar nuestras debilidades o fortalezas con la finalidad de corregirlas o mejorarlas, es por ello que las Empresas o Instituciones deben realizarlos para poder determinar las áreas donde existan falencias y una vez detectadas, buscar estrategias que permitan obtener resultados positivos para las mismas.

**Marjorie Liz Morales Casetti. México, D.F. (Agosto 2011). La Calidad de los Servicios Públicos. Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009).**

En los sectores públicos siempre se debe buscar la innovación con el fin de lograr un buen servicio al ciudadano.

Durante todo este tiempo los gobiernos han hecho esfuerzo para aplicar nuevas formas de Gestión y Gerencia Pública con el objetivo de hacer un estado más dinámico que permitan hacer los servicios menos engorrosos.

**A nivel Nacional.**

**Daniel Pérez, Jorge (2010). El Clima Laboral y su efecto en la Calidad de Atención al Estudiante en el Senati Chimbote - Perú.**

Para nadie es un secreto a voces que el Clima Laboral influye en la Calidad de Atención al Cliente.

No se puede brindar un servicio de calidad cuando las condiciones laborales tanto en ambiente físico o relaciones personales dentro de la organización es inadecuada.

Las empresas que han logrado el éxito, se debe a que han logrado mantener un buen ambiente laboral, teniendo como consigna el buen trato al cliente.

**Pelaes León, Oswaldo Clemente (2010). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos Lima-Perú.**

Del estudio realizado, podemos deducir que para lograr la Satisfacción del Cliente es necesario mantener un Clima Organizacional agradable, el cual nos permitirá fidelizar a nuestros clientes y a través de ellos poder trascender en este mundo competitivo.

**Luis Humberto Roldán Arbieta, Jorge Luis Balbuena Lavado, Yanela Karin Muñoz Mezarina. Calidad De Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en Supermercados Limeños. Pontifica Universidad Católica del Perú.**

Para mantener la lealtad del cliente encierra un sin número de factores que hagan que nuestra clientela se mantenga siempre unida a nuestra empresa.

El buen trato al Cliente, la Calidad de los Servicios que se brinde, el Ambiente físico, son uno de los principales factores para poder fidelizar al cliente, hacer sentir que nuestro cliente es la razón de ser nos brinda una ventaja positiva y de esta manera hacer que nuestra empresa logre su desarrollo y se convierta líderes en el mercado.

**María Del Carmen Sánchez Meza. Capacitación en Habilidades de Atención al Cliente para Mejorar la Calidad del Servicio Brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la Ciudad de Trujillo.**

Mejorar las habilidades de Atención al Cliente va a hacer un factor determinante para mejorar el Servicio de Atención al Cliente.

Atraves de diversas capacitaciones se puede potenciar al trabajador para que se brinde un servicio de calidad, logrando de esta forma la mejora de los servicios prestados.

Un trabajador bien capacitado va a brindar resultados óptimos para la empresa.

#### **A nivel Local.**

**Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth. Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo 2010. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo.**

Las instituciones siempre quieren ser líderes en el mercado; pero muchas de ellas se olvidan que un buen clima laboral es determinante para el logro de sus objetivos.

Es importante satisfacer primero las necesidades de nuestros trabajadores, lo que conllevará a la satisfacción de nuestros clientes.

**Silva Herrera, Ángela Paola. Determinación del Clima Organizacional en la Piladora Molinor S.A.C. en la Ciudad de Lambayeque – Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.**

Lograr un buena Clima Organizacional siempre va a traer resultados favorables para una institución. En el estudio realizado por los autores concluyen que existe un buen Clima Organizacional el cual permite a esta empresa lograr con más facilidad sus objetivos trazados.

**Cynthia Katherine Pérez Ríos. La Calidad en el Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC.–**

**Chiclayo Periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012.  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo.**

Si brindamos servicio de calidad hacemos que nuestra cartera de clientes se amplíe y como resultado los ingresos económicos van a mejorar para la empresa.

Caso contrario si los Servicios que se brindan no satisfacen las expectativas del cliente puede traer resultados catastróficos para la empresa.

Como resultado de la investigación la autora concluye que la Calidad de los Servicios que se brindan siempre va a tener un impacto directo con los resultados económicos.

**Diana Arasely Urcia Urcia, Cecilia Milagros Vásquez Burga. El Clima Organizacional y su Influencia en el Rendimiento del Personal Administrativo en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.**

En el presente trabajo de investigación se determinó que existen diversos factores que vienen afectando el rendimiento del personal administrativo de la FACEAC – UNPRG, por lo cual se deberán tomar acciones necesarias para reducir la insatisfacción del personal que conlleve a mejorar su productividad.

## **2.2 Base teórica científica**

### **2.2.1 Teoría**

Considerando la importancia del presente estudio se ha considerado mencionar algunas teorías sobre las variables a estudiar: Clima Organizacional y Calidad de Servicio.

Teoría del Clima Organizacional según Likert, mediante la cual establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la

percepción.

Así mismo Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

- a) Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Tenemos: la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- b) Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- c) Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables, trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, son:

### **1. Clima de Tipo Autoritario**

Sistema I: Autoritario Explotador

Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II: Autoritarismo Paternalista

Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados, los jefes manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin

embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

## **2. Clima de Tipo Participativo**

### **Sistema III: Consultivo:**

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

### **Sistema IV: Participación en Grupo**

Existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal – ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

Según la teoría de W. Edward Deming, dice que la calidad provoca una reacción en cadena. En un proceso por conseguirla entran en juego varios factores: Clientes, personal, inversionistas, proveedores, comunidad.

Deming, afirma que no es suficiente tan sólo



resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo.

La misión del organismo es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación en los que estén involucrados.

Si la organización consigue llegar a esa meta, aumentará la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una ganancia razonable a los accionistas, asegurará su existencia futura y brindará empleo estable a su personal.

Deming ha propuesto a los directivos de diversas organizaciones un sistema constituido por catorce puntos:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía de "conciencia de la calidad". Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos deben ser conscientes del reto, afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto y brindar una buena capacitación al trabajador hasta la post-venta.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Establecer la tendencia a tener un solo proveedor para cualquiera artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la CALIDAD y la productividad y así reducir los costos continuamente.
6. Métodos modernos de capacitación.
7. Es importante la capacitación actualizada para aprovechar maquinas, herramientas, material primas.
8. Implantar métodos de liderazgo. El objetivo de la supervisión debe consistir en ayudar a las personas, a las máquinas y a los aparatos para que hagan un trabajo mejor:
9. Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización.

10. Derribar las barreras entre dependencias. Las personas en el departamento de investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y los que podrían surgir en el uso del producto, con el mismo o con el usuario.

11. Eliminar los eslogans, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones sólo crean más relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y la baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.

12. Este punto se divide en dos:

- a. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
- b. Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.

13. Se exponen dos puntos:

- a. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.
- b. Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, entre otras cosas, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.

14. Implantar un programa vigoroso de educación y auto – mejora. El enriquecimiento del conocimiento en el personal, será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la empresa.
15. Involucrar a todo el personal de la organización en la lucha por conseguir la transformación. Esta es tarea de todos.

## **2.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL (CO)**

### **2.2.2.1. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Blanch (2003) define el clima organizacional como el conjunto de propiedades objetivas y percepciones subjetivas del ambiente laboral, en lo concerniente a aspectos relevantes de la vida social de la organización, como cohesión, confianza recíproca, transparencia informativa, estilo de comunicación, apoyo mutuo, autonomía individual, reglas implícitas de funcionamiento, grado de “juego limpio”, etc. Es una variable explicativa y predictiva de procesos como rendimiento, productividad, absentismos, rotación, conflictividad, satisfacción, calidad de vida laboral, eficacia y eficiencia organizacionales.

Chiavenato (2000) El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

### **2.2.2.2. VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Gilamar (1999) menciona que las variables que definen el concepto de clima organizacional son:

- a. Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- b. Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- c. Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- d. Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- e. Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

Las variables anteriormente mencionadas son percibidas por el individuo y determinan su forma de actuar con la organización, generando el clima.

### **2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Existen una serie de características del clima laboral que son sumamente importantes para realizar correctamente un diagnóstico del clima organizacional.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- a) El clima laboral es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- b) Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- c) El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- d) Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- e) Las diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. Estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- f) Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

#### **2.2.2.4. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Rodríguez (1999) menciona un cuestionario muy difundido, el de Litwin y Stringer, el cual consta de seis dimensiones:

1. Estructura organizacional: Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.
2. Remuneraciones: Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.
3. Responsabilidad: Grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.
4. Riesgos y toma de decisiones: Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.

5. Apoyo: Percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.
6. Conflicto: Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización.

#### **2.2.2.5. FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional es la base del funcionamiento organizacional:

- a) Define límites.
- b) Permite mantener la estabilidad y unidad de la organización.
- c) Define pautas y normas.
- d) Controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella.
- e) El tema en estudio como hemos
- f) Genera un sentido de identidad para los miembros.
- g) Facilita compromiso.

#### **2.2.2.6. FACTORES QUE CONDICIONAN EL CLIMA LABORAL**

El tema en estudio como hemos visto existen factores que están vinculados al clima laboral, estos nos servirán al momento de evaluar al personal que labora en la Institución.

##### **a) MOTIVACIÓN**

Para que un administrador logre que su grupo trabaje con entusiasmo es necesario que lo mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas.

La motivación es una actitud necesaria para que la persona se sienta cómoda en su trabajo; se desempeñe en él con ánimo e incluso logre su realización personal. Siempre nos vemos motivados por algo para realizar una determinada actividad; y nos

movemos con mayor agilidad mientras más motivación exista. Nos atreveríamos a decir que así funcionamos los seres humanos y que hoy en día, el medio nos obliga a avanzar para de esta manera cumplir nuestros objetivos.

*“influencia sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo”.* (Pérez y Villalba, 2002, p.332).

## **b) COMUNICACIÓN**

La comunicación es un elemento importante para poder conectar al individuo, el grupo y la organización; ya que nadie puede tomar decisiones sin tener información respecto a lo que fuera, por eso esta información debe ser comunicada entre todos los que pertenezcan a la organización.

Por ello la dirección o cualquier miembro de la Institución cuando toman decisiones, deben utilizar cualquier medio de comunicación para dar a conocer la decisión tomada. Las instituciones que maneja una deficiente comunicación, por lo general no logra sus objetivos.

Hodgetts y Altman (1985) definen a la comunicación como *“el proceso significados que van del emisor al receptor”* (p.324).

Asimismo Robbins y De Cenzo (2000) definen la comunicación como *“transferir y comprender el significado”*. (p.341).

Estas definiciones de ambos autores nos permiten entender que la comunicación no sólo es expresar ideas o información, sino también se deben comprender.

### **2.2.3 CALIDAD DE SERVICIO**

#### **2.2.3.1. Calidad**

“Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o



anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios“(Álvarez, 2006).

#### **2.2.3.2. Servicio**

Stanton, Etzel y Walker (2000) definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

#### **2.2.3.3. Calidad en el servicio**

Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Según Mendoza (2007) declara que el atributo que contribuye, fundamentalmente a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito indispensable para competir en todo el mundo. Además que la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas (Palafox, 2007).

#### **2.2.3.4. Importancia de la calidad de servicio**

Una de las formas principales para que la empresa se pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

Muchas empresas de servicios han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuando a la calidad de servicios. Por desgracia, la calidad de los servicios es más difícil definir y juzgar en comparación a la calidad en los productos.

Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio.

Cabe señalar que la calidad de los servicios siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y sobre todo, de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena.

Sin embargo, los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas, que piensan, hablan y actúan, y con factores externos que no está en nuestras posibilidades mejorarlas, por ejemplo, manifestaciones accidentales, el proveedor no llega a tiempo con el material, etc.; la mayoría de estos accidentes ocurren en presencia de los clientes, dando por resultado que su servicio se demore más de la cuenta.

Como podemos observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no sólo nos jugamos la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que deposita ese cliente en nuestro producto y/o servicio; por consiguiente, un cliente insatisfecho

representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la empresa.

#### **2.2.3.5. Dimensiones de calidad de servicio**

La referencia más común para determinar las dimensiones de la calidad de servicio es la aportada por Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, dentro de la Escuela Norteamericana de la calidad de servicio, quienes enumeran una serie de criterios con los que los clientes juzgan la calidad de un servicio.

1. Elementos tangibles, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y las apariencias físicas de las personas.
2. Fiabilidad, entendido como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.
3. Capacidad de respuesta, que determina disponibilidad para atender a los clientes con rapidez.
4. Profesionalidad, que alude a la posesión por las personas de las actitudes y aptitudes necesarias para la correcta prestación del servicio.
5. Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con el que el cliente es tratado por el personal de contacto.
6. Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
7. Seguridad, como inexistencia de peligro, riesgo o duda.
8. Accesibilidad, representativa de la facilidad en el contacto.

9. Comunicación, como indicador de la habilidad para escuchar al cliente, mantenerlo informado y utilizar un mismo lenguaje.
10. Comprensión del cliente, para denominar el esfuerzo de conocer al cliente y sus necesidades.

De acuerdo con la investigación, en la mayoría de los sectores de negocios las dos dimensiones más importantes para los clientes son:

### **1. Fiabilidad**

La empresa que logra un alto nivel de fiabilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones; entrega el servicio correcto desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez); cumple siempre las promesas que hace; entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos; si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente, (Fidelización del cliente, Juan Carlos Alcaide, ESIC,2010).

### **2. Capacidad de respuesta**

Significa, ofrecer un servicio rápido; contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los clientes; flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes; enviar de inmediato la información solicitada por los clientes; conceder las entrevistas en el plazo más breve posible; mantener suficiente personal a disposición de los clientes y similares (Fidelización del cliente, Juan Carlos Alcaide, ESIC, 2010).

#### **2.2.3.6. Atención al Cliente**

Son un conjunto de actividades que toda organización desarrolla,

siempre inclinándose al mercado para identificar las necesidades de sus clientes potenciales, en referente a la adquisición de bienes o servicios, de modo que puedan cubrir sus expectativas y generando un mayor grado de satisfacción con respecto a lo adquirido.

La atención al cliente tiene relación directa con el manejo del tiempo, pues en la actualidad es un factor determinante para la satisfacción del cliente. Se debe atender a éste a la brevedad posible, y si existe un problema cualquier miembro que labore en la Institución deberá solucionarlo de modo que no se retiren insatisfechos del lugar.

#### **2.2.3.7. Perfil del personal de atención al cliente**

La persona que atiende público debe reunir capacidades y aptitudes, rasgos de personalidad, motivaciones e intereses aptos para la tarea.

- a) **Verdadera vocación de servicio:** las personas que están encargadas en esta área, debe gustarle el trabajo y sentirse bien, ya que se relacionarán con el cliente y deberán brindarle la confianza debida para que exprese su necesidad y así ayudarle en lo que solicite.
  
- b) **Capacidad para escuchar al cliente:** esto implica que los encargados deben prestar atención a lo que el cliente les diga, ya sea, por medio de gestos o verbal, interpretando de esa manera el mensaje que quiere dar, para que de esa manera se brinde lo que el cliente requirió.
  
- c) **Empatía:** el personal debe ponerse en lugar de la otra persona, y de esa manera poder comprender qué necesidad requiere para poder satisfacerla.
  
- d) **Simpatía natural:** Al personal de atención no debe faltarle carisma

para atender, ya que esto influye mucho para que el cliente perciba una buena atención y se sienta a gusto en el establecimiento.

**e) Paciencia, ecuanimidad y autocontrol:** el personal encargado tiene que tener paciencia, ya que cada cliente que asiste a un establecimiento es distinto de otro, en consecuencia de ello debe controlarse y saber actuar ante el cliente, para que éste no perciba la incomodidad que presenta el personal al momento de brindarle la atención.

**f) Capacidad de adaptación:** Todo trabajador de esta área constantemente está inmerso a ser flexible por diferentes motivos que involucran atender a un cliente, pues como se sabe no todos los clientes tienen las mismas características, es por ello que deben actuar de acuerdo a la situación que se presente.

Todos estos atributos deben reunir las personas que son las encargadas de tener el trato directo con el cliente, de esa manera el cliente que perciba que la persona que lo atiende tiene vocación y se desenvuelve bien en lo que concierne a la atención, éste se sentirá a justo en el establecimiento y por ende satisfecho con el servicio y atención brindada.

#### **2.2.3.8. Importancia del talento humano en la entrega de servicios.**

Las organizaciones deben comenzar a tener en cuenta al talento humano que es la cara visible de la Institución, si centran su atención en el papel decisivo que juegan los empleados del servicio y desarrollar estrategias que den como resultado la efectiva prestación de servicios orientados al cliente.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma su recurso humano implicado en las actividades laborales. Esto es de

especial importancia en una organización que presta servicios, en el cual la conducta y rendimiento de los individuos influye en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

*“En una Institución de servicio, si no estás atendiendo al cliente más te vale atender a alguien que sí lo sea”* (Zeithmal y Bitner, 2002, p.349).

## **2.2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL**

Robbins (2004) expone que la cultura organizacional es un sistema de creencias, expectativas y valores; una forma particular de interacción y de relación compartida entre sus miembros y que se distingue a una organización entre las otras. Esta definición explica que la cultura organizacional es una percepción de la forma como los miembros conciben la organización y no referida si a ellos les gusta o no.

### **2.2.4.1. Importancia de la Cultura Organizacional**

Conocer la Cultura Organizacional es muy importante para:

- a) Detectar problemas dentro de la Organización y luego poder ofrecer solución a estos problemas.
- b) Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la Organización.
- c) Poder formar equipos de trabajo dentro de la Organización que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.
- d) Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas de la manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

### 2.2.5 NORMATIVIDAD

**a) Constitución Política del Perú ó Carta Magna**

Documento sobre la cual reposan los pilares del Derecho, la justicia y las normas del país. Esta controla, regula y defiende los derechos y libertades de los peruanos; organiza los poderes e instituciones políticas.

**b) Nueva Ley Universitaria N° 30220**

Tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

**c) Estatuto de la UNPRG Aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión día 09 de octubre de 2014 y promulgado por Resolución N° 1835 - 2014-R.**

El Estatuto se compone de principios, fines y funciones; los estudios y; la investigación; proyección social y extensión universitaria; del gobierno universitario; del comité electoral; la organización académica, administrativa y económica; los deberes y derechos de docentes, estudiantes y personal no docente; de los graduados y otros órganos de apoyo.

**d) Ley N° 27444 Procedimiento Administrativo General.**

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública, regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.



e) **Ley de Seguridad en el trabajo y salud en el trabajo N° 29783.**

Tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

En su Art. 18° Principios de Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo “mejora la autoestima y fomenta el trabajo en equipo a fin de incentivar la cooperación de los trabajadores”.

**2.2.6 Definición de la terminología**

**Calidad total:** Deming (1989) es grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado.

**Competencia Laboral**

Se refiere a la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada (según la **OIT** este es el concepto generalmente más aceptado).

**Comunicación Organizacional:** Palma (2004) se concreta en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la

institución y su tarea; es un proceso transversal que hace posible incluirlo en una política institucional.

**Condiciones laborales:** Es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2004).

**Conflicto:** Es una lucha por el desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepción o actitudes hostiles entre dos o más partes. (Vinyamata, 2001).

**Cultura organizacional:** Conjunto de creencias, valores, actitudes y conductas compartidas por todos los miembros de una empresa.

**Clima organizacional:** Es el ambiente fundamental de las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral; ello incluye a las instituciones y fuerzas externas que pueden inferir en su desempeño, para alcanzar un aumento de productividad y excelencia. (Robbins, 2004)

**Clima laboral:** Palma (2004) es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

**Dirección**

"Es la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados" (Koontz y O'Donnell).

**Empowerment**

Es el hecho de delegar poder y dar autoridad a los subordinados para la toma de decisiones, haciéndole responsable de los resultados.

**Estrategias**

Es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar (James Brian Quinn).

**Fiabilidad**

Permanencia de la calidad del producto o servicio a lo largo de tiempo. Según la Real Academia Española es la "probabilidad del buen funcionamiento de algo".

**Motivación**

Se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado, hacia el logro de las metas de la organización.

**CAPITULO III**

**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que “los estudios descriptivo buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (...)” (p.102).

El nivel de investigación que se aplicará en el presente estudio es de tipo descriptivo, pues a través de los instrumentos que se aplicarán nos permitirá identificar, describir y analizar las características de las variables que intervienen; es decir clima organizacional y calidad de servicio que se viene presentando en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la UNPRG; que nos ayudará a emitir nuestras propuestas de mejora.

#### **3.1.2 Diseño de la investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2006) se refieren al diseño no experimental como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p.205).

Bajo este concepto el diseño empleado en el presente estudio corresponde al No Experimental, pues está basado en la observación y percepción de las situaciones y hechos ya existentes que se vienen presentando en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la UNPRG, los cuales serán motivo de análisis.

## 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1 Población

La población a estudiar está conformada por el personal administrativo y alumnos.

El personal administrativo lo conforman los 23 trabajadores que actualmente labora en la DUBU.

La población estudiantil está representada por todos los estudiantes que asisten a la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario para solicitar algún servicio y que corresponde a un total de 12,873 semestre 2015 – II alumnos distribuidos en 14 Facultades y 30 Escuelas Profesionales en Lambayeque y 262 en la Filial Cutervo, distribuidos en 03 Escuelas Profesionales (Agronomía, Ingeniería en Industrias Alimentarias e Ingeniería Zootecnia).

### 3.2.2 Muestra

En la muestra seleccionada se tendrá en cuenta las siguientes características:

- a) **Tiempo de servicio:** Los trabajadores que participarán tienen como mínimo tres (03) años de antigüedad en la institución.
- b) **Condición laboral:** Es decir si es personal nombrado o contratado en la institución.
- c) **Escuela Profesional:** Con la finalidad de tener una distribución equitativa para la muestra.

Con respecto al personal administrativo la población es pequeña por lo que se ha creído conveniente que la muestra sea igual a la población (23 trabajadores).

Tabla 1: Población de trabajadores de la DUBU

<b>Nivel</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Condición laboral</b>	<b>%</b>
Profesional	11	Nombrado	45.83
Técnicos	10	Nombrado	41.67
Trabajador de Servicio	02	Contratado	8.33
Total	23		100%

Fuente: Informe Memoria 2014 - DUBU

En el caso de los alumnos se ha considerado una población de 12,873 semestre 2015 – II, con un intervalo de confianza del 5% habiéndose obtenido una muestra de 379, distribuidos por Escuela Profesional.

### **3.3 HIPÓTESIS**

El clima organizacional influirá en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la UNPRG.

### **3.4 VARIABLES**

**a) Variable Independiente:**

Clima Organizacional.

**b) Variable Dependiente:**

Calidad de Servicio.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2: Variable Independiente – Clima Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	TÉCNICAS RECOLECC DATOS	DE	INSTRUM. RECOLEC. DATOS	CALIFIC.
		Servicio al Usuario(a)/Ciudadano(a)					
CLIMA ORGANIZACIONAL	<b>Estructura organizacional</b> Asigna actividades, coordinar tareas y delegar autoridad. Define misión, visión, objetivos, estrategias. Atiende normativas.	1. Conocimiento del personal sobre reglamentos. 2. Área de trabajo.	1. ¿Tiene suficiente iluminación en su área de trabajo?	ENTREVISTA	CUESTIONARIO	SI NO	
			2. ¿Cómo considera la limpieza de los ambientes de trabajo?			Muy bueno B,R, M.	
			3. ¿Se siente cómodo con el equipo de cómputo y mobiliario que tiene asignado?			SI NO	
			4. ¿Tiene espacio suficiente su área de trabajo?			SI NO	
			5. ¿Qué documentos de gestión utiliza esta dependencia?			.....	
			6. ¿Conoce si los documentos de gestión están actualizados?			.....	
			7. ¿La Dirección de esta dependencia le ha hecho llegar una copia de estos documentos?			.....	
			8. ¿Le informaron la misión, visión y objetivos de esta dependencia?			SI NO	



<p><b>Responsabilidad</b></p> <p>Compromisos y obligaciones según la función que ocupa. Toma decisiones y acciones para que los resultados del trabajo se den, en tiempo y forma.</p>	<p>1. Delegación de funciones.</p> <p>2. Cumplimiento eficiente de las funciones.</p>	<p>9. ¿Se siente orgulloso de trabajar en esta dependencia?</p> <p>10. ¿Considera esta dependencia un lugar agradable para trabajar?</p> <p>11. ¿Cómo califica su aporte a la institución?</p>		<p>SI NO</p> <p>SI NO</p> <p>Muy Bueno - B- R-M</p>
<p><b>Riesgos y toma de decisiones</b></p> <p>Proceso para identificar y solucionar una acción que ayude a resolver un problema específico.</p>	<p>1. Delegación de autoridad.</p> <p>2. Celeridad en los trámites.</p>	<p>12. ¿Alguna vez se le ha delegado funciones?</p> <p>13. ¿Cómo fue su desempeño?</p> <p>14. ¿Cuándo se le delegó autoridad, tomo decisiones que permitieron resolver un problema?</p> <p>15. ¿Tomo decisiones sin autorización de su jefe?</p>		<p>SI NO</p> <p>Muy Bueno - B- R-M</p> <p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, NUNCA</p>

	<p><b>Conflicto</b></p> <p>Situación en la que dos o más personas no están de acuerdo con el modo de actuar de un individuo o un grupo perjudicando el logro de objetivos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocimiento del conflicto.</li> <li>2. Comunicación frecuente.</li> </ol>	<p>16. ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros?</p> <p>17. ¿Considera usted que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?</p> <p>18. ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?</p> <p>19. ¿Existe buena comunicación entre jefes y subordinados?</p> <p>20. ¿Considera que su jefe es comunicativo?</p> <p>21. ¿Participa usted en la solución conjunta de los problemas de esta dependencia?</p>	<p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, NUNCA</p> <p>SI NO</p> <p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, NUNCA</p> <p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, NUNCA</p>
--	--	--	--	---

**Tabla 3: Variable dependiente – Calidad de Servicio**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	TÉCNICAS RECOLEC. DE DATOS	INSTRUM. RECOLEC. DATOS	CALIFIC.
		Servicio al Usuario(a)/Ciudadano(a)				
CALIDAD DE SERVICIO	Valoración de servicio.	Identificación del servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿De los servicios que brinda la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario - DUBU, cuál de ellos ha utilizado?</li> <li>¿De los servicios utilizados, cómo califica la atención?</li> </ol>			<p>Muy Bueno -B- R-M</p> <p>Muy Bueno -B- R-M.</p>

	<b>Elementos Tangibles</b>	Ambiente de trabajo Equipos tecnológicos en buen estado (Computadora, impresora, fotocopidora).	3. ¿Considera que el área de trabajo del personal de la DUBU es la adecuada?  4. ¿El personal de la DUBU cuenta con los materiales y equipos informáticos para llevar a cabo su trabajo?	<b>ENCUESTA</b>	SI NO          SI NO
	<b>Fiabilidad</b>  Permanencia de la calidad del producto o servicio a lo largo de tiempo.	Identificación del trabajador con los objetivos de la institución.  Compromiso del trabajador	5. ¿Considera que hay mejora en los servicios que viene recibiendo en las distintas visitas al mismo?    6. ¿Cómo califica el trato del personal de los diferentes servicios?	<b>HOJA DE ENCUESTA</b>	A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, NUNCA  Muy bueno B,M,R

	<p>Atención rápida al usuario</p> <p><b>Capacidad de respuesta</b> Atención eficiente al usuario</p> <p>Habilidad de tener una reacción favorable a una situación desfavorable en la que nos encontramos, y no por nuestra culpa.</p> <p>Trato cortés y amable</p>	<p>7. ¿Se muestra dispuesto a ayudarlo?</p> <p>8. ¿Se realizó la atención en un plazo adecuado?</p> <p>9. ¿El personal se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?</p>	<p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE , NUNCA</p> <p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE , NUNCA</p> <p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE , NUNCA</p>
	<p><b>Empatía</b></p> <p>“ponerse en los zapatos del cliente”, Entender lo que necesita el usuario.</p>	<p>10. ¿El personal se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?</p>	<p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE ,</p>

	<p>reconociendo lo que el cliente desea, lo que siente, lo que piensa.</p>		<p>NUNCA</p>
	<p><b>Comunicación</b> Brindarle información clara y precisa del servicio. Lenguaje claro, simple y comprensible para el receptor. Debe ser oportuna, el mensaje debe llegar al receptor en el momento indicado, debe ser precisa.</p> <p>Contar con un registro sistemático de los usuarios.</p>	<p>11. ¿El personal de la DUBU le brinda información clara y precisa?</p> <p>12. ¿Considera importante que la DUBU cuente con un Sistema Informático de los usuarios?</p>	<p>A VECES, SIEMPRE, CASI SIEMPRE, NUNCA</p> <p>SI NO</p>

### 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### **Métodos de investigación**

El método utilizado en el presente trabajo de investigación fue el descriptivo, porque permitió identificar describir y analizar las características de nuestras variables.

Según Hernández (2006) método descriptivo permite “especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 60).

Asimismo, el procesamiento de datos responde al enfoque cuantitativo.

#### **Técnicas de recolección de datos**

En el presente trabajo se utilizó las siguientes técnicas

- a) **Encuesta:** Se elaboró una encuesta que se aplicó a los estudiantes que asisten a la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario a solicitar un servicio, con el propósito de obtener información en qué porcentaje de satisfacción o insatisfacción tienen con la atención brindada.
  
- b) **Entrevista:** A través de esta técnica se obtuvo información confiable sobre la situación actual de la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario, permitiendo determinar las áreas que necesitan mayor atención, así como las causas que viene afectando el clima organizacional en esta institución.
  
- c) **Análisis Documental: Normativa**  
Se tuvo en cuenta los documentos de gestión con que cuenta esta dependencia y si están actualizados.

### Instrumentos de recolección de datos

Dentro de los instrumentos empleados en la presente investigación se consideró los siguientes:

1. Hoja de encuesta
2. Cuestionario

### 3.7. Procedimiento para la recolección de datos

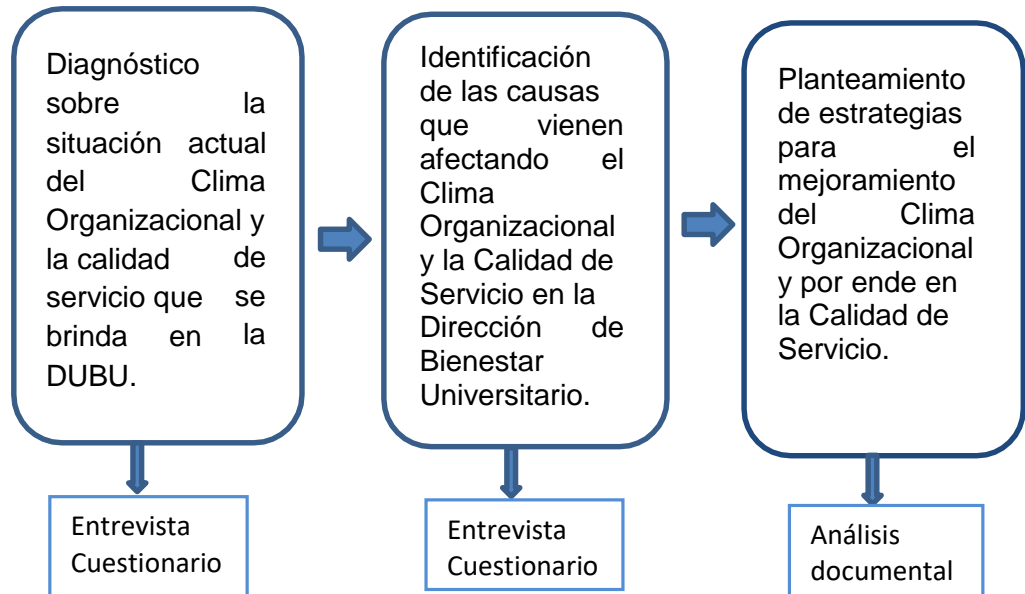


Gráfico 1: Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos, los autores creyeron conveniente utilizar los instrumentos ya mencionados; el Cuestionario se aplicó a la Directora, personal administrativo y para tener una mejor visión del tema también se entrevistó a 01 profesionales experto en el tema.

El Cuestionario contó un total de 26 preguntas donde se tuvo en cuenta algunos factores tales como: condiciones ambientales, el ambiente social, sus expectativas, etc.

La encuesta se aplicó a los estudiantes con la finalidad de



obtener información veraz y confiable sobre la atención recibida. Se trabajó con la escala Likert, por lo que se consideró detallar 11 preguntas, con los ítems siguientes:

1. Siempre, casi siempre, a veces, nunca
2. Si – No
3. Muy bueno, Bueno, Regular, Malo.

Así mismo, a través del análisis documental se determinó que la Dirección Universitaria no cuenta con documentos de gestión actualizados tales como el MOF, ROF, MAPRO, instrumentos técnicos necesarios que permiten regular el modelo de gestión y mantener el control de la calidad en todos los ámbitos de la organización.

### **3.8. Análisis estadístico e interpretación datos**

#### **Cuantitativo**

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó los programas de SPSS, y la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado.

#### **Cualitativo**

Entrevistas y análisis documental.

### **3.9. Principios Éticos**

#### **1. Claridad en los objetivos de investigación**

Elaborados de acuerdo a nuestra realidad problemática.

#### **2. Transparencia de los datos obtenidos**

Recoger información precisa de nuestros entrevistados y encuestados.

#### **3. Confidencialidad**

Los datos proporcionados serán reservados por los investigadores y aplicados en nuestro trabajo de investigación.

#### **4. Profundidad en el desarrollo del tema**

Revisar bibliografía necesaria de las variables en estudio.

### **3.10. Criterios de rigor científico**

Dentro de los criterios de rigor científico se consideró la validez y confiabilidad (fiabilidad), pues a través de los instrumentos empleados se realizó un análisis detallado, permitiendo determinar si las variables tienen relación; es decir si hay influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio que se brinda en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS  
RESULTADOS**

En este capítulo se muestra el resultado gráfico y tabulación de cada pregunta detallada en la encuesta; así como el análisis e interpretación de resultados.

#### 4.1. RESULTADOS EN TABLAS Y GRAFICOS

Para determinar el Clima Organizacional se contó con la participación de 23 trabajadores administrativos y 379 alumnos para la Calidad de Servicio. Los resultados se están representando por medio de gráficas de círculo.

Así mismo se ha utilizado el Alfa de Cronbach, coeficiente, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Entre más cerca de 1 este el coeficiente de Alfa de Cronbach más alto es el grado de confiabilidad.

*Tabla 4:* Variable: Calidad de Servicio

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>,949</b>	<b>57</b>

*Tabla 5:* Variable: Clima Organizacional

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>,338</b>	<b>26</b>

Es necesario indicar que los resultados están en un nivel bajo debido a la escasa muestra encuestada; pero sí refleja deficiencias.

A continuación se presentan los cuadros estadísticos y gráficos.

### 1. ¿TIENE SUFICIENTE ILUMINACION EN SU AREA DE TRABAJO?

Tabla 6: ¿Tiene suficiente iluminación en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	14	60,9	60,9	60,9
NO	9	39,1	39,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

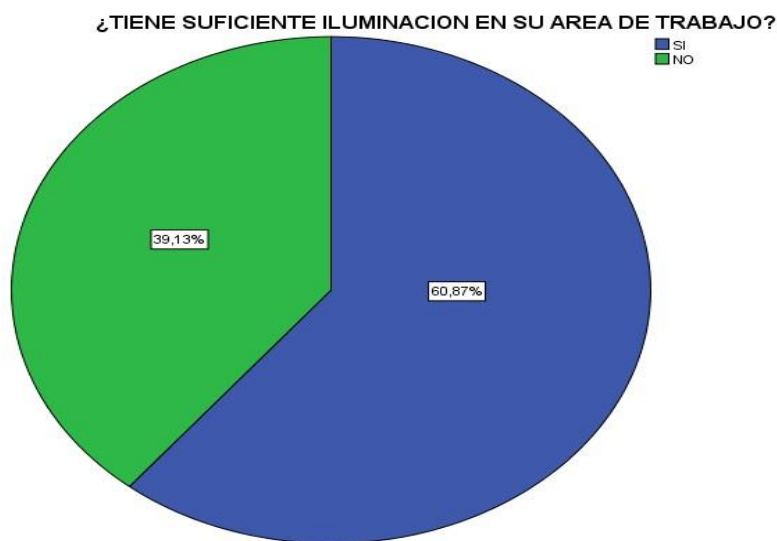


Gráfico 2: ¿Tiene suficiente iluminación en su área de trabajo?

El 60.87% de los trabajadores de la DUBU, consideran que existe buena iluminación en los ambientes de trabajo.

## 2. ¿COMO CONSIDERA LA LIMPIEZA DE LOS AMBIENTES DE TRABAJO?

Tabla 7: ¿Cómo considera la limpieza de los ambientes de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY BUENO	1	4,3	4,3	4,3
BUENO	8	34,8	34,8	39,1
REGULAR	11	47,8	47,8	87,0
DEFICIENTE	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

¿COMO CONSIDERA LA LIMPIEZA DE LOS AMBIENTES DE TRABAJO?

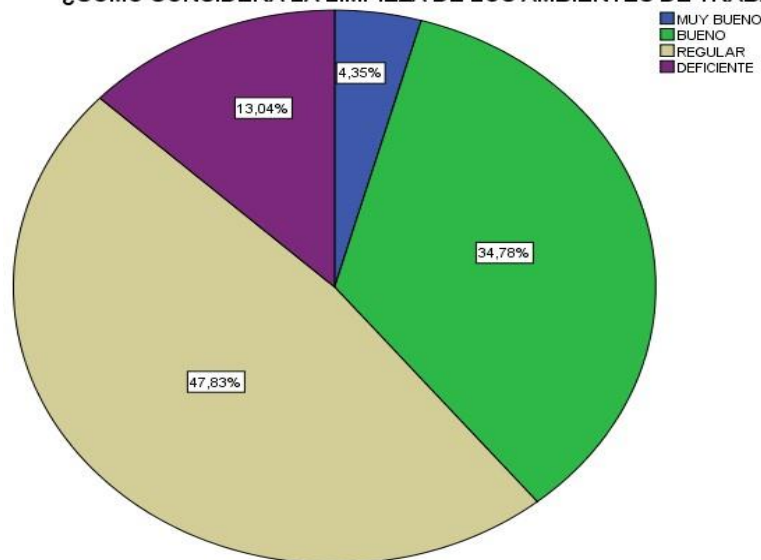


Gráfico 3: ¿Cómo considera la limpieza de los ambientes de trabajo?

Los trabajadores de la DUBU, consideran con un 47.83% que aún falta mejorar la limpieza en los ambientes de trabajo mientras que un 34.78% cree que está en una categoría Bueno.

### 3. ¿CUENTA CON EQUIPOS MODERNOS QUE FACILITEN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA?

Tabla 8: ¿Cuenta con equipos modernos que faciliten las actividades que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	8	34,8	36,4	36,4
	NO	14	60,9	63,6	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
	Total	23	100,0		

¿CUENTA CON EQUIPOS MODERNOS QUE FACILITEN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA?

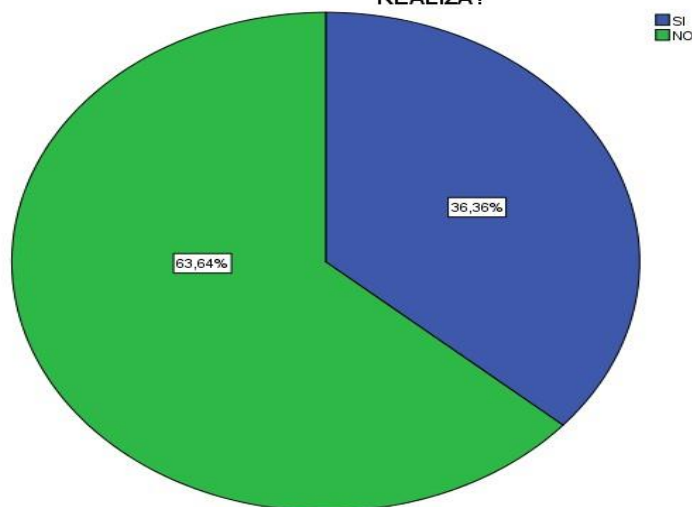


Gráfico 4: ¿Cuenta con equipos modernos que faciliten las actividades que realiza?

La encuesta muestra que un 63.64% de los trabajadores consideran que los equipos que usan en sus labores no son lo suficientemente modernos lo que no facilita su trabajo.

#### 4. ¿EL MOBILIARIO QUE TIENE ASIGNADO ES EL ADECUADO?

Tabla 9: ¿El mobiliario que tiene asignado es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	52,2	54,5	54,5
	NO	10	43,5	45,5	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
	Total	23	100,0		

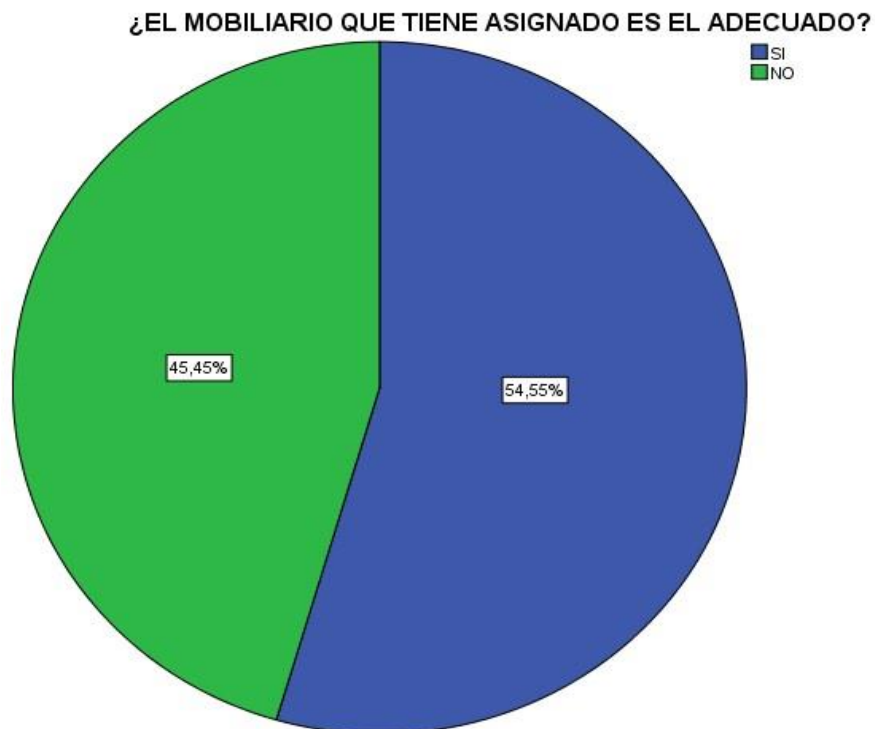


Gráfico 5: ¿El mobiliario que tiene asignado es el adecuado?

El 45.45% de los trabajadores de la DUBU, están inconformes con el mobiliario de sus áreas de trabajo mientras que el 54.55% considera que si es el adecuado.



## 5. ¿TIENE ESPACIO SUFICIENTE EN SU AREA DE TRABAJO?

Tabla 10: ¿Tiene espacio suficiente en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	16	69,6	69,6	69,6
NO	7	30,4	30,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

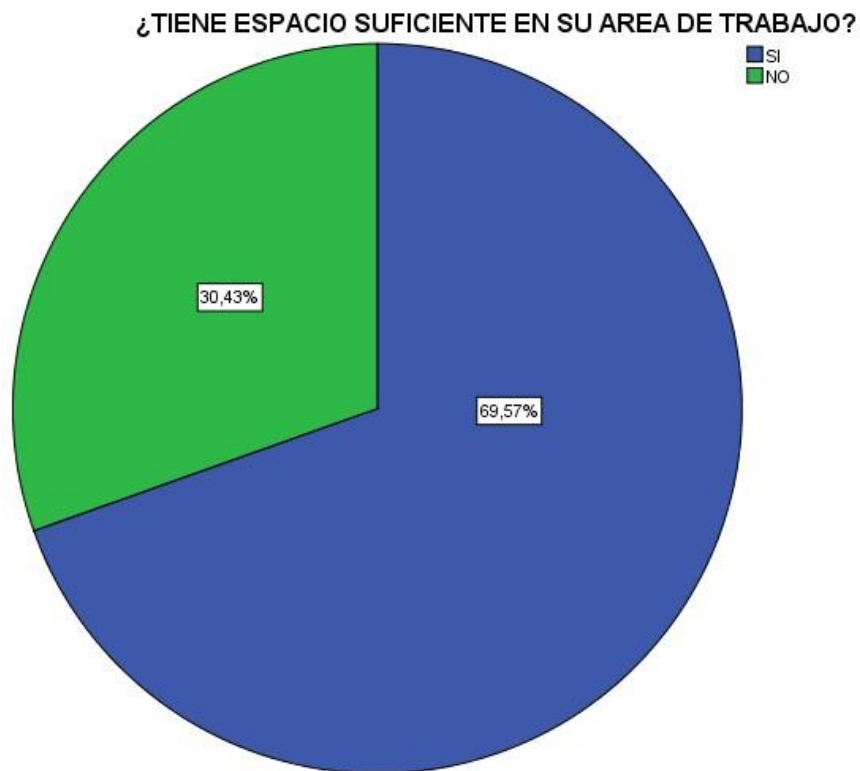


Gráfico 6: ¿Tiene espacio suficiente en su área de trabajo?

Con un 69.57% de aceptación, los trabajadores consideran que los espacios de trabajo son lo suficientemente amplios para poder realizar sus labores. Lo que indica que el problema no es la falta de espacio.

## 6. ¿QUE DOCUMENTOS DE GESTION UTILIZA ESTA DEPENDENCIA?

Tabla 11: ¿Qué documentos de gestión utiliza esta dependencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ROF	2	8,7	9,5	9,5
	MOF	14	60,9	66,7	76,2
	NINGUNO	5	21,7	23,8	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
	Total	23	100,0		

¿QUE DOCUMENTOS DE GESTION UTILIZA ESTA DEPENDENCIA?

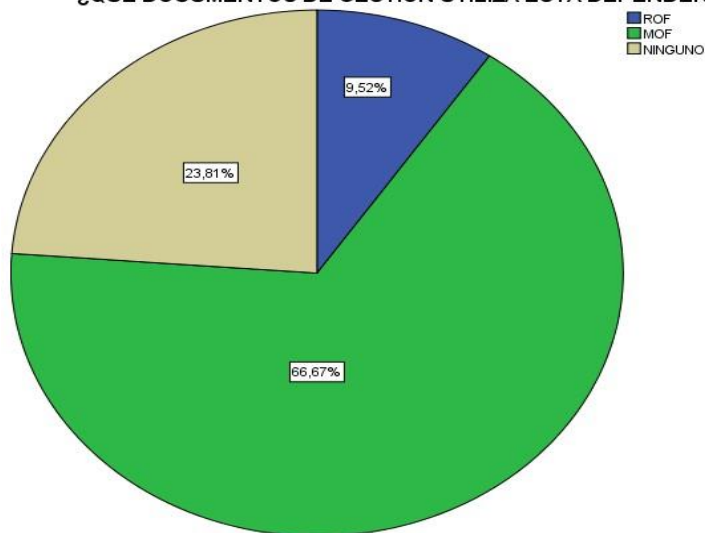


Gráfico 7: ¿Qué documentos de gestión utiliza esta dependencia?

El 66.67% de los trabajadores utiliza el Manual de Organización y Funciones (MOF), mientras que un 23.81% considera que no usa ningún documento de gestión.

## 7. ¿SU JEFE LE HA HECHO LLEGAR UNA COPIA DE ESTOS DOCUMENTOS?

Tabla 12: ¿Su jefe le ha hecho llegar una copia de estos documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MOF	5	21,7	23,8	23,8
	NINGUNO	16	69,6	76,2	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
	Total	23	100,0		

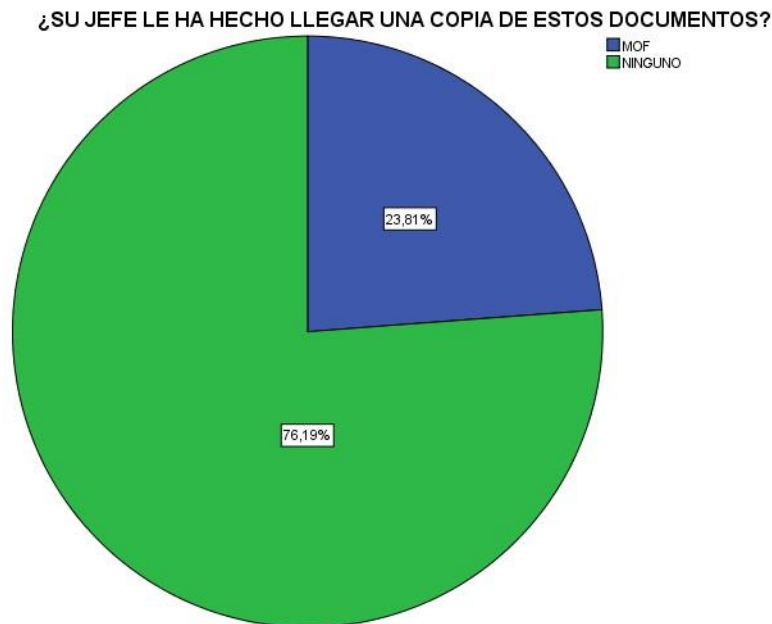


Gráfico 8: ¿Su jefe le ha hecho llegar una copia de estos documentos?

El 76.19% de trabajadores no ha recibido copia de los documentos de gestión que se utiliza en la DUBU.

**8. ¿USTED ESTA INFORMADO DE LAS FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR?**

Tabla 13: ¿Usted está informado de las funciones que debe realizar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	95,7	95,7	95,7
	NO	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

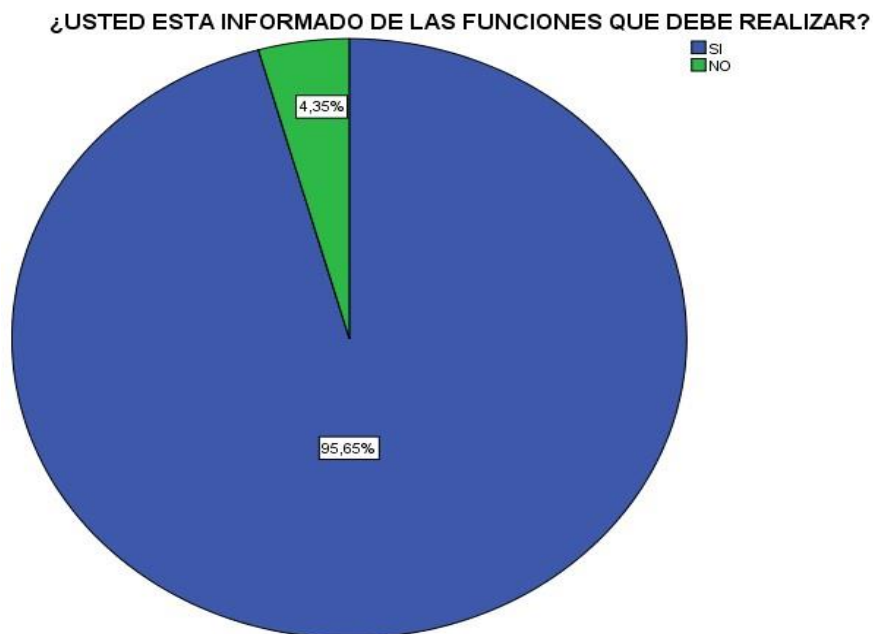


Gráfico 9: ¿Usted está informado de las funciones que debe realizar?

Con un 95.65%, los trabajadores de la DUBU dicen saber que funciones deben cumplir en sus distintas áreas de trabajo.

**9. ¿CONOCE USTED LA MISION, VISION Y OBJETIVOS DE ESTA DEPENDENCIA?**

Tabla 14: ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de esta dependencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	18	78,3	78,3	78,3
NO	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

¿CONOCE USTED LA MISION, VISION Y OBJETIVOS DE ESTA DEPENDENCIA?

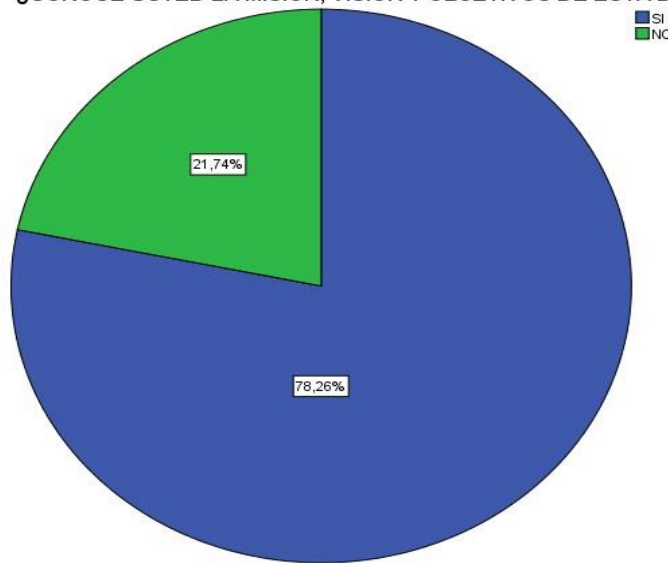


Gráfico 10: ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de esta dependencia?

El 78.26% de trabajadores de la DUBU se encuentra informado acerca de la misión, visión y objetivos de sus áreas de trabajo.

## 10. ¿SE SIENTE ORGULLOSO DE TRABAJAR EN ESTA DEPENDENCIA?

Tabla 15: ¿Se siente orgulloso de trabajar en esta dependencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	87,0	90,9	90,9
	NO	2	8,7	9,1	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos Sistema		1	4,3		
Total		23	100,0		

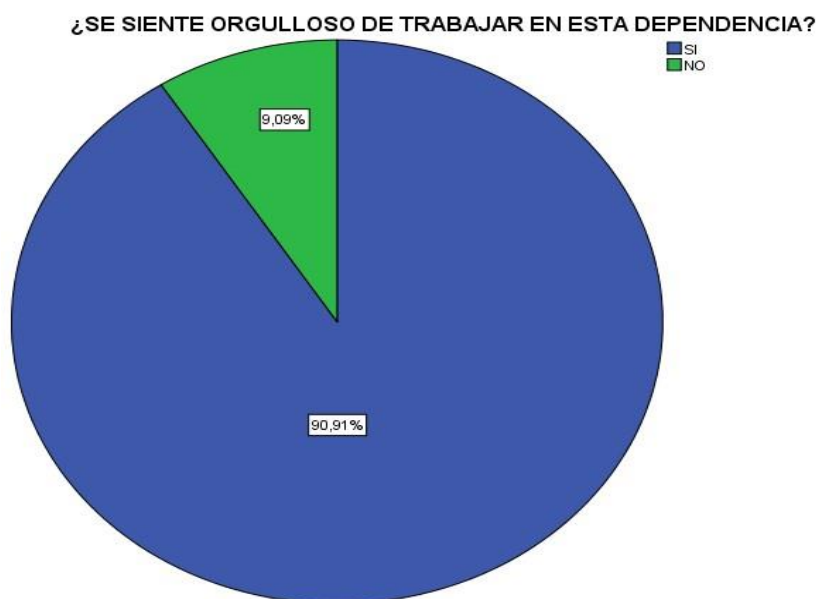


Gráfico 11: ¿Se siente orgulloso de trabajar en esta dependencia?

Con un 90.91%, la encuesta demuestra que los trabajadores se encuentran orgullosos de laborar en las áreas a las cuales están asignados.

## 11.¿CONSIDERA QUE EXISTE UN BUEN AMBIENTE PARA TRABAJAR?

Tabla 16: ¿Considera que existe un buen ambiente para trabajar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	10	43,5	43,5	43,5
SIEMPRE	8	34,8	34,8	78,3
CASI SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

¿CONSIDERA QUE EXISTE UN BUEN AMBIENTE PARA TRABAJAR?

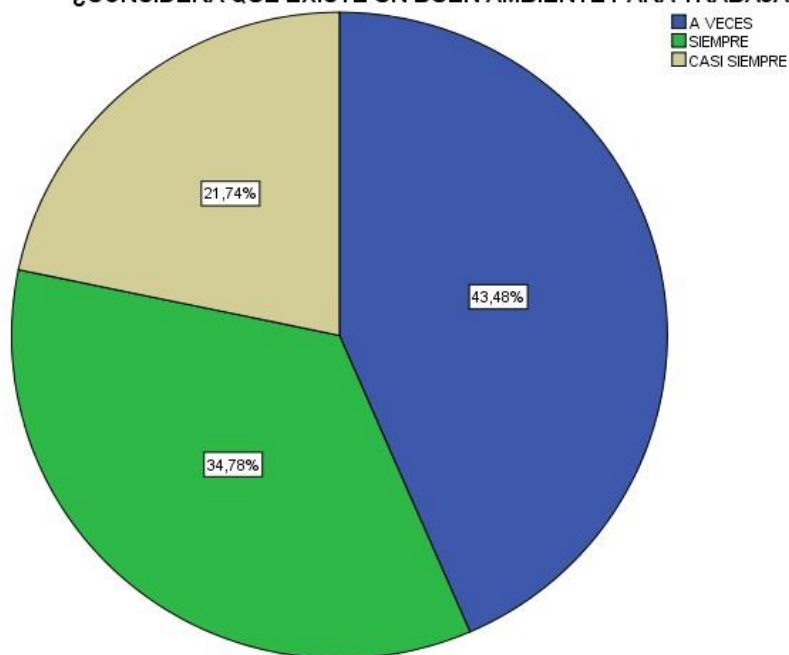


Gráfico 12: ¿Considera que existe un buen ambiente para trabajar?

Con un 43.48% los trabajadores demuestran que el clima laboral no es estable en sus áreas de trabajo, lo que afectaría el desempeño de sus labores.

## 12. ¿COMO CALIFICA SU APOORTE A LA INSTITUCION?

Tabla 17: ¿Cómo califica su aporte a la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MUY BUENO	5	21,7	21,7	21,7
BUENO	17	73,9	73,9	95,7
REGULAR	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

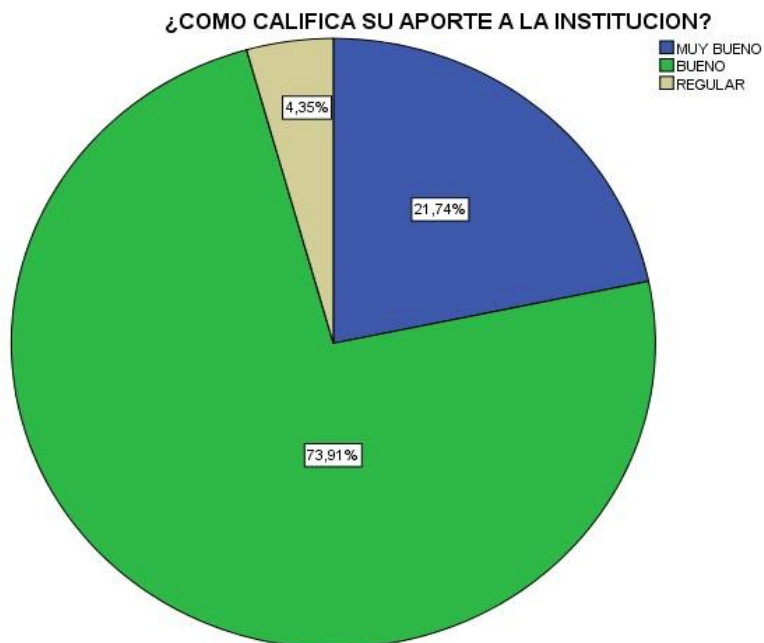


Gráfico 13: ¿Cómo califica su aporte a la institución?

Con un 73.91% los trabajadores consideran que el aporte que brindan es Bueno, lo que quiere decir que están cumpliendo sus labores adecuadamente.



### 13. ¿ALGUNA VEZ SE LE HA DELEGADO FUNCIONES?

Tabla 18: ¿Alguna vez se le ha delegado funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	15	65,2	71,4	71,4
	NO	6	26,1	28,6	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
	Total	23	100,0		

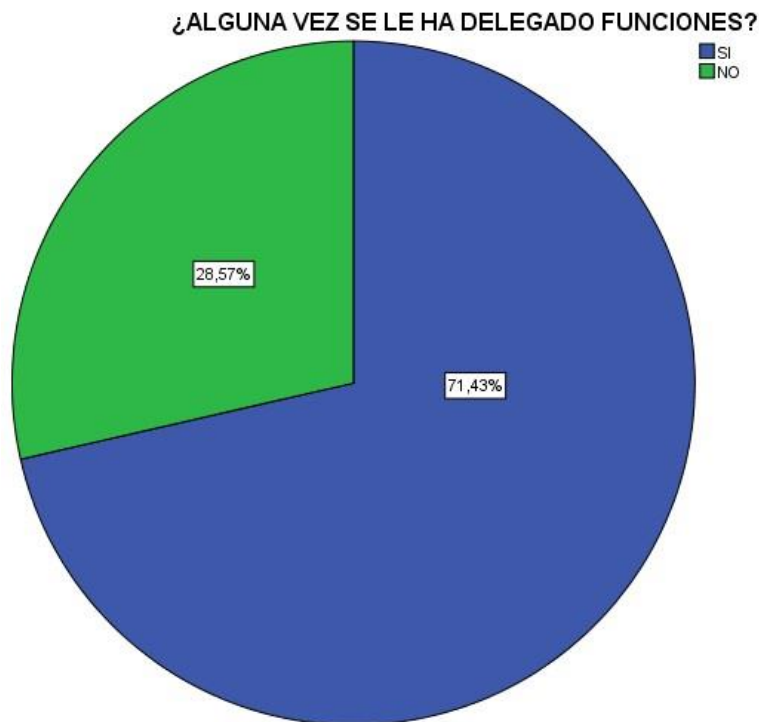


Gráfico 14: ¿Alguna vez se le ha delegado funciones?

El 71.43% demuestra que en las diferentes áreas de la DUBU el trabajo se comparte para así optimizar y mejorar la calidad de servicio.

#### 14. ¿COMO FUE SU DESEMPEÑO?

Tabla 19: ¿Cómo fue su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	3	13,0	15,0	15,0
	BUENO	15	65,2	75,0	90,0
	REGULAR	2	8,7	10,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	13,0		
Total		23	100,0		

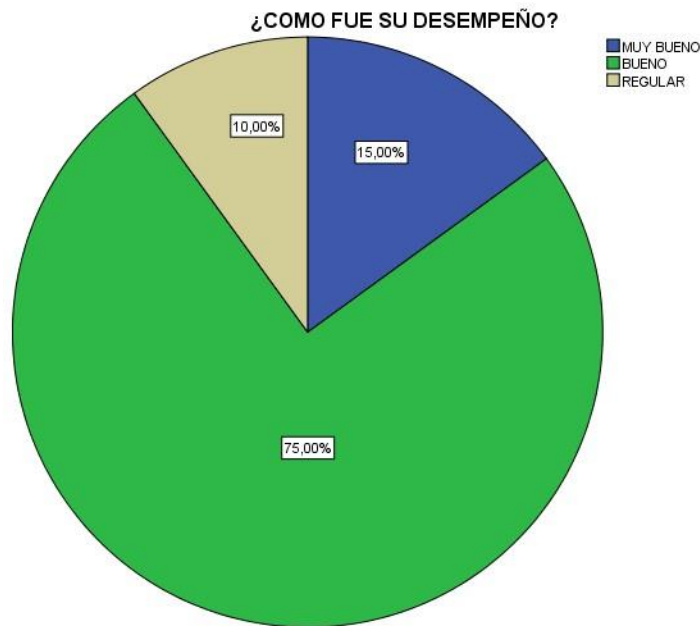


Gráfico 15: ¿Cómo fue su desempeño?

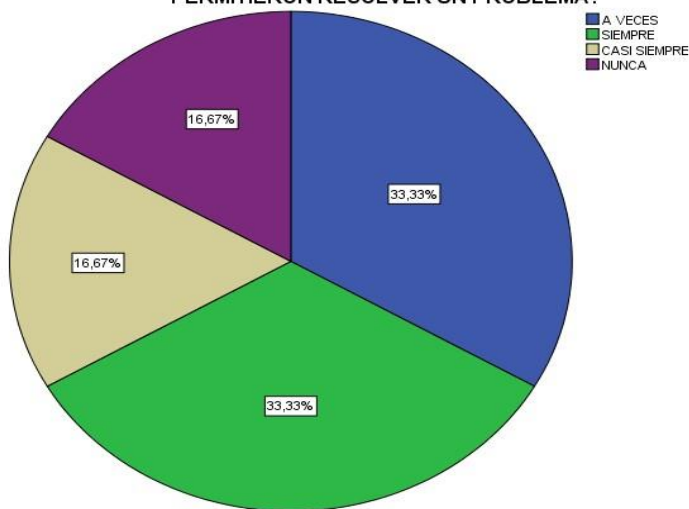
El 75% de los trabajadores considera que cuando se les delega trabajo, lo hicieron de manera correcta.

**15. ¿CUANDO SE LE DELEGO AUTORIDAD, TOMÓ DECISIONES QUE PERMITIERON RESOLVER UN PROBLEMA?**

*Tabla 20: ¿Cuando se le delego autoridad, tomó decisiones que permitieron resolver un problema?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	26,1	33,3	33,3
	SIEMPRE	6	26,1	33,3	66,7
	CASI SIEMPRE	3	13,0	16,7	83,3
	NUNCA	3	13,0	16,7	100,0
	Total	18	78,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	21,7		
Total		23	100,0		

**¿CUANDO SE LE DELEGO AUTORIDAD, TOMO DECISIONES QUE PERMITIERON RESOLVER UN PROBLEMA?**



*Gráfico 16: ¿Cuando se le delego autoridad, tomo decisiones que permitieron resolver un problema?*

El 33.33% en las categorías de "A Veces" y "Siempre", nos dice que en su mayoría cuando tuvieron que resolver problemas lo hicieron de manera correcta.

## 16. ¿EXISTE UNA BUENA RELACION LABORAL CON SUS COMPAÑEROS?

Tabla 21: ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	30,4	30,4	30,4
	SIEMPRE	9	39,1	39,1	69,6
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

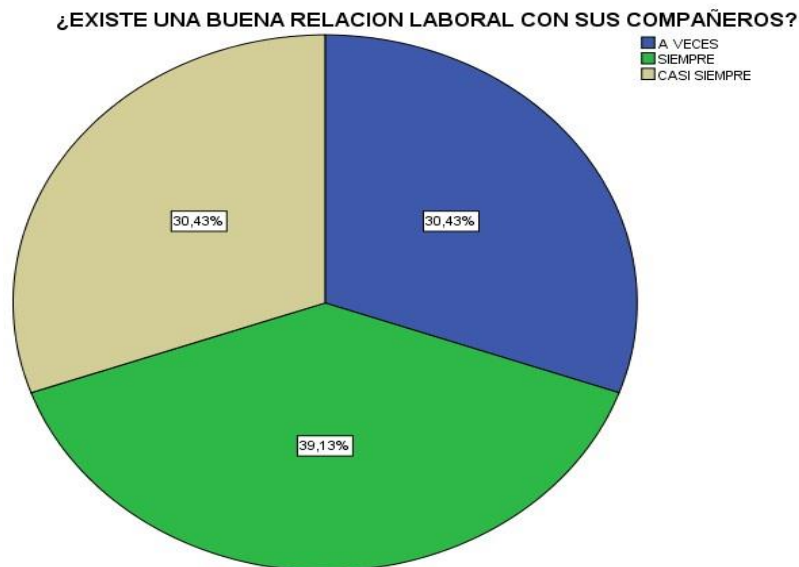


Gráfico 17: ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros?

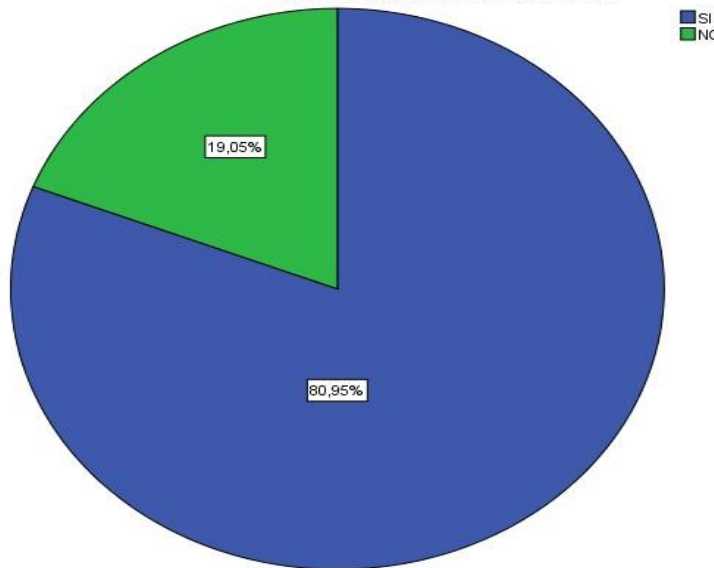
La relación entre compañeros no es del todo buena, con un 30.43% en Casi Siempre y un 30.43 en A Veces, demuestran que las relaciones entre trabajadores de la DUBU no están siendo bien llevadas.

**17. ¿CONSIDERA USTED QUE TIENE UN ENTORNO DE AMIGOS ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?**

*Tabla 22: ¿Considera usted que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	73,9	81,0	81,0
	NO	4	17,4	19,0	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
	Total	23	100,0		

**¿CONSIDERA USTED QUE TIENE UN ENTORNO DE AMIGOS ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?**



*Gráfico 18: ¿Considera usted que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?*

Los trabajadores consideran que en un 80.95% están bien relacionados con sus compañeros, lo que debería dar como resultado excelente atención en los servicios brindados a los estudiantes.

## 18. ¿TRABAJA USTED EN EQUIPO CON SUS COMPAÑEROS?

Tabla 23: ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	43,5	45,5	45,5
	SIEMPRE	7	30,4	31,8	77,3
	CASI SIEMPRE	4	17,4	18,2	95,5
	NUNCA	1	4,3	4,5	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
Total		23	100,0		

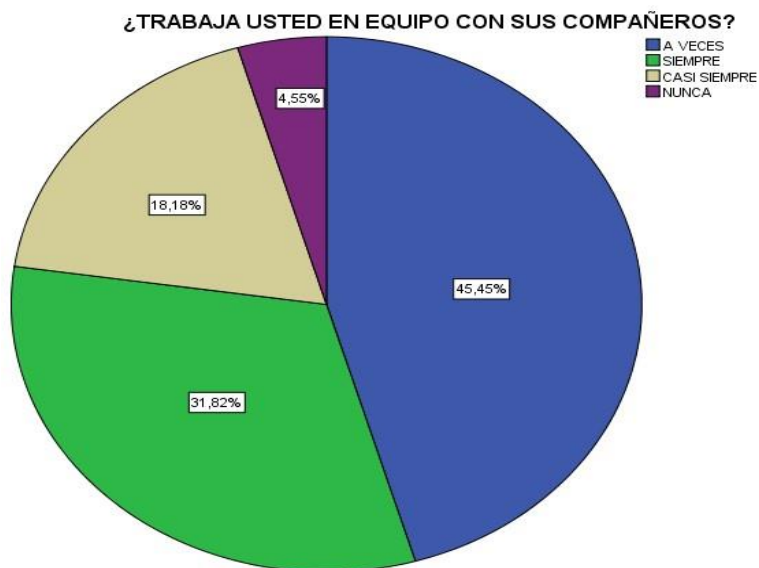


Gráfico 19: ¿Trabaja en equipo con sus compañeros?

Con un 31.82% en la categoría Siempre y un porcentaje alto de 45.45% en la categoría A Veces los trabajadores consideran que realizan trabajo en equipo en sus diferentes áreas.

## 19. ¿CONSIDERA QUE SU JEFE ES COMUNICATIVO?

Tabla 24: ¿Considera que su jefe es comunicativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	43,5	43,5	43,5
	SIEMPRE	10	43,5	43,5	87,0
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	95,7
	NUNCA	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

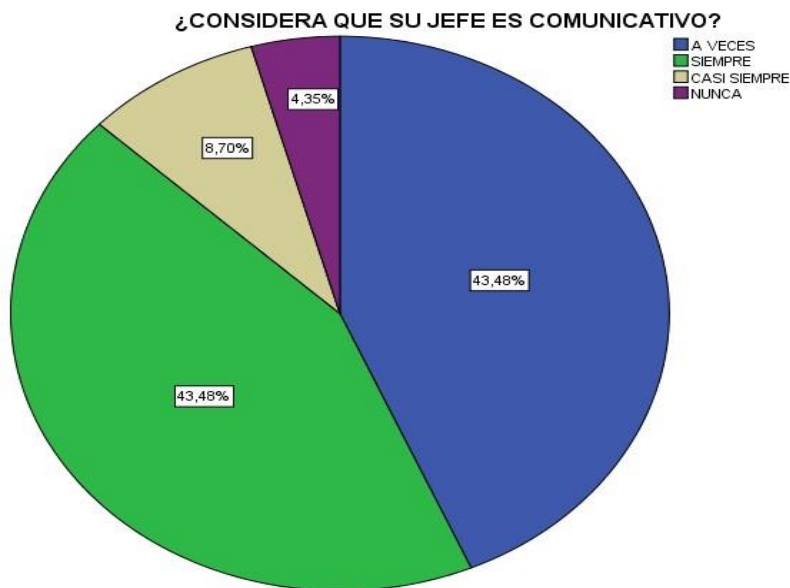


Gráfico 20: ¿Considera que su jefe es comunicativo?

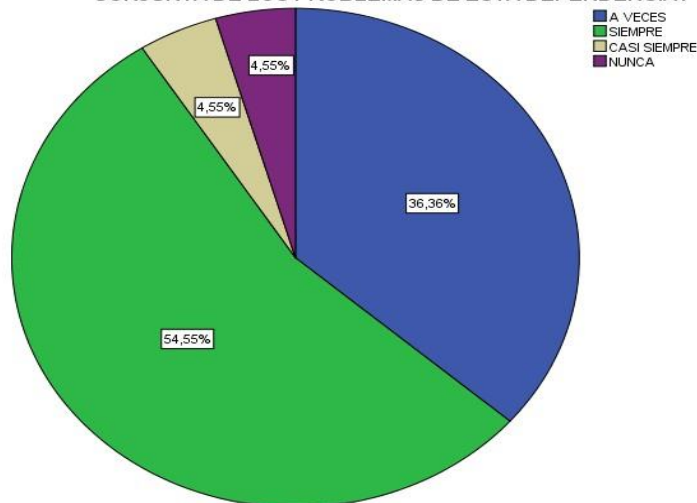
Con un 43.48% en A veces y un mismo % en Siempre, nos indica que los jefes de cada área son lo suficientemente comunicativos lo que permitiría un gran trabajo en equipo y por ende excelente calidad en el servicio.

**20. ¿SU JEFE ESCUCHA SUS OPINIONES Y LE HACE PARTICIPE EN LA SOLUCION CONJUNTA DE LOS PROBLEMAS DE ESTA DEPENDENCIA?**

*Tabla 25: ¿Su jefe escucha sus opiniones y le hace participe en la solución conjunta de los problemas de esta dependencia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	34,8	36,4	36,4
	SIEMPRE	12	52,2	54,5	90,9
	CASI SIEMPRE	1	4,3	4,5	95,5
	NUNCA	1	4,3	4,5	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
Total		23	100,0		

**¿SU JEFE ESCUCHA SUS OPINIONES Y LE HACE PARTICIPE EN LA SOLUCION CONJUNTA DE LOS PROBLEMAS DE ESTA DEPENDENCIA?**



*Gráfico 21: ¿Su jefe escucha sus opiniones y le hace participe en la solución conjunta de los problemas de esta dependencia?*

Los resultados, demuestran que la relación jefe – equipo es muy buena, con un 54.55% en Siempre y 36.36% en A veces.



## 21. ¿SU JEFE LE FELICITA CUANDO REALIZA BIEN SU TRABAJO?

Tabla 26: ¿Su jefe le felicita cuando realiza su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	13	56,5	61,9	61,9
NO	8	34,8	38,1	100,0
Total	21	91,3	100,0	
Perdidos Sistema	2	8,7		
Total	23	100,0		

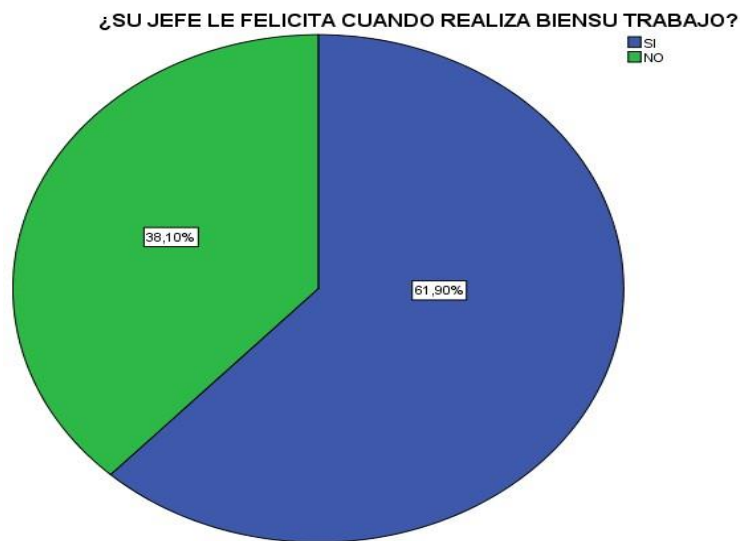


Gráfico 22: ¿Su jefe le felicita cuando realiza bien su trabajo?

Con un 61.90% de aprobación, nos indica que los jefes de cada área saben reconocer cuando un integrante de su equipo realiza un buen trabajo.

## 22. ¿MANTIENE UNA BUENA RELACION CON SU JEFE INMEDIATO?

Tabla 27: ¿Mantiene una buena relación con su jefe inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	26,1	28,6	28,6
	SIEMPRE	12	52,2	57,1	85,7
	CASI SIEMPRE	3	13,0	14,3	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
Total		23	100,0		

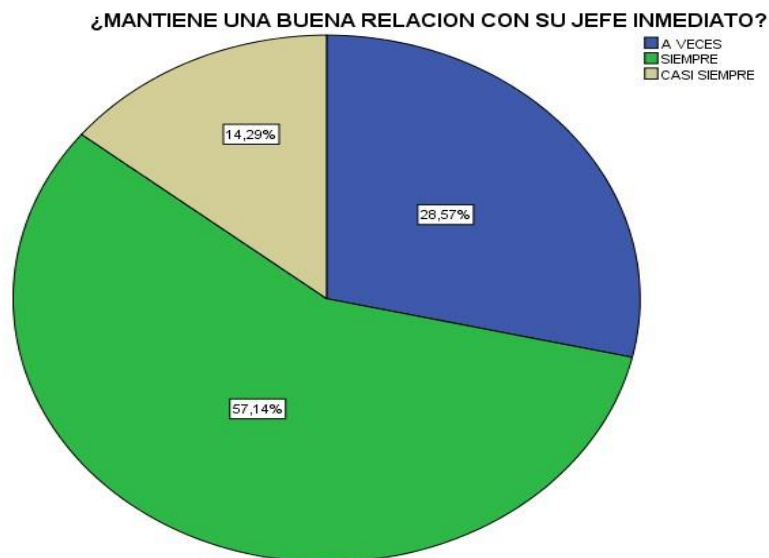


Gráfico 23: ¿Mantiene una buena relación con su jefe inmediato?

La encuesta arrojó como resultado que el con un total de 57.14% en Siempre y 28.57% en A veces, que la relación entre jefe y colaboradores es positiva y como resultado debería existir un buen clima laboral.

### 23. ¿SU JEFE SE PREOCUPA POR CONOCER SUS NECESIDADES E INTERESES?

Tabla 28: ¿Su jefe se preocupa por conocer sus necesidades e intereses?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	56,5	65,0	65,0
	NO	7	30,4	35,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos Sistema		3	13,0		
	Total	23	100,0		

¿SU JEFE SE PREOCUPA POR CONOCER SUS NECESIDADES E INTERESES?

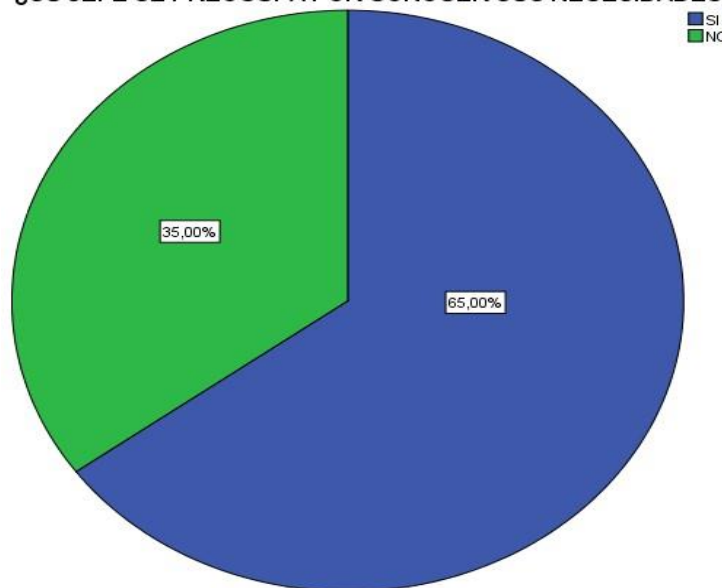


Gráfico 24: ¿Su jefe se preocupa por conocer sus necesidades e intereses?

La encuesta arrojó como resultado 65% de aprobación, que el jefe de área se preocupa por saber lo que necesitan sus colaboradores para que el equipo no se vea afectado con algún problema.

## 24. ¿ESTA SATISFECHO CON EL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS QUE DEPENDEN DE USTED?

Tabla 29: ¿Está satisfecho con el trabajo de los empleados que dependen de usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	8	34,8	47,1	47,1
	NO	9	39,1	52,9	100,0
	Total	17	73,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	26,1		
	Total	23	100,0		

¿ESTA SATISFECHO CON EL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS QUE DEPENDEN DE USTED?

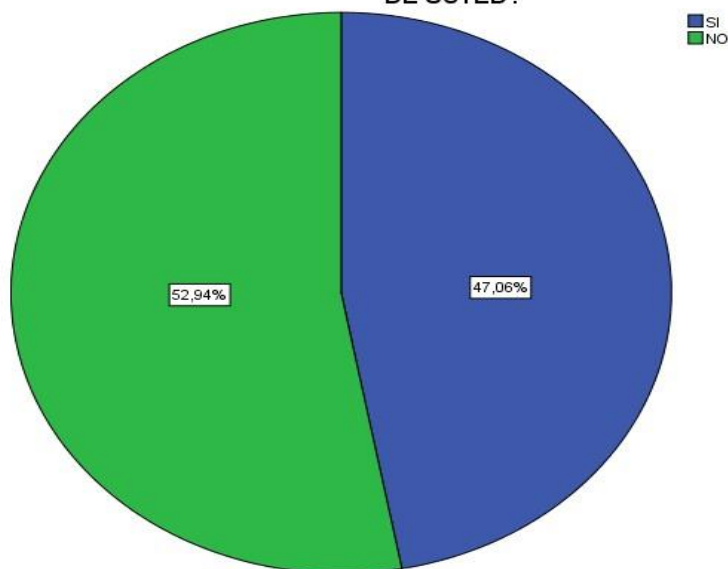


Gráfico 25: ¿Está satisfecho con el trabajo de los empleados que dependen de usted?

Con un 52.94% los jefes de áreas, creen que su equipo no está cumpliendo adecuadamente sus labores, lo que se vería reflejado en la calidad de atención a los estudiantes.

## 25. ¿EXISTE TRATO PREFERENCIAL POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS CON ALGUNO DE SUS COMPAÑEROS?

Tabla 30: ¿Existe trato preferencial por parte de los directivos con alguno de sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	39,1	45,0	45,0
	SIEMPRE	4	17,4	20,0	65,0
	CASI SIEMPRE	2	8,7	10,0	75,0
	NUNCA	5	21,7	25,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	13,0		
Total		23	100,0		

¿EXISTE TRATO PREFERENCIAL POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS CON ALGUNO DE SUS COMPAÑEROS?

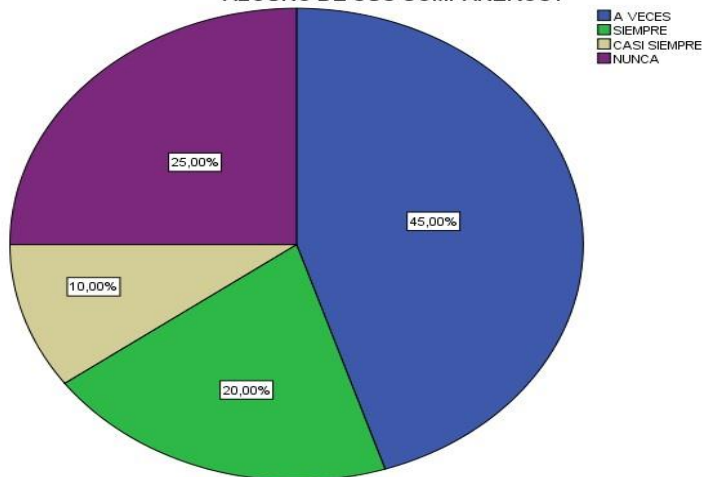


Gráfico 26: ¿Existe trato preferencial por parte de los directivos con alguno de sus compañeros?

Con un % elevado de 45% en la categoría A veces, nos muestra que los trabajadores creen que existe favoritismo en alguno de sus compañeros, lo que afectaría el clima laboral creando malos entendidos.

## 26. ¿CONSIDERA QUE SU JEFE ES UN LIDER?

Tabla 31: ¿Considera que su jefe es un líder?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	21,7	22,7	22,7
	SIEMPRE	8	34,8	36,4	59,1
	CASI SIEMPRE	6	26,1	27,3	86,4
	NUNCA	3	13,0	13,6	100,0
	Total	22	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,3		
Total		23	100,0		

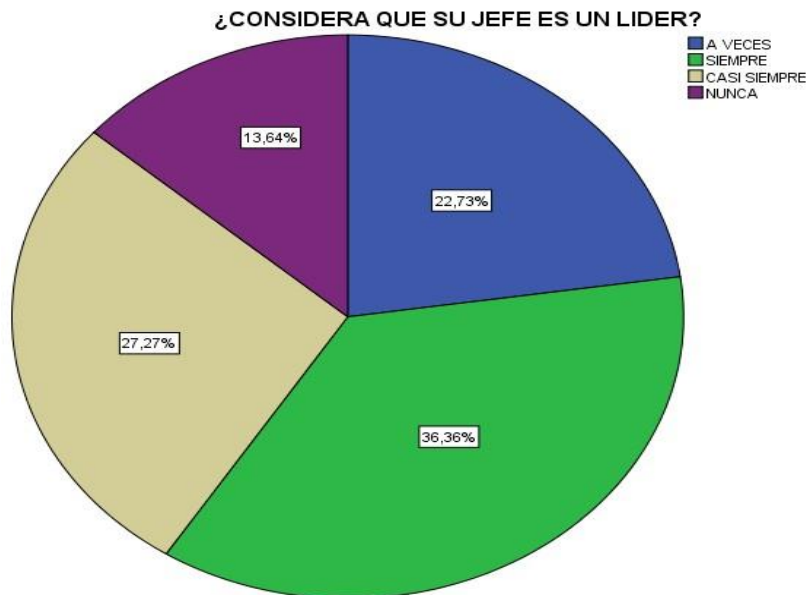


Gráfico 27: ¿Considera que su jefe es un líder?

Los trabajadores de las diferentes áreas creen que sus jefes cumplen el rol de líder, con un 36.36% en Siempre y 27.27% en Casi siempre.

## **CALIDAD DE SERVICIO**

### **1. ¿DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA DUBU, CUAL DE ELLOS HA UTILIZADO?**

*Tabla 32: ¿De los servicios que brinda la DUBU, cuál de ellos ha utilizado?*

		Respuestas		
		N	Porcentaje	
¿DE LOS SERVICIOS UTILIZA?	Servicio Medico	106	17,4%	
	Servicio Social	42	6,9%	
	Deportivo Recreacional	51	8,4%	
	Obstetricia	30	4,9%	
	Dental	53	8,7%	
	Psicología	21	3,4%	
	Nutrición	10	1,6%	
	Comedor Universitario	252	41,4%	
	Triaje	8	1,3%	
	Capellanía	1	0,2%	
	Ninguno	35	5,7%	
Total	609	100,0%		

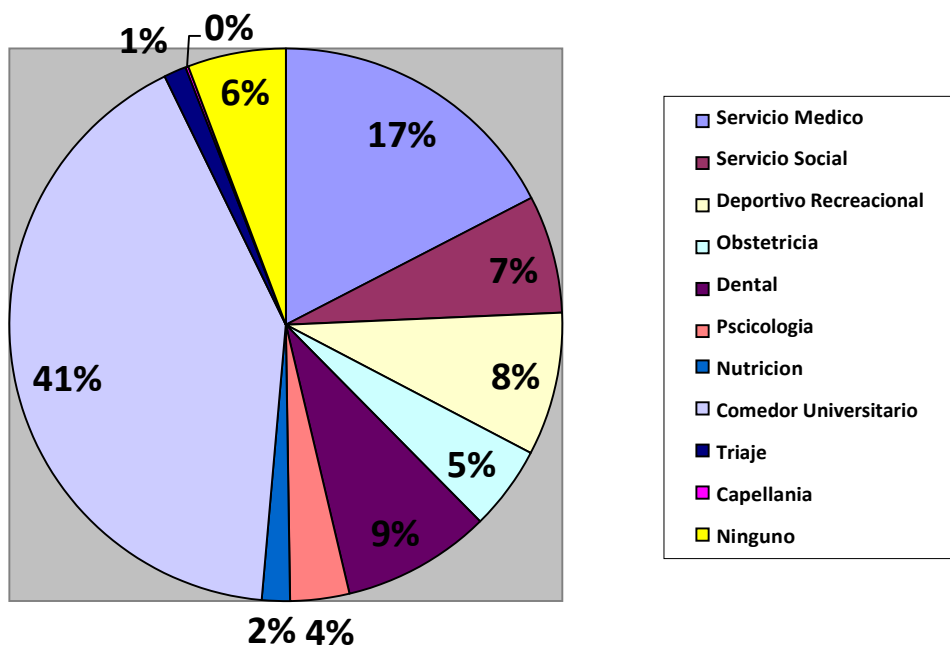


Gráfico 28: ¿De los servicios que brinda la DUBU cuál de ellos ha utilizado?

El servicio que más se utiliza es el Comedor Universitario con un 42% de la muestra, seguido por Servicio Médico que con un 17% ocupa el segundo lugar y las que menos están siendo utilizadas por el alumnado son Capellanía y Triage con 0.2% y 1.3% respectivamente.



## 2. ¿DE LOS SERVICIOS UTILIZADOS, COMO CALIFICA LA ATENCIÓN?

Tabla 33: Calidad de atención del Servicio Médico

### **SERVICIO MÉDICO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	28	7,4	19,4	19,4
	BUENO	80	21,1	55,6	75,0
	REGULAR	27	7,1	18,8	93,8
	MALO	9	2,4	6,3	100,0
	Total	144	38,0	100,0	
Perdidos	Sistema	235	62,0		
Total		379	100,0		

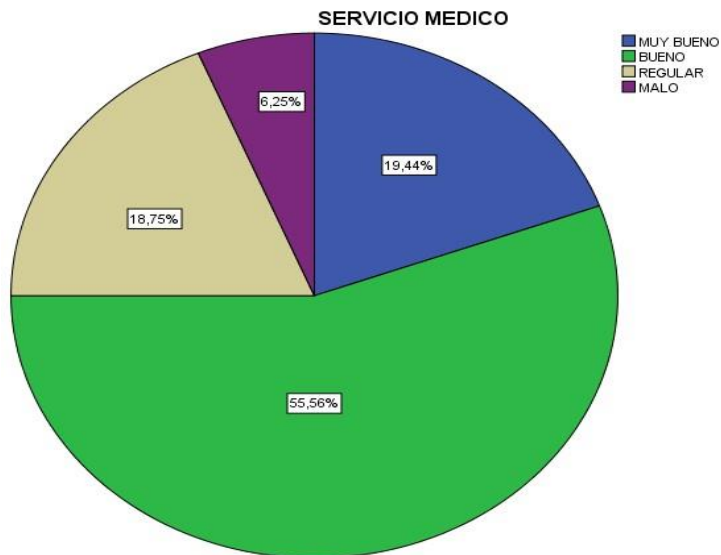


Gráfico 29: Calidad de atención del Servicio Médico

En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el personal de atención de Servicio Médico está haciendo correctamente su labor con un porcentaje de 55,56% en la categoría de BUENO, mientras que en MALO tenemos un porcentaje bajo de 6.25%.

Tabla 34: Calidad de atención del Servicio Social

**SERVICIO SOCIAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	8	2,1	10,3	10,3
	BUENO	27	7,1	34,6	44,9
	REGULAR	18	4,7	23,1	67,9
	MALO	25	6,6	32,1	100,0
	Total	78	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema	301	79,4		
Total		379	100,0		

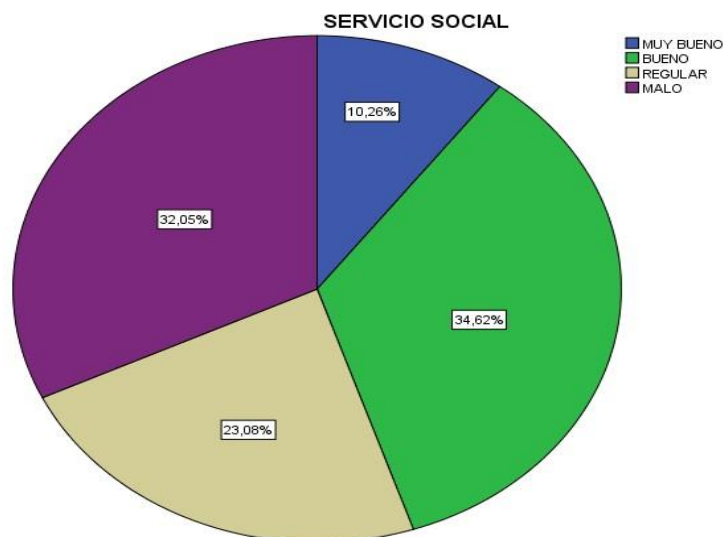


Gráfico 30: Calidad de atención del Servicio Social

En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el personal de atención de Servicio Social tiene un porcentaje bastante elevado en la categoría de MALO con un 32,05% y en la categoría de BUENO tiene un porcentaje casi al mismo nivel con un 34.62%, lo que nos indica que este servicio no está siendo bien atendido, presenta problemas.

Tabla 35: Calidad de atención del Deportivo Recreacional

### DEPORTIVO RECREACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	15	4,0	17,9	17,9
	BUENO	40	10,6	47,6	65,5
	REGULAR	26	6,9	31,0	96,4
	MALO	3	,8	3,6	100,0
	Total	84	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	295	77,8		
Total		379	100,0		

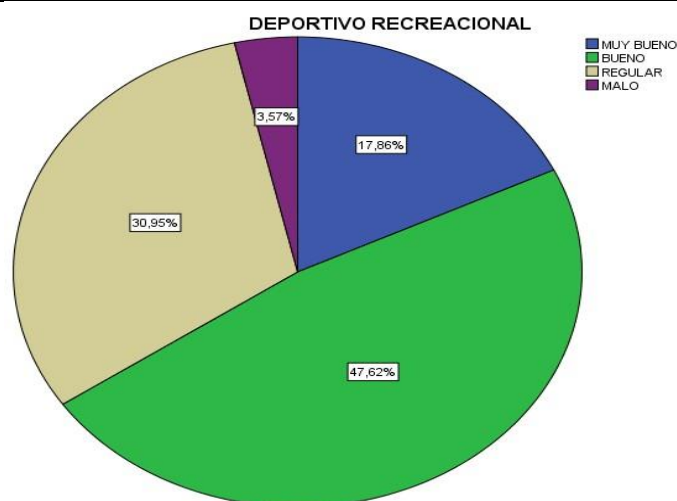


Gráfico 31: Calidad de atención del Deportivo Recreacional

En los resultados se puede apreciar que el personal de Deportivo Recreacional está haciendo correctamente su labor con un porcentaje de 47,62% en la categoría de BUENO y un 30.95% en REGULAR que podrían mejorar, mientras que en MALO tenemos un porcentaje bastante bajo de 3.57%.

Tabla 36: Calidad de atención de Obstetricia

**OBSTETRICIA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	6	1,6	10,5	10,5
	BUENO	35	9,2	61,4	71,9
	REGULAR	13	3,4	22,8	94,7
	MALO	3	,8	5,3	100,0
	Total	57	15,0	100,0	
Perdidos	Sistema	322	85,0		
Total		379	100,0		

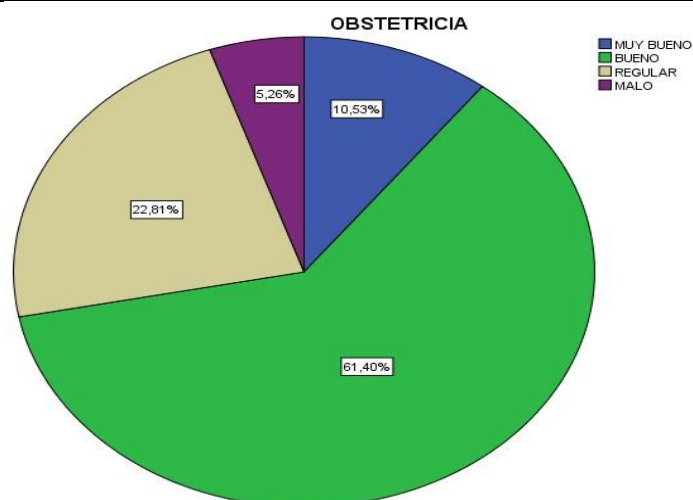


Gráfico 32: Calidad de atención de Obstetricia

En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el personal de atención de Servicio de Obstetricia está haciendo correctamente su labor con un buen porcentaje de 61,40% en la categoría de BUENO, mientras que en MALO tenemos un porcentaje manejable de 5.26%.

Tabla 37: Calidad de atención en Dental

**DENTAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	13	3,4	16,0	16,0
	BUENO	35	9,2	43,2	59,3
	REGULAR	24	6,3	29,6	88,9
	MALO	9	2,4	11,1	100,0
	Total	81	21,4	100,0	
Perdidos	Sistema	298	78,6		
Total		379	100,0		

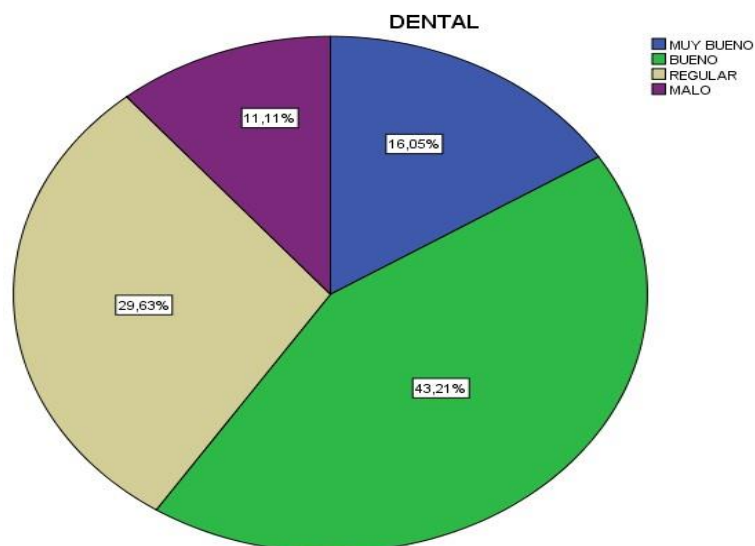


Gráfico 33: Calidad de atención en Dental

En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el personal de atención de Servicio Dental está haciendo correctamente su labor con un porcentaje de 43,21% en la categoría de BUENO, mientras que en MALO tenemos un porcentaje bajo de 11.11%.

Tabla 38: Calidad de atención de Psicología

### PSICOLOGIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	5	1,3	10,4	10,4
	BUENO	24	6,3	50,0	60,4
	REGULAR	16	4,2	33,3	93,8
	MALO	3	,8	6,3	100,0
	Total	48	12,7	100,0	
Perdidos	Sistema	331	87,3		
Total		379	100,0		

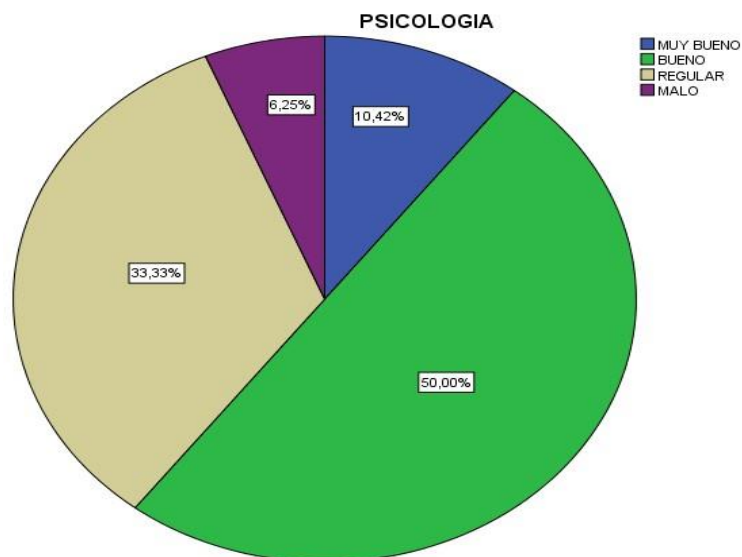


Gráfico 34: Calidad de atención de Psicología

En los resultados de la encuesta se puede apreciar que el personal de atención de Servicio de Psicología está haciendo correctamente su labor con un 50% en la categoría de BUENO y 33.33% en REGULAR, mientras que en MALO tenemos un porcentaje bajo de 6.25%.

Tabla 39: Calidad de atención de Nutrición

### NUTRICION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	10	2,6	18,5	18,5
	BUENO	21	5,5	38,9	57,4
	REGULAR	19	5,0	35,2	92,6
	MALO	4	1,1	7,4	100,0
	Total	54	14,2	100,0	
Perdidos	Sistema	325	85,8		
Total		379	100,0		

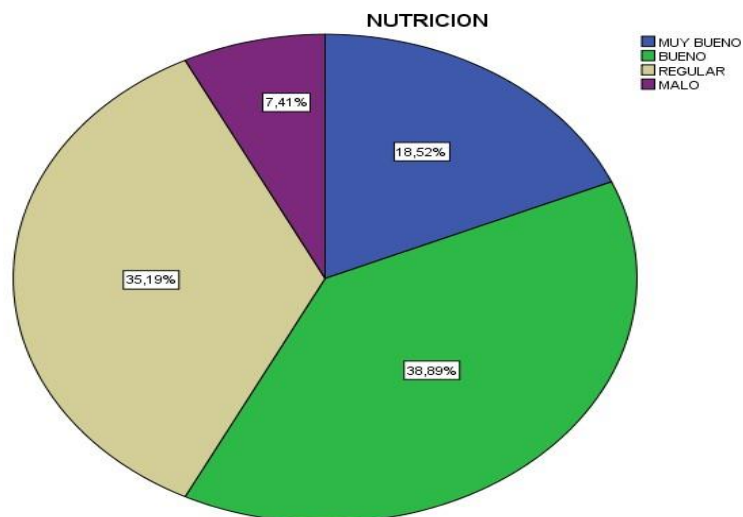


Gráfico 35: Calidad de atención de Nutrición

Los resultados de la encuesta nos indican que el personal de atención de Servicio de Nutrición está haciendo correctamente su labor con un 38.89% en la categoría de BUENO y 18.52% en MUY BUENO lo que indica que más de la mitad están contentos con la labor, mientras que en MALO tenemos un porcentaje bajo de 7.41% que se puede mejorar.

Tabla 40: Calidad de atención del Comedor universitario

### COMEDOR UNIVERSITARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	73	19,3	29,6	29,6
	BUENO	105	27,7	42,5	72,1
	REGULAR	54	14,2	21,9	93,9
	MALO	15	4,0	6,1	100,0
	Total	247	65,2	100,0	
Perdidos	Sistema	132	34,8		
Total		379	100,0		

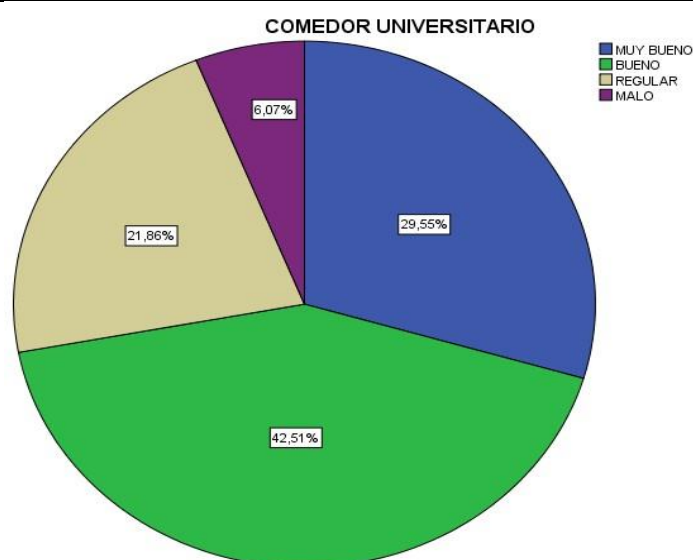


Gráfico 36: Calidad de atención del Comedor universitario



Los resultados de la encuesta nos indican que el personal de atención de Servicio de Comedor Universitario está haciendo correctamente su labor con un 42.51% en la categoría de BUENO y 29.55% en MUY BUENO lo que indica que los estudiantes están contentos con la labor, mientras que en MALO tenemos un porcentaje bajo de 6.07% que se puede mejorar.

Tabla 41: Calidad de atención de Triage

### TRIAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	6	1,6	16,2	16,2
	BUENO	18	4,7	48,6	64,9
	REGULAR	10	2,6	27,0	91,9
	MALO	3	,8	8,1	100,0
	Total	37	9,8	100,0	
Perdidos	Sistema	342	90,2		
Total		379	100,0		

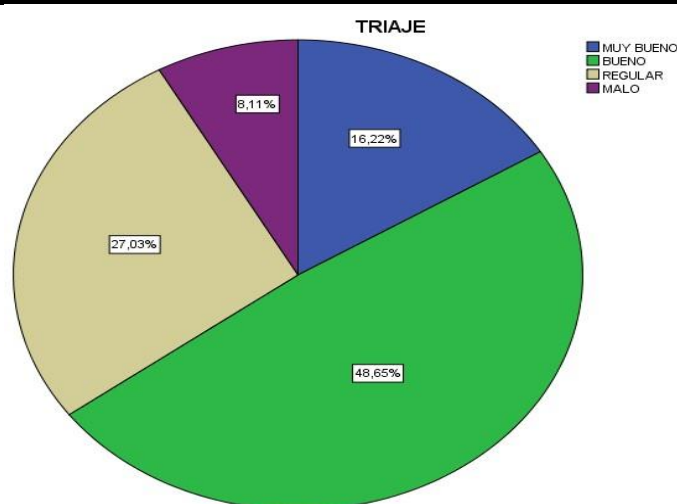


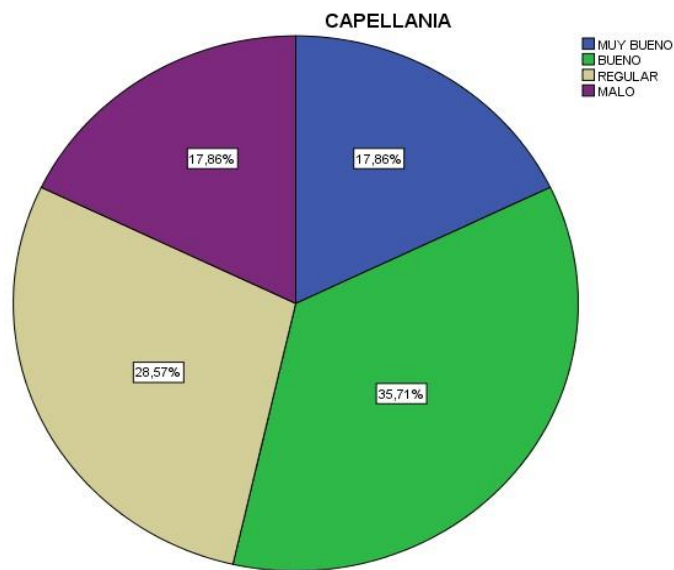
Gráfico 37: Calidad de atención de Triage

Los resultados de la encuesta nos indican que el personal de atención del Servicio de Triaje está haciendo correctamente su labor con un 48.65% en la categoría de BUENO y 16.22% en MUY BUENO lo que indica que más de la mitad de los estudiantes están contentos con la labor, mientras que en MALO tenemos un porcentaje bajo de 8.11% que se puede mejorar.

*Tabla 42: Calidad de atención en Capellanía*

**CAPELLANÍA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	5	1,3	17,9	17,9
	BUENO	10	2,6	35,7	53,6
	REGULAR	8	2,1	28,6	82,1
	MALO	5	1,3	17,9	100,0
	Total	28	7,4	100,0	
Perdidos	Sistema	351	92,6		
Total		379	100,0		



*Gráfico 38: Calidad de atención en Capellanía*

Los resultados de la encuesta nos indican que el personal de atención de Capellanía está haciendo correctamente su labor con un 35.71% en la categoría de BUENO y 17.86% en MUY BUENO lo que indica que más de la mitad están contentos con la labor, mientras que en MALO tenemos un porcentaje de 17.86% que reflejan que hay que mejorar en este servicio.

### 3. ¿CONSIDERA QUE EL AREA DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LA DUBU ES LA ADECUADA?

Tabla 43: ¿Considera que el área de trabajo del personal de la DUBU es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	36	9,5	10,3	10,3
	BUENO	182	48,0	51,9	62,1
	REGULAR	126	33,2	35,9	98,0
	MALO	7	1,8	2,0	100,0
	Total	351	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	28	7,4		
Total		379	100,0		

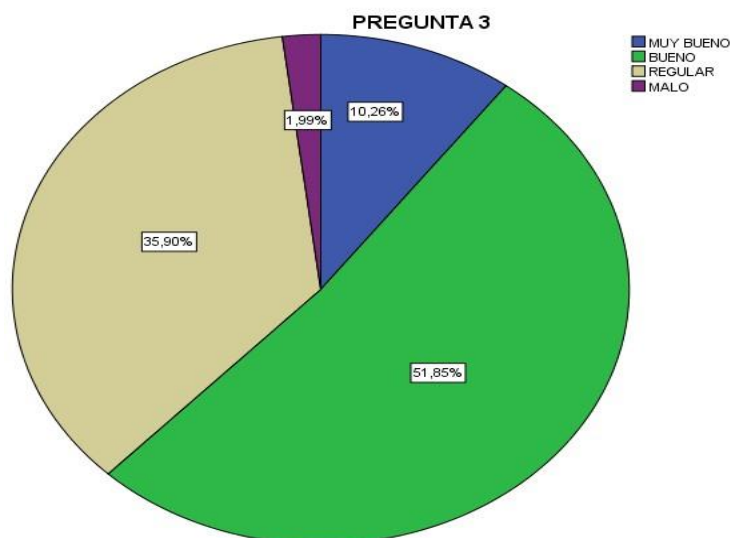


Gráfico 39: ¿Considera que el área de trabajo del personal de la DUBU es la adecuada?

Los resultados de la encuesta indican que los ambientes son bien vistos por los usuarios con un 51.85% en la categoría de BUENO, mientras que en MALO tenemos un porcentaje muy mínimo de 1.99%.

#### 4. ¿EL PERSONAL DE LA DUBU CUENTA CON LOS MATERIALES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?

Tabla 44: ¿El personal de la DUBU cuenta con los materiales y equipos informáticos para llevar a cabo su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	182	48,0	53,7	53,7
	NO	157	41,4	46,3	100,0
	Total	339	89,4	100,0	
Perdidos	Sistema	40	10,6		
Total		379	100,0		

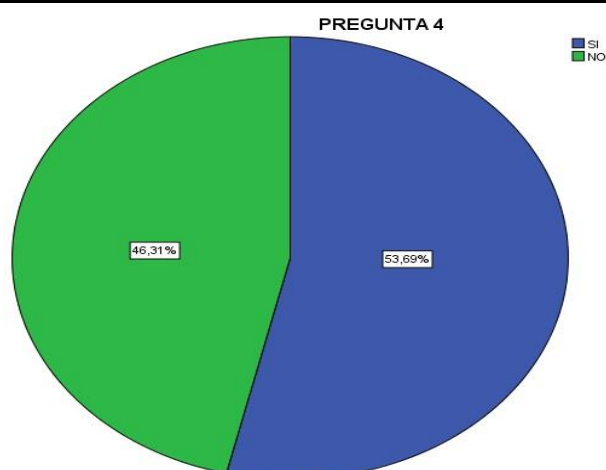


Gráfico 40: ¿El personal de la DUBU cuenta con los materiales y equipos informáticos para llevar a cabo su trabajo?

Los resultados de la encuesta indican que los usuarios piensan que los materiales son insuficientes para que el personal cumpla con sus labores con un 46.31% que es casi la mitad de los encuestados.

## 5. ¿CONSIDERA QUE HAY MEJORA EN LOS SERVICIOS QUE VIENE RECIBIENDO EN LAS DISTINTAS VISITAS AL MISMO?

Tabla 45: Mejoras en el servicio medico

### SERVICIO MÉDICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	49	12,9	35,3	35,3
	SIEMPRE	50	13,2	36,0	71,2
	CASI SIEMPRE	29	7,7	20,9	92,1
	NUNCA	11	2,9	7,9	100,0
	Total	139	36,7	100,0	
Perdidos	Sistema	240	63,3		
Total		379	100,0		

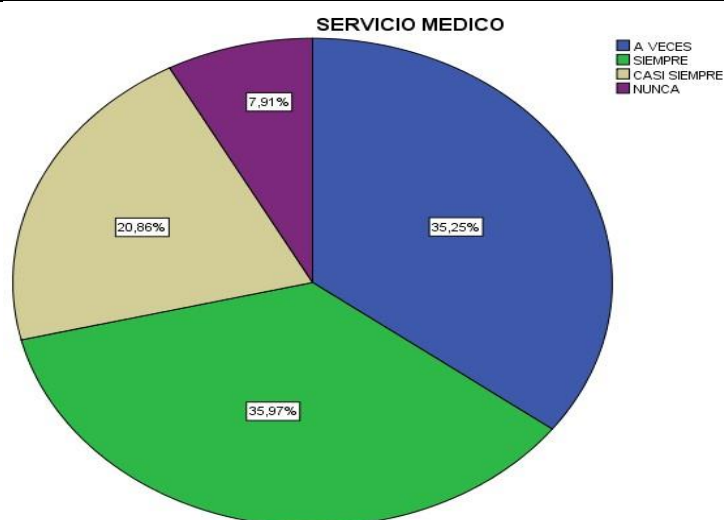


Gráfico 41: Mejoras en el servicio medico

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados creen que existe mejora en el Servicio Médico con un 35.97% en el ítem Siempre y 35.25% en el ítem A Veces.

Tabla 46: Mejoras en el servicio social

### SERVICIO SOCIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	33	8,7	52,4	52,4
	SIEMPRE	17	4,5	27,0	79,4
	CASI SIEMPRE	7	1,8	11,1	90,5
	NUNCA	6	1,6	9,5	100,0
	Total	63	16,6	100,0	
Perdidos	Sistema	316	83,4		
Total		379	100,0		

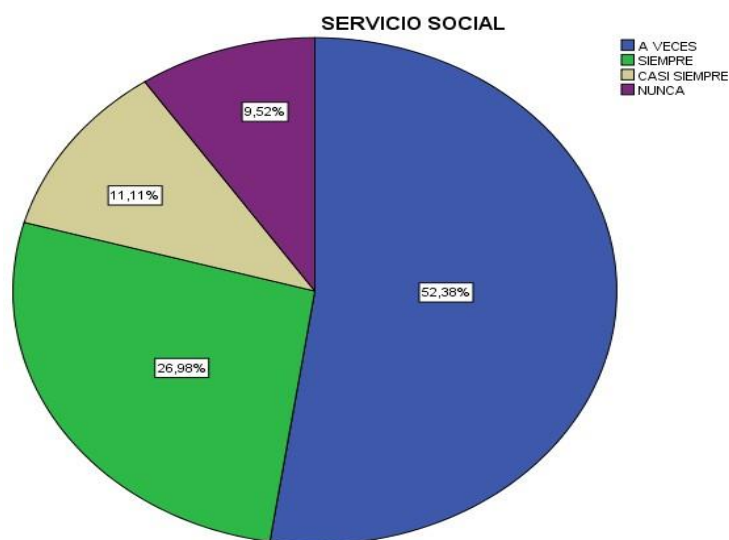


Gráfico 42: Mejoras en el servicio social

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje muy alto de los encuestados creen que existen mejoras en el Servicio Social con un 26.98% en el ítem Siempre y 52.38% en el ítem A Veces.

Tabla 47: Mejoras en deportivo recreacional

### DEPORTIVO RECREACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	31	8,2	37,3	37,3
	SIEMPRE	24	6,3	28,9	66,3
	CASI SIEMPRE	22	5,8	26,5	92,8
	NUNCA	6	1,6	7,2	100,0
	Total	83	21,9	100,0	
Perdidos	Sistema	296	78,1		
Total		379	100,0		

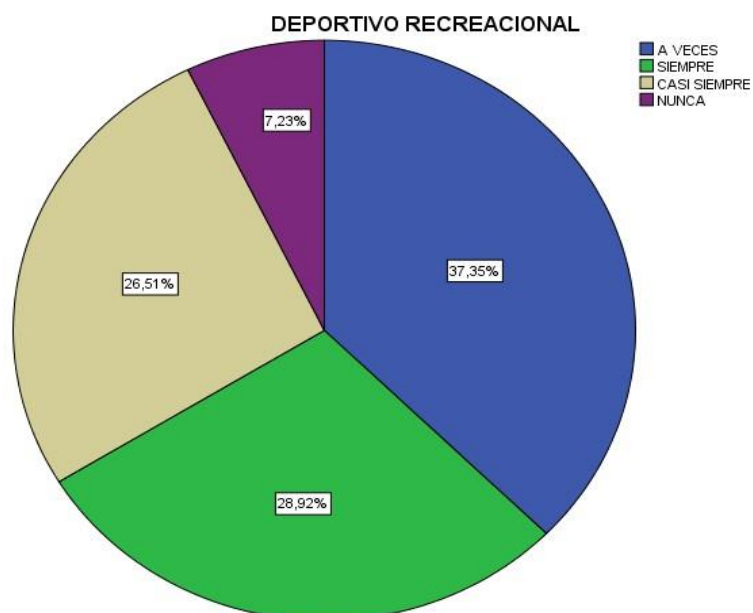


Gráfico 43: Mejoras en deportivo recreacional



Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados creen que existe mejoras en el Servicio Deportivo Recreacional con un 28.92% en el ítem Siempre y 37.35% en el ítem A Veces.

Tabla 48: Mejoras en obstetricia

### OBSTETRICIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	3,2	20,0	20,0
	SIEMPRE	30	7,9	50,0	70,0
	CASI SIEMPRE	16	4,2	26,7	96,7
	NUNCA	2	,5	3,3	100,0
	Total	60	15,8	100,0	
Perdidos	Sistema	319	84,2		
Total		379	100,0		

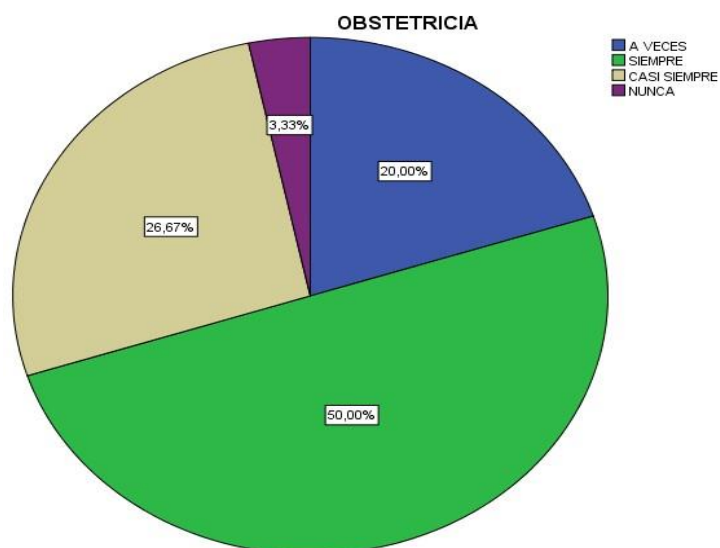


Gráfico 44: Mejoras en obstetricia

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados consideran que existen mejoras en el Servicio Obstetricia con un 50% en el ítem Siempre y 20% en el A veces.

Tabla 49: Mejoras en dental

**DENTAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	29	7,7	38,7	38,7
	SIEMPRE	21	5,5	28,0	66,7
	CASI SIEMPRE	16	4,2	21,3	88,0
	NUNCA	9	2,4	12,0	100,0
	Total	75	19,8	100,0	
Perdidos	Sistema	304	80,2		
Total		379	100,0		

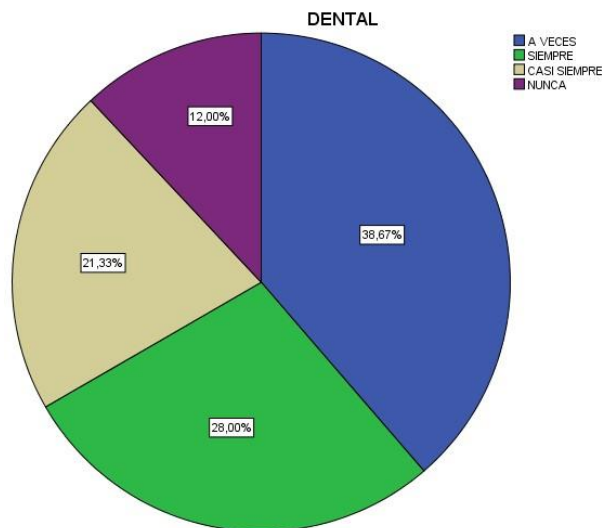


Gráfico 45: Mejoras en dental

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados consideran que existen mejoras en el Servicio Dental con un 28% en el ítem Siempre y 38.67% en el ítem A veces.

Tabla 50: Mejoras en psicología

### PSICOLOGIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	2,6	23,8	23,8
	SIEMPRE	14	3,7	33,3	57,1
	CASI SIEMPRE	12	3,2	28,6	85,7
	NUNCA	6	1,6	14,3	100,0
	Total	42	11,1	100,0	
Perdidos	Sistema	337	88,9		
Total		379	100,0		

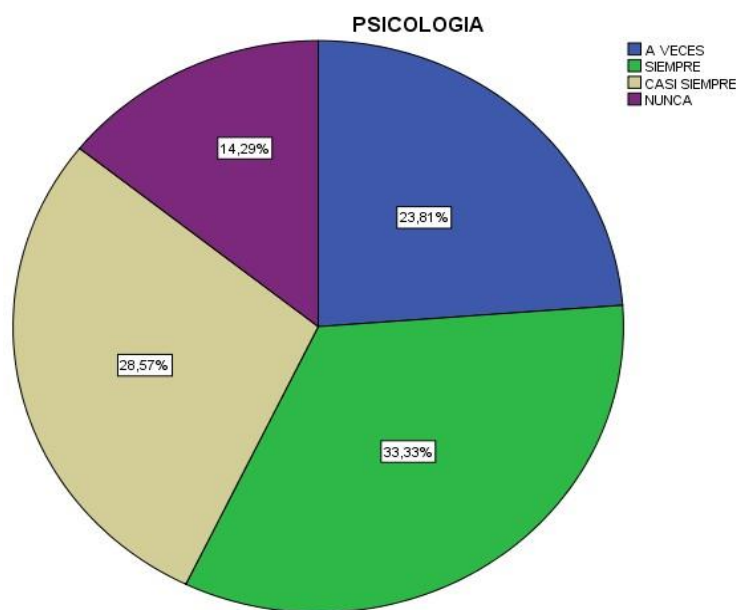


Gráfico 46: Mejoras en psicología

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados consideran que existen mejoras en el Servicio de Psicología con un 33.33% en el ítem Siempre y 23.81% en el ítem A veces.

Tabla 51: Mejoras en nutrición

### NUTRICIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	14	3,7	32,6	32,6
	SIEMPRE	17	4,5	39,5	72,1
	CASI SIEMPRE	6	1,6	14,0	86,0
	NUNCA	6	1,6	14,0	100,0
	Total	43	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	336	88,7		
Total		379	100,0		

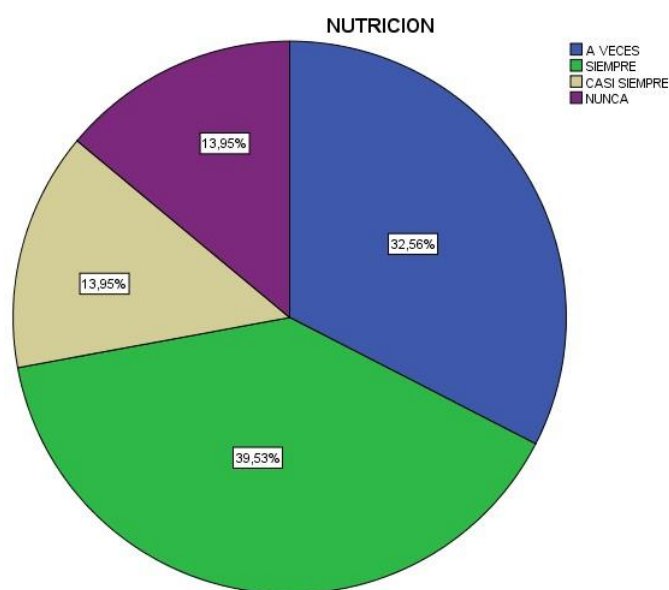


Gráfico 47: Mejoras en nutrición

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados consideran que existen mejoras en el

Servicio de Nutrición con un 39.53% en el ítem Siempre y 32.56% en el ítem A veces.

Tabla 52: Mejoras en comedor universitario

**COMEDOR UNIVERSITARIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	90	23,7	36,4	36,4
	SIEMPRE	83	21,9	33,6	70,0
	CASI SIEMPRE	47	12,4	19,0	89,1
	NUNCA	27	7,1	10,9	100,0
	Total	247	65,2	100,0	
Perdidos	Sistema	132	34,8		
	Total	379	100,0		

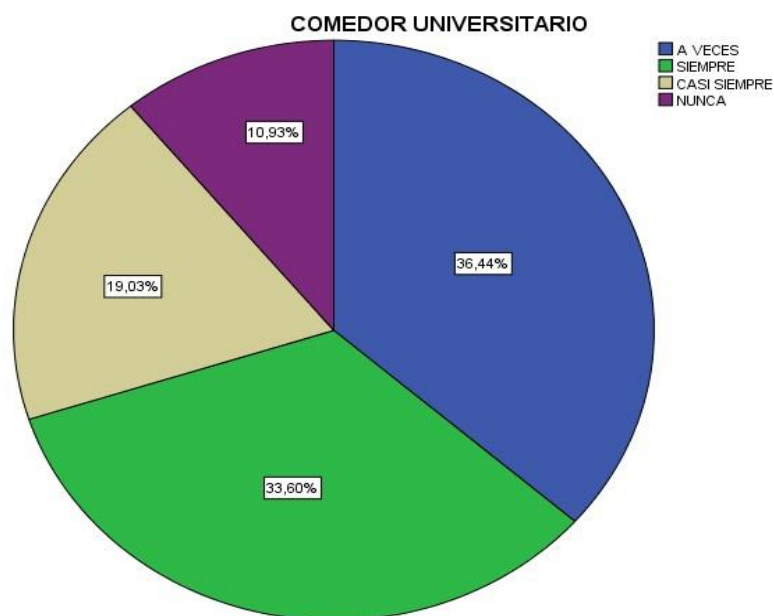


Gráfico 48: Mejoras en comedor universitario

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados consideran que existen mejoras en el Servicio de Comedor Universitario con un 33.60% en el ítem Siempre y 38.44% en el ítem A veces.

Tabla 53: Mejoras en triaje

### TRIAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	2,9	30,6	30,6
	SIEMPRE	10	2,6	27,8	58,3
	CASI SIEMPRE	11	2,9	30,6	88,9
	NUNCA	4	1,1	11,1	100,0
	Total	36	9,5	100,0	
Perdidos	Sistema	343	90,5		
Total		379	100,0		

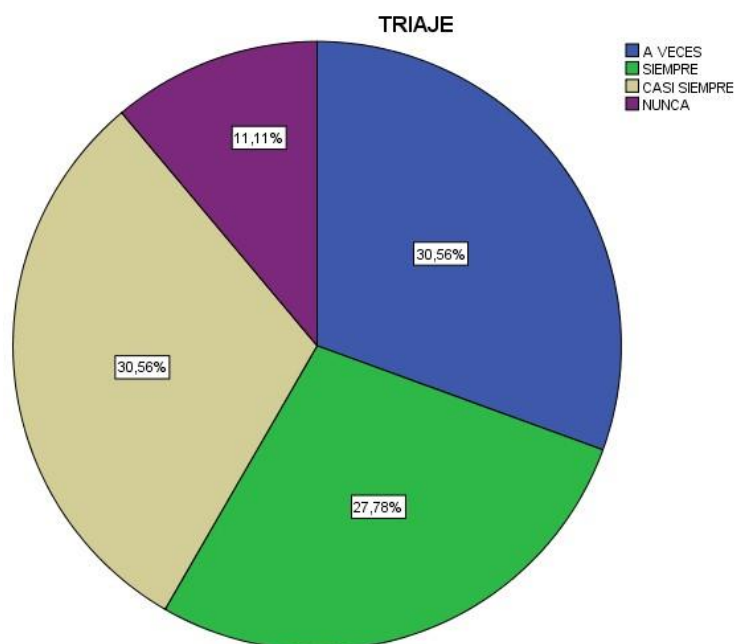


Gráfico 49: Mejoras en triaje

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados consideran que existen mejoras en el Servicio de Triage con un 27.78% en el ítem Siempre y 30.56% en el ítem A veces.

Tabla 54: Mejoras en capellanía

### CAPELLANÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	1,3	17,9	17,9
	SIEMPRE	8	2,1	28,6	46,4
	CASI SIEMPRE	8	2,1	28,6	75,0
	NUNCA	7	1,8	25,0	100,0
	Total	28	7,4	100,0	
Perdidos	Sistema	351	92,6		
Total		379	100,0		

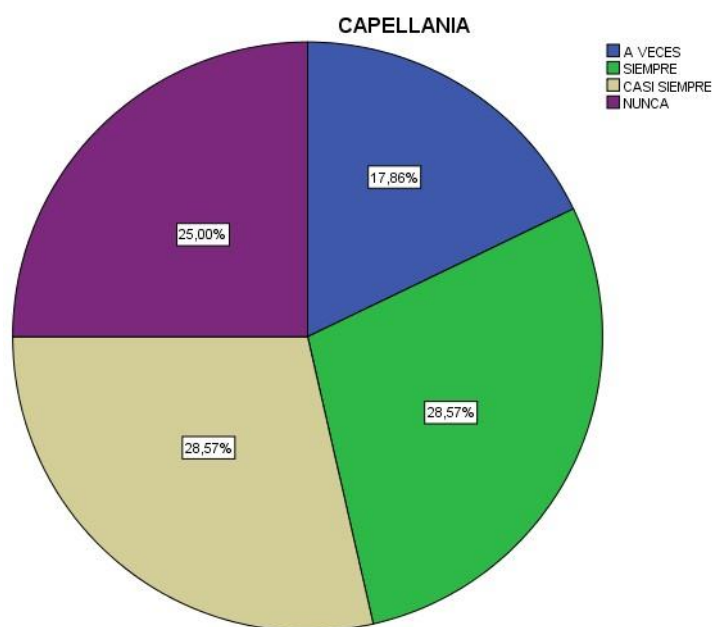


Gráfico 50: Mejoras en capellanía

Los resultados de la encuesta nos muestran que un porcentaje bastante alto de los encuestados consideran que existen mejoras en el Servicio de Capellanía con un 28.57% en el ítem Siempre y 28.57% en el ítem Casi Siempre.

## 6. ¿COMO CALIFICA EL TRATO DEL PERSONAL DE LOS DIFERENTES SERVICIOS?

Tabla 55: Calificación del trato de servicio medico

### SERVICIO MÉDICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	24	6,3	18,0	18,0
	BUENO	82	21,6	61,7	79,7
	REGULAR	22	5,8	16,5	96,2
	MALO	5	1,3	3,8	100,0
	Total	133	35,1	100,0	
Perdidos	Sistema	246	64,9		
	Total	379	100,0		

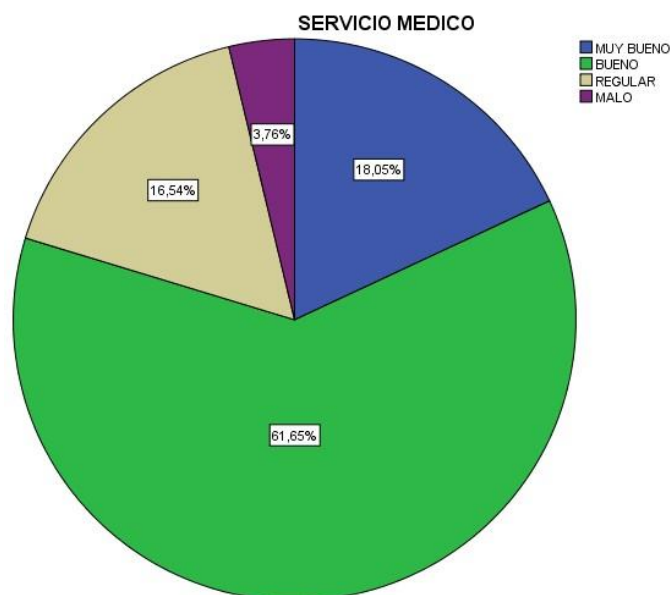


Gráfico 51: Calificación del trato de servicio medico



El personal de atención del Servicio Médico tiene un porcentaje bastante alto con un 61.65% que quiere decir que atienden bien a los estudiantes.

Tabla 56: Calificación del trato del servicio social

### SERVICIO SOCIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	7	1,8	9,0	9,0
	BUENO	31	8,2	39,7	48,7
	REGULAR	18	4,7	23,1	71,8
	MALO	22	5,8	28,2	100,0
	Total	78	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema	301	79,4		
	Total	379	100,0		

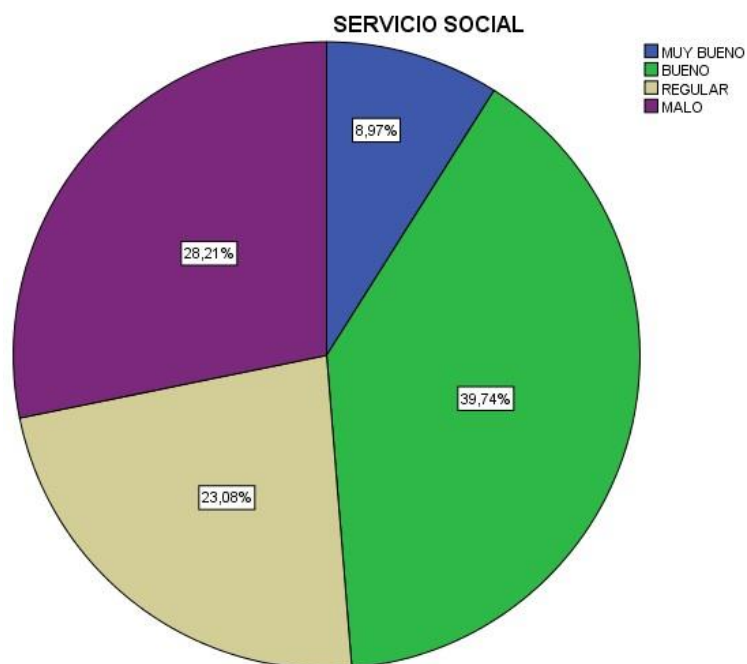


Gráfico 52: Calificación del trato del servicio social

El personal de atención del Servicio Social tiene un porcentaje compartido entre buena y mala atención con un 39.74% en el ítem

Bueno y 28.21% en el ítem Malo, lo que nos indica que existe una parte considerable de los usuarios que están descontentos con la atención recibida.

Tabla 57: Calificación del trato de deportivo recreacional

### DEPORTIVO RECREACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	7	1,8	8,5	8,5
	BUENO	54	14,2	65,9	74,4
	REGULAR	17	4,5	20,7	95,1
	MALO	4	1,1	4,9	100,0
	Total	82	21,6	100,0	
Perdidos	Sistema	297	78,4		
	Total	379	100,0		

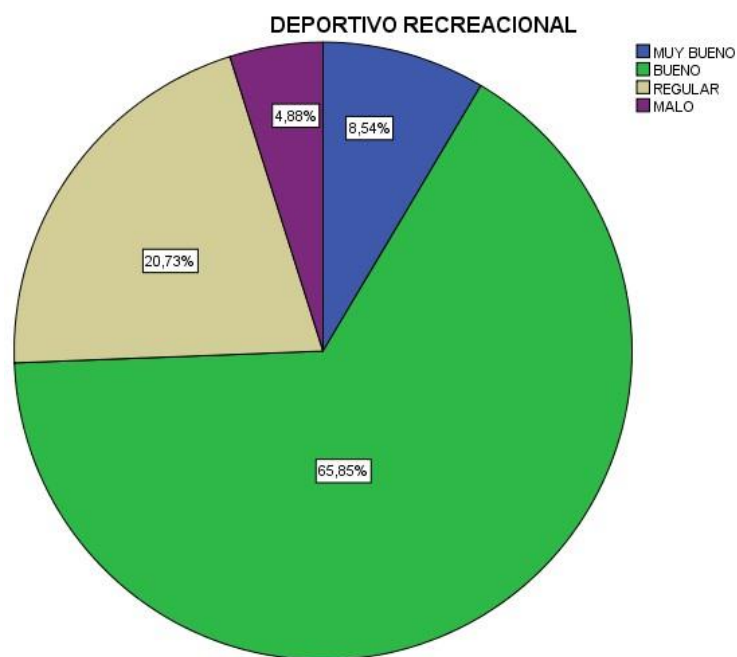


Gráfico 53: Calificación del trato de deportivo recreacional

El personal de atención del Servicio Deportivo Recreacional tiene un porcentaje bastante alto con un 65.85% en el ítem Bueno que quiere decir que atienden bien a los estudiantes.

Tabla 58: Calificación del trato de obstetricia

### OBSTETRICIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	7	1,8	13,0	13,0
	BUENO	33	8,7	61,1	74,1
	REGULAR	10	2,6	18,5	92,6
	MALO	4	1,1	7,4	100,0
	Total	54	14,2	100,0	
Perdidos	Sistema	325	85,8		
Total		379	100,0		

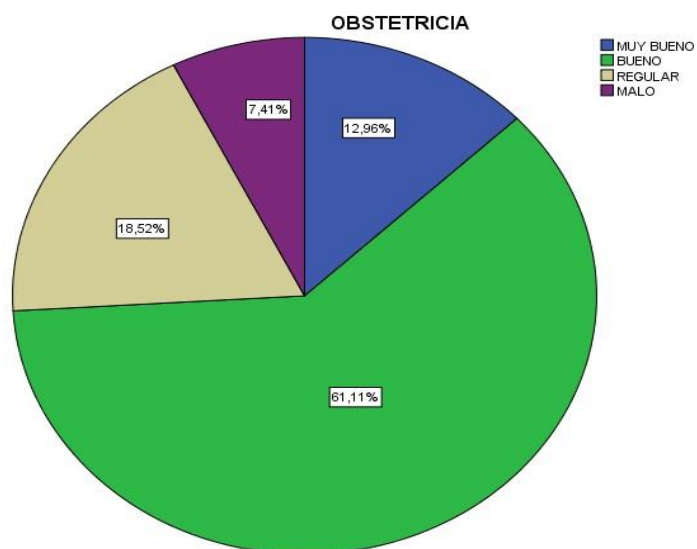


Gráfico 54: Calificación del trato de obstetricia

El personal de atención del Servicio de Obstetricia tiene un porcentaje bastante alto con un 61.11% en Bueno que quiere decir que gran parte de los usuarios están contentos con el trato recibido.

Tabla 59: Calificación del trato en dental

### DENTAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	9	2,4	11,8	11,8
	BUENO	43	11,3	56,6	68,4
	REGULAR	20	5,3	26,3	94,7
	MALO	4	1,1	5,3	100,0
	Total	76	20,1	100,0	
Perdidos	Sistema	303	79,9		
Total		379	100,0		

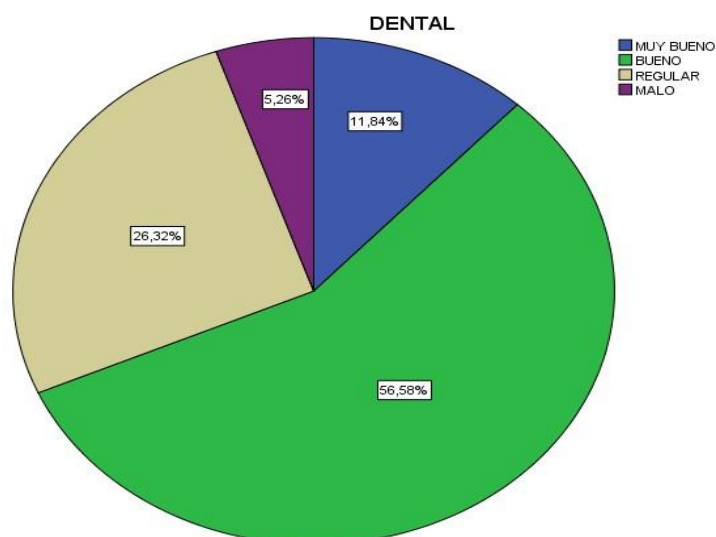


Gráfico 55: Calificación del trato en dental

El personal de atención del Servicio de Dental tiene un porcentaje bastante alto con un 56.58% en el ítem Bueno que quiere decir que más de la mitad de los usuarios están contentos con el trato recibido.

Tabla 60: Calificación del trato en psicología

### PSICOLOGÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	5	1,3	10,9	10,9
	BUENO	23	6,1	50,0	60,9
	REGULAR	17	4,5	37,0	97,8
	MALO	1	,3	2,2	100,0
	Total	46	12,1	100,0	
Perdidos	Sistema	333	87,9		
Total		379	100,0		

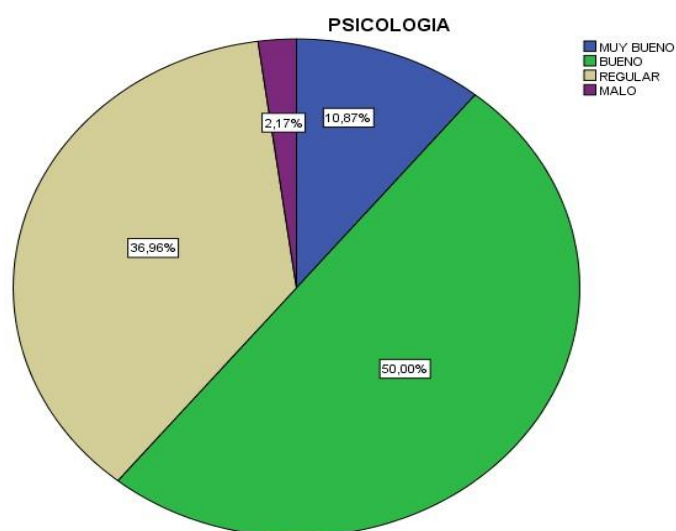


Gráfico 56: Calificación del trato en psicología

El personal de atención del Servicio de Psicología tiene un porcentaje bastante alto con un 50% en el ítem Bueno que quiere decir que gran parte de los usuarios están contentos con el trato recibido.

Tabla 61: Calificación del trato en nutrición

### NUTRICIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	7	1,8	16,3	16,3
	BUENO	18	4,7	41,9	58,1
	REGULAR	17	4,5	39,5	97,7
	MALO	1	,3	2,3	100,0
	Total	43	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	336	88,7		
Total		379	100,0		

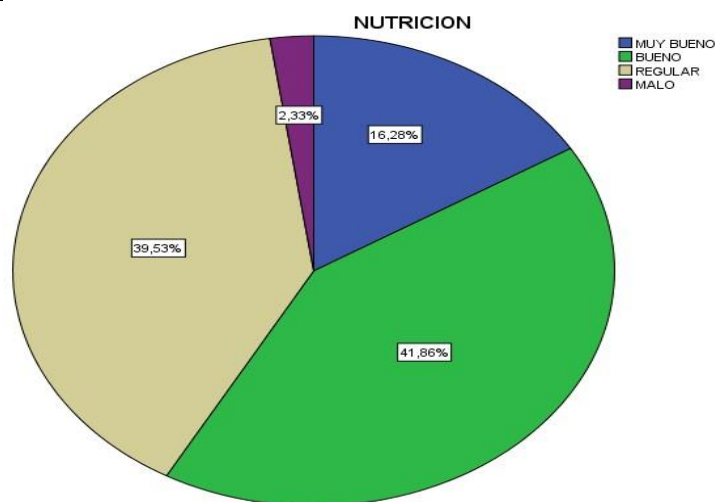


Gráfico 57: Calificación del trato en nutrición

El personal de atención del Servicio de Nutrición tiene un porcentaje bastante aceptable con un 41.86% en el ítem Bueno y 16.28% en el

ítem Muy bueno lo que quiere decir que buena parte de los usuarios están contentos con el trato recibido.

Tabla 62: Calificación del trato en comedor universitario

### COMEDOR UNIVERSITARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	66	17,4	26,0	26,0
	BUENO	112	29,6	44,1	70,1
	REGULAR	49	12,9	19,3	89,4
	MALO	27	7,1	10,6	100,0
	Total	254	67,0	100,0	
Perdidos	Sistema	125	33,0		
Total		379	100,0		

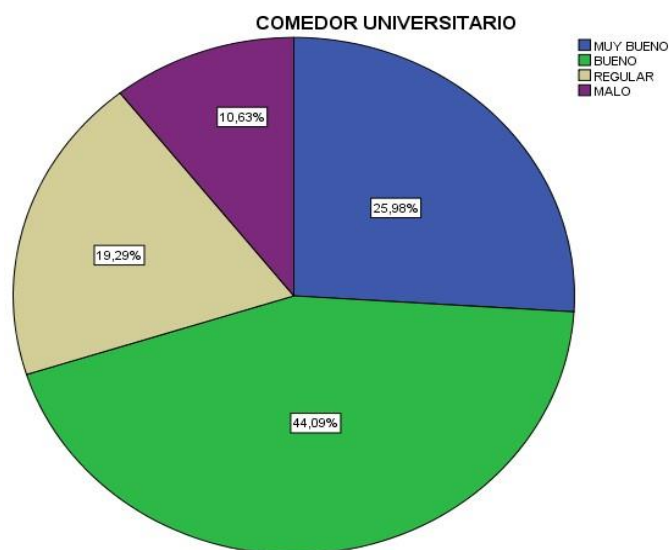


Gráfico 58: Calificación del trato en comedor universitario

El personal de atención del Servicio de Comedor Universitario tiene un porcentaje bastante aceptable con un 44.09% en el ítem Bueno y

25.98% en el ítem Muy bueno lo que quiere decir que existe bastante aprobación por parte de los usuarios con el trato recibido.

Tabla 63: Calificación del trato en triaje

**TRIAJE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	4	1,1	10,5	10,5
	BUENO	18	4,7	47,4	57,9
	REGULAR	12	3,2	31,6	89,5
	MALO	4	1,1	10,5	100,0
	Total	38	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	341	90,0		
Total		379	100,0		

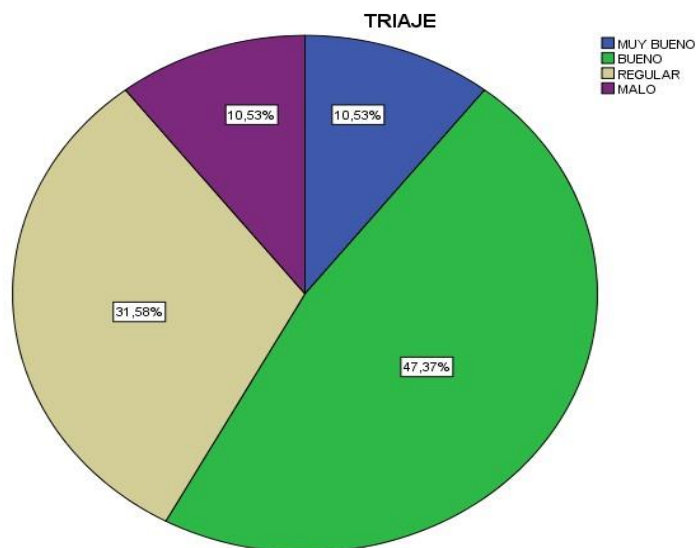


Gráfico 59: Calificación del trato en triaje

El personal de atención del Servicio de Triaje tiene un porcentaje bastante aceptable con un 47.37% en el ítem Bueno y 10.53% en el



ítem Muy bueno lo que quiere decir que existe bastante aprobación por parte de los usuarios con el trato recibido.

Tabla 64: Calificación del trato en capellanía

**CAPELLANÍA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	3	,8	10,0	10,0
	BUENO	16	4,2	53,3	63,3
	REGULAR	7	1,8	23,3	86,7
	MALO	4	1,1	13,3	100,0
	Total	30	7,9	100,0	
Perdidos	Sistema	349	92,1		
Total		379	100,0		

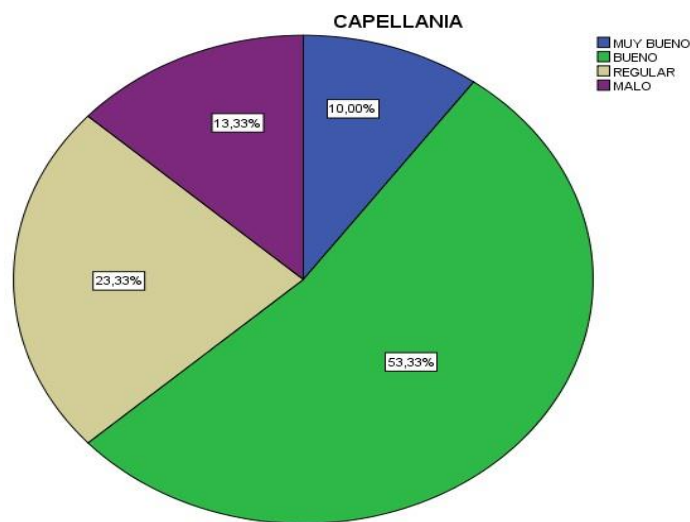


Gráfico 60: Calificación del trato en capellanía

El personal de atención del Servicio de Capellanía tiene un porcentaje bastante aceptable con un 53.33% en el ítem Bueno y 10% en el ítem

Muy bueno lo que le da un porcentaje alto de aprobación por parte de los usuarios con el trato recibido.

### 7. ¿SE MUESTRA DISPUESTO A AYUDARLO?

Tabla 65: Disposición a ayudar a los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	92	24,3	26,2	26,2
	SIEMPRE	155	40,9	44,2	70,4
	CASI SIEMPRE	88	23,2	25,1	95,4
	NUNCA	16	4,2	4,6	100,0
	Total	351	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	28	7,4		
Total		379	100,0		

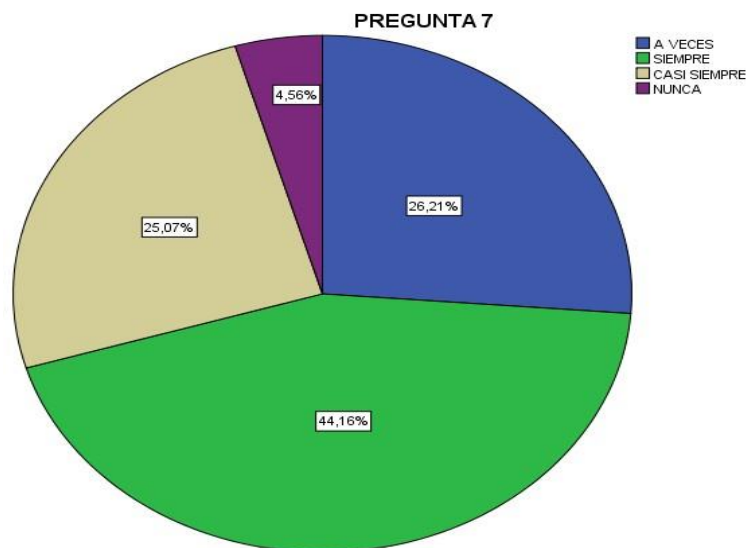


Gráfico 61: Disposición a ayudar a los estudiantes

Los resultados de la encuesta indican que el personal de los servicios del DUBU, se encuentran a disposición de ayudar a los usuarios, con un 44.16% en el ítem Siempre y 26.21% en el ítem A Veces.

### 8. ¿SE REALIZO LA ATENCION EN UN PLAZO ADECUADO?

Tabla 66: ¿Se realizó la atención en un plazo adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	84	22,2	24,6	24,6
	SIEMPRE	139	36,7	40,8	65,4
	CASI SIEMPRE	101	26,6	29,6	95,0
	NUNCA	17	4,5	5,0	100,0
	Total	341	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	38	10,0		
Total		379	100,0		

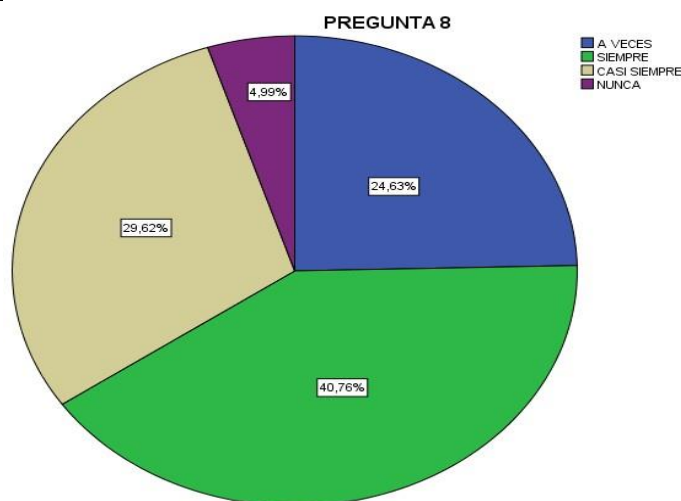


Gráfico 62: ¿Se realizó la atención en un plazo adecuado?

El 40.76% en el ítem Siempre y el 24.53% en el ítem A Veces, nos muestran que el personal no presenta demoras a la hora de dar los servicios a los usuarios.

## 9. ¿EL PERSONAL SE INTERESA POR RESOLVER Y SOLUCIONAR LO SOLICITADO?

Tabla 67: ¿El personal del servicio médico se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

### SERVICIO MÉDICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	27	7,1	20,9	20,9
	SIEMPRE	74	19,5	57,4	78,3
	CASI SIEMPRE	20	5,3	15,5	93,8
	NUNCA	8	2,1	6,2	100,0
	Total	129	34,0	100,0	
Perdidos	Sistema	250	66,0		
Total		379	100,0		

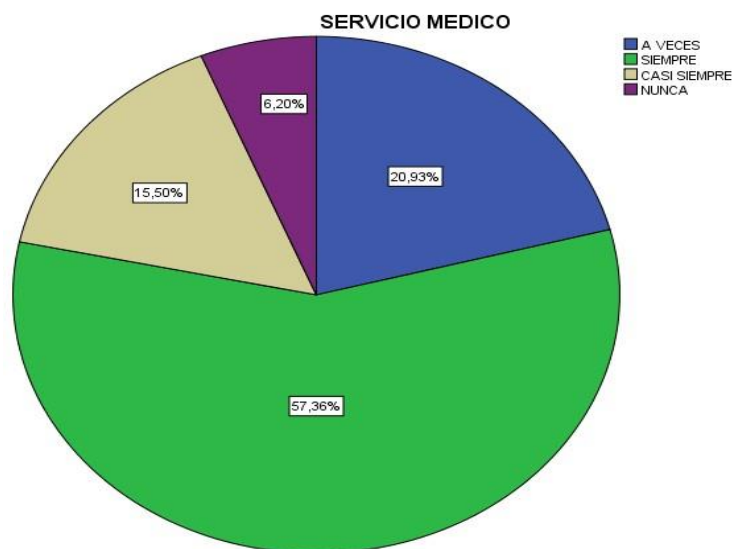


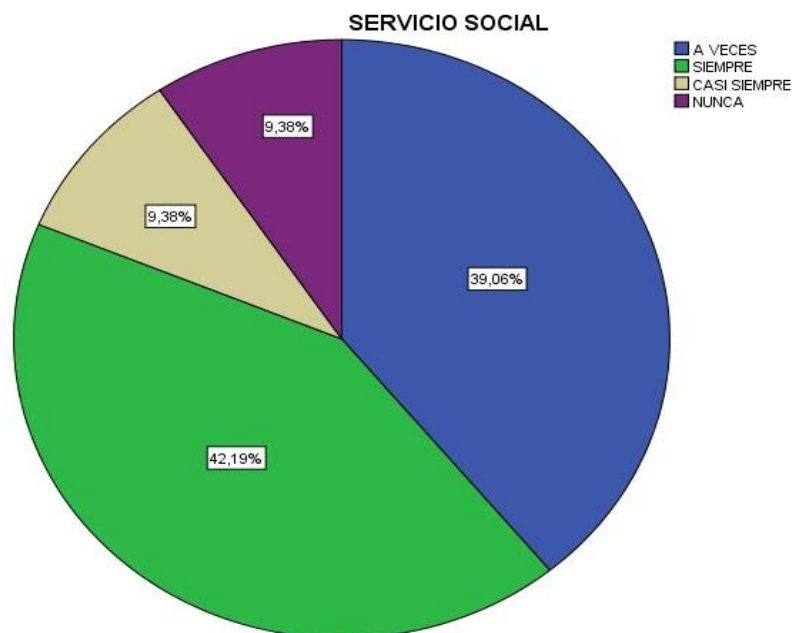
Gráfico 63: ¿El personal del servicio médico se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

El 57.36% en el ítem Siempre y el 20.93% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio Médico mostró interés por solucionar las necesidades que presentaron los usuarios al momento de utilizar el servicio.

*Tabla 68: ¿El personal del servicio social se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

### SERVICIO SOCIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	6,6	39,1	39,1
	SIEMPRE	27	7,1	42,2	81,3
	CASI SIEMPRE	6	1,6	9,4	90,6
	NUNCA	6	1,6	9,4	100,0
	Total	64	16,9	100,0	
Perdidos	Sistema	315	83,1		
Total		379	100,0		



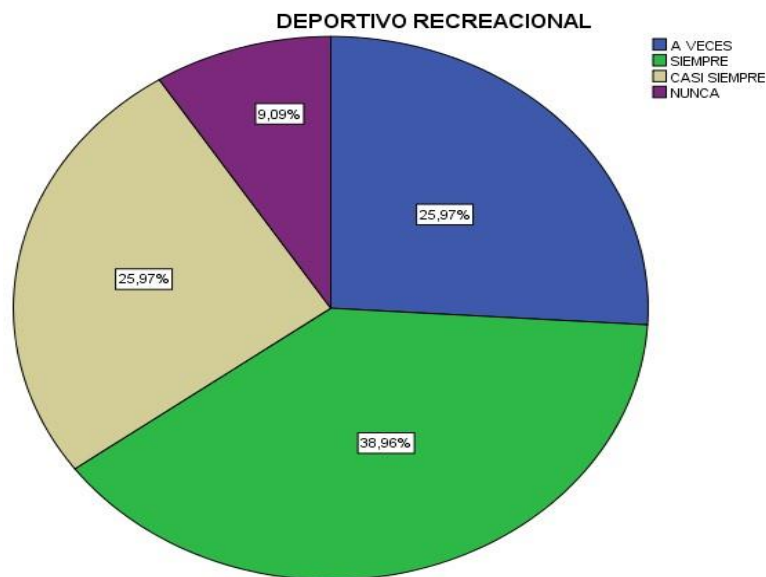
*Gráfico 64: ¿El personal del servicio social se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

El 42.19% en el ítem Siempre y el 39.06% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio Social mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

*Tabla 69: ¿El personal del deportivo recreacional se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

**DEPORTIVO RECREACIONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	20	5,3	26,0	26,0
	SIEMPRE	30	7,9	39,0	64,9
	CASI SIEMPRE	20	5,3	26,0	90,9
	NUNCA	7	1,8	9,1	100,0
	Total	77	20,3	100,0	
Perdidos	Sistema	302	79,7		
Total		379	100,0		



*Gráfico 65: ¿El personal del deportivo recreacional se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

El 38.96% en el ítem Siempre y el 25.97% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio Deportivo Recreacional mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

Tabla 70: ¿El personal de obstetricia se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

**OBSTETRICIA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	2,1	15,7	15,7
	SIEMPRE	29	7,7	56,9	72,5
	CASI SIEMPRE	10	2,6	19,6	92,2
	NUNCA	4	1,1	7,8	100,0
	Total	51	13,5	100,0	
Perdidos	Sistema	328	86,5		
Total		379	100,0		

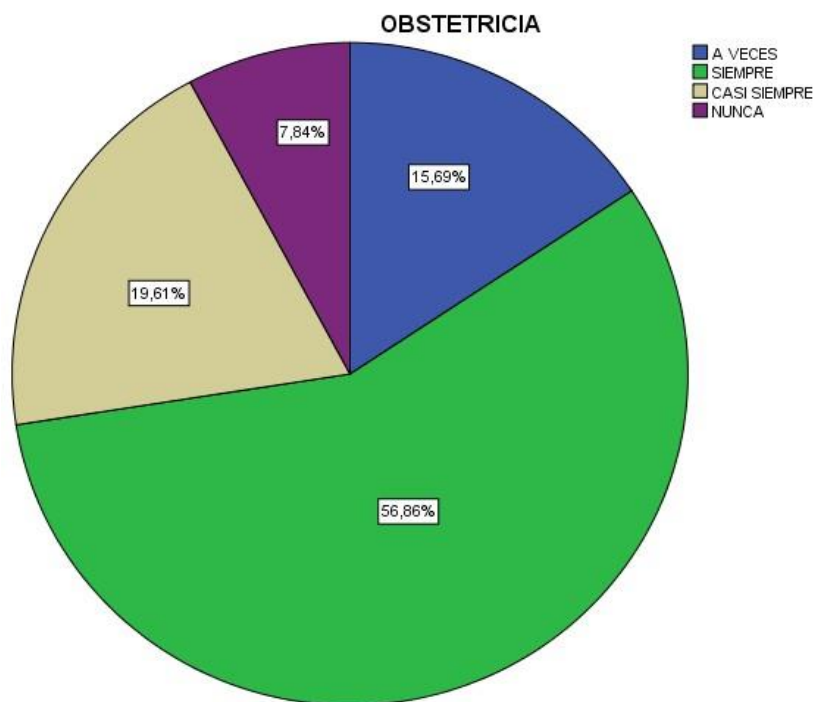


Gráfico 66: ¿El personal de obstetricia se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?



El 56.86% en el ítem Siempre y el 15.69% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio de Obstetricia mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

Tabla 71: ¿El personal de dental se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

### DENTAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	26	6,9	34,2	34,2
	SIEMPRE	25	6,6	32,9	67,1
	CASI SIEMPRE	18	4,7	23,7	90,8
	NUNCA	7	1,8	9,2	100,0
	Total	76	20,1	100,0	
Perdidos	Sistema	303	79,9		
Total		379	100,0		

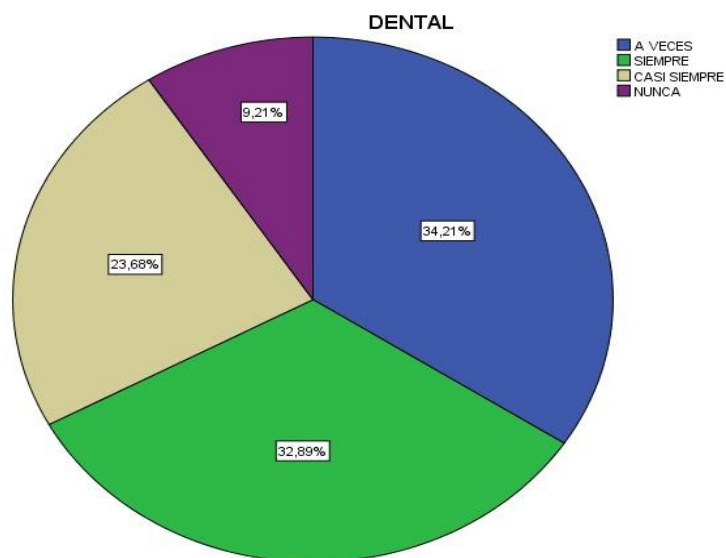


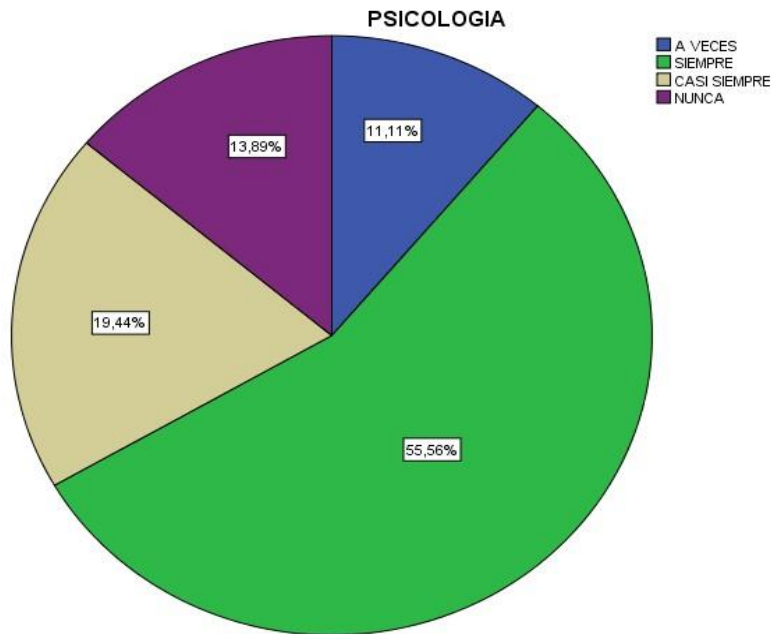
Gráfico 67: ¿El personal de dental se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

El 32.89% en el ítem Siempre y el 34.21% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio Dental mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

Tabla 72: ¿El personal de psicología se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

**PSICOLOGÍA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	1,1	11,1	11,1
	SIEMPRE	20	5,3	55,6	66,7
	CASI SIEMPRE	7	1,8	19,4	86,1
	NUNCA	5	1,3	13,9	100,0
	Total	36	9,5	100,0	
Perdidos	Sistema	343	90,5		
Total		379	100,0		



*Gráfico 68: ¿El personal de psicología se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

El 55.56% en el ítem Siempre y el 11.11% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio Social mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

Tabla 73: ¿El personal de nutrición se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

**NUTRICIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	1,3	15,2	15,2
	SIEMPRE	17	4,5	51,5	66,7
	CASI SIEMPRE	7	1,8	21,2	87,9
	NUNCA	4	1,1	12,1	100,0
	Total	33	8,7	100,0	
Perdidos	Sistema	346	91,3		
Total		379	100,0		

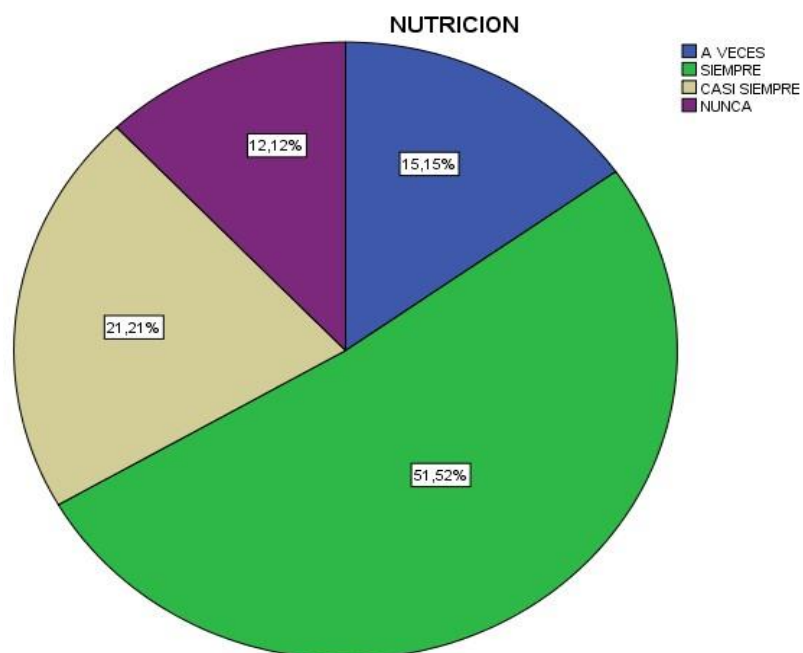


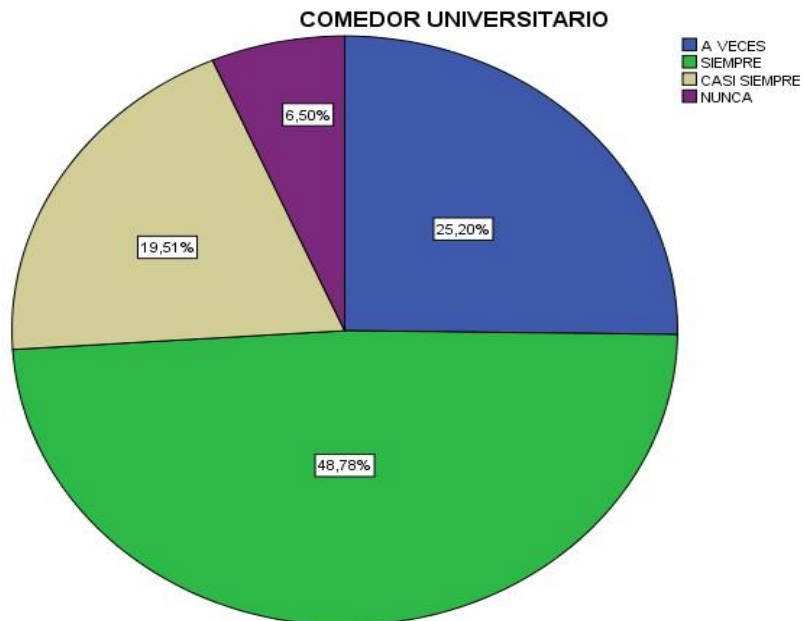
Gráfico 69: ¿El personal de nutrición se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

El 51.52% en el ítem Siempre y el 15.15% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio de Nutrición mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

Tabla 74: ¿El personal del comedor universitario se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

**COMEDOR UNIVERSITARIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	62	16,4	25,2	25,2
	SIEMPRE	120	31,7	48,8	74,0
	CASI SIEMPRE	48	12,7	19,5	93,5
	NUNCA	16	4,2	6,5	100,0
	Total	246	64,9	100,0	
Perdidos	Sistema	133	35,1		
Total		379	100,0		



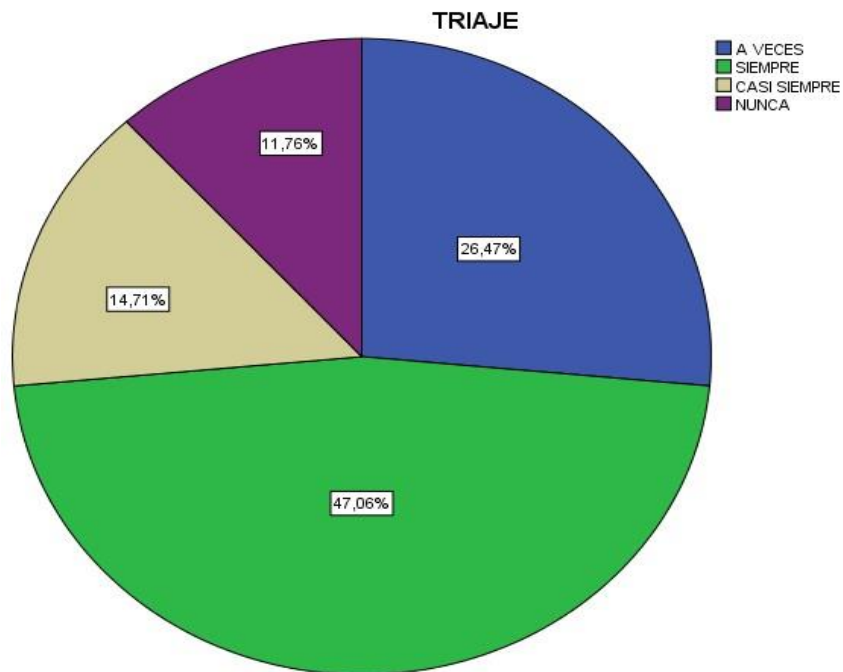
*Gráfico 70: ¿El personal del comedor universitario se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

El 48.78% en el ítem Siempre y el 25.20% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio de Comedor Universitario mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

*Tabla 75: ¿El personal de triaje se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

### **TRIAJE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	2,4	26,5	26,5
	SIEMPRE	16	4,2	47,1	73,5
	CASI SIEMPRE	5	1,3	14,7	88,2
	NUNCA	4	1,1	11,8	100,0
	Total	34	9,0	100,0	
Perdidos	Sistema	345	91,0		
Total		379	100,0		



*Gráfico 71: ¿El personal de triaje se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?*

El 47.06% en el ítem Siempre y el 26.47% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio de Triage mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.



Tabla 76: ¿El personal de capellanía se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

**CAPELLANÍA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	1,6	23,1	23,1
	SIEMPRE	9	2,4	34,6	57,7
	CASI SIEMPRE	7	1,8	26,9	84,6
	NUNCA	4	1,1	15,4	100,0
	Total	26	6,9	100,0	
Perdidos	Sistema	353	93,1		
Total		379	100,0		

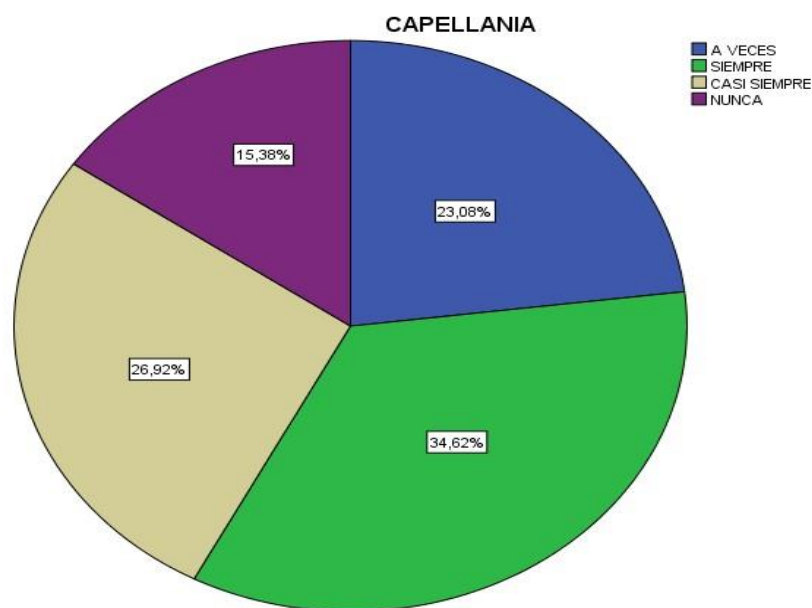


Gráfico 72: ¿El personal de capellanía se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

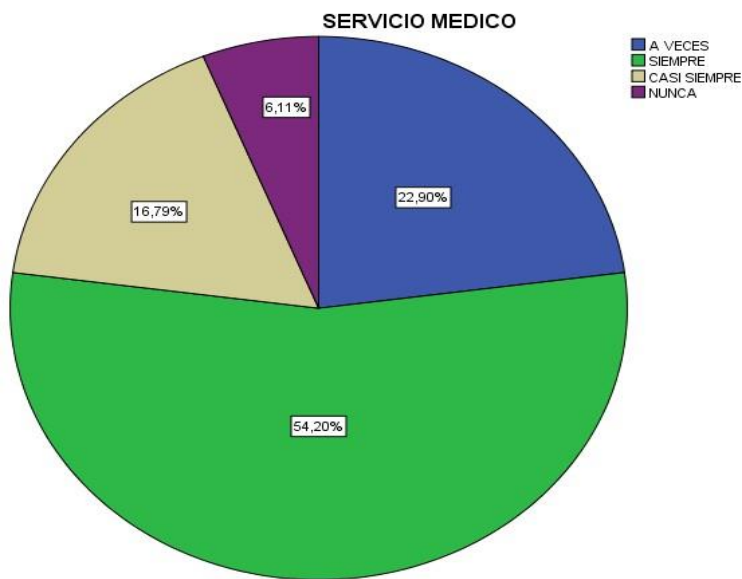
El 34.62% en el ítem Siempre y el 23.08% en el ítem A Veces, demuestran que el personal del Servicio de Capellanía mostró interés por solucionar las necesidades de los usuarios al momento de utilizar el servicio.

**10. ¿EL PERSONAL DE LA DUBU LE BRINDA INFORMACION CLARA Y PRECISA?**

*Tabla 77: Calidad de información brindada en el servicio medico*

**SERVICIO MÉDICO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	30	7,9	22,9	22,9
	SIEMPRE	71	18,7	54,2	77,1
	CASI SIEMPRE	22	5,8	16,8	93,9
	NUNCA	8	2,1	6,1	100,0
	Total	131	34,6	100,0	
Perdidos	Sistema	248	65,4		
Total		379	100,0		



*Gráfico 73: Calidad de información brindada en el servicio medico*

El personal de atención del Servicio Médico está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el 54.20% en el ítem Siempre.

Tabla 78: Calidad de información brindada en el servicio social

### SERVICIO SOCIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	30	7,9	44,8	44,8
	SIEMPRE	27	7,1	40,3	85,1
	CASI SIEMPRE	7	1,8	10,4	95,5
	NUNCA	3	,8	4,5	100,0
	Total	67	17,7	100,0	
Perdidos	Sistema	312	82,3		
Total		379	100,0		

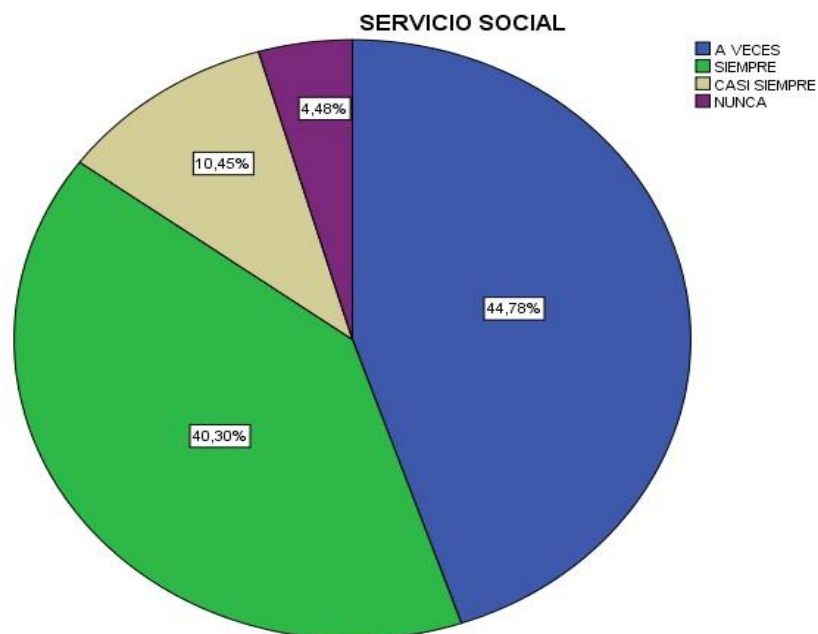


Gráfico 74: Calidad de información brindada en el servicio social

El personal de atención del Servicio Social está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el 40.30% del ítem Siempre y 10.45% del ítem Casi Siempre.

Tabla 79: Calidad de información brindada en deportivo recreacional

### DEPORTIVO RECREACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	23	6,1	29,5	29,5
	SIEMPRE	30	7,9	38,5	67,9
	CASI SIEMPRE	15	4,0	19,2	87,2
	NUNCA	10	2,6	12,8	100,0
	Total	78	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema	301	79,4		
Total		379	100,0		



Gráfico 75: Calidad de información brindada en deportivo recreacional

El personal de atención del Servicio Deportivo Recreacional está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el ítem 38.46% de Siempre y 19.23% en el Casi Siempre.

Tabla 80: Calidad de información brindada en obstetricia

### OBSTETRICIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	2,6	19,2	19,2
	SIEMPRE	29	7,7	55,8	75,0
	CASI SIEMPRE	9	2,4	17,3	92,3
	NUNCA	4	1,1	7,7	100,0
	Total	52	13,7	100,0	
Perdidos	Sistema	327	86,3		
Total		379	100,0		

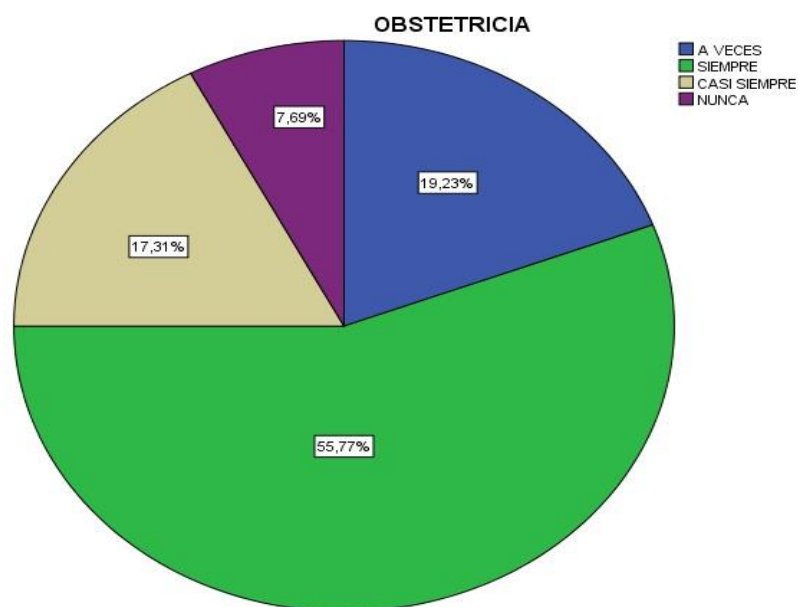


Gráfico 76: Calidad de información brindada en obstetricia

El personal de atención del Servicio de Obstetricia está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el ítem 55.77% Siempre y 17.31% en el ítem Casi Siempre.

Tabla 81: Calidad de información brindada en dental

## DENTAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	28	7,4	33,3	33,3
	SIEMPRE	29	7,7	34,5	67,9
	CASI SIEMPRE	20	5,3	23,8	91,7
	NUNCA	7	1,8	8,3	100,0
	Total	84	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	295	77,8		
Total		379	100,0		

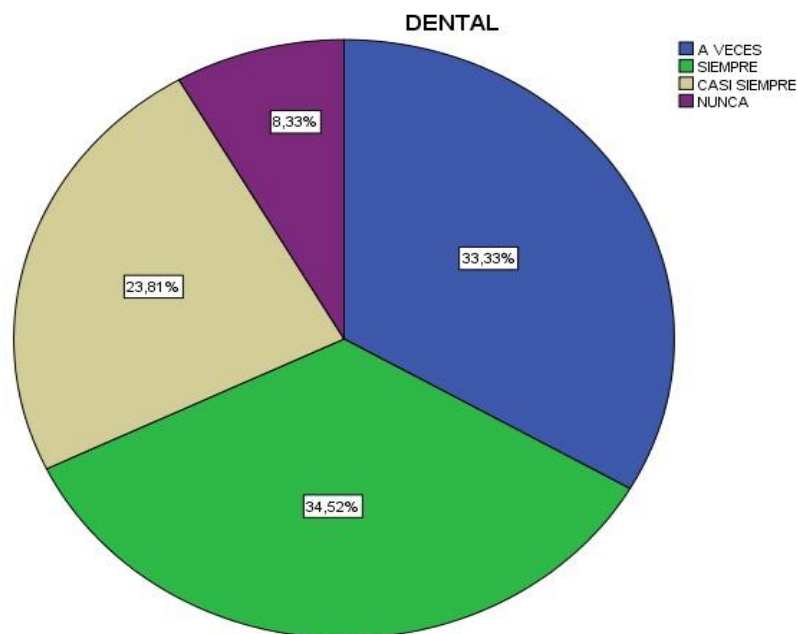


Gráfico 77: Calidad de información brindada en dental

El personal de atención del Servicio Dental está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el ítem 34.52% Siempre y 23.81% en el ítem Casi Siempre.

Tabla 82: Calidad de información brindada en psicología

### PSICOLOGÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	3,2	27,9	27,9
	SIEMPRE	15	4,0	34,9	62,8
	CASI SIEMPRE	10	2,6	23,3	86,0
	NUNCA	6	1,6	14,0	100,0
	Total	43	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	336	88,7		
Total		379	100,0		

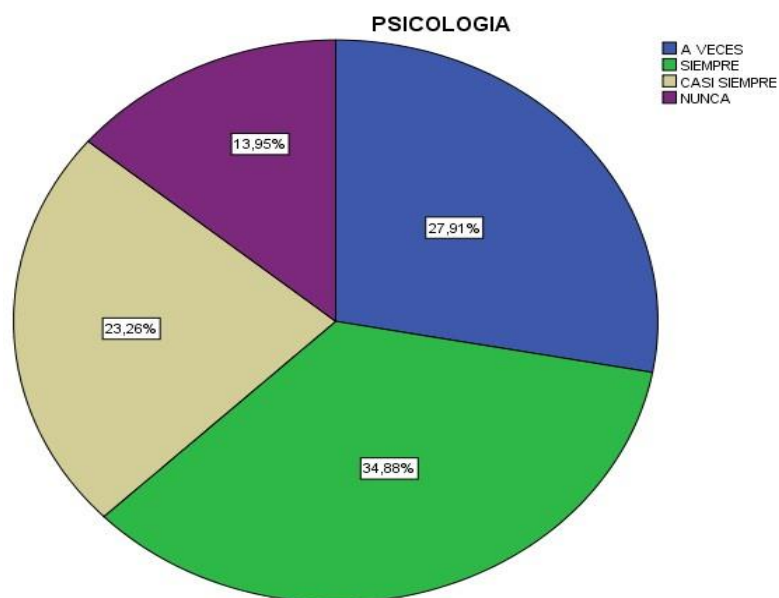


Gráfico 78: Calidad de información brindada en psicología

El personal de atención del Servicio de Psicología está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el ítem 34.88% Siempre y 23.26% en el ítem Casi Siempre.



Tabla 83: Calidad de información brindada en nutrición

### NUTRICION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	14	3,7	36,8	36,8
	SIEMPRE	10	2,6	26,3	63,2
	CASI SIEMPRE	9	2,4	23,7	86,8
	NUNCA	5	1,3	13,2	100,0
	Total	38	10,0	100,0	
Perdidos	Sistema	341	90,0		
Total		379	100,0		

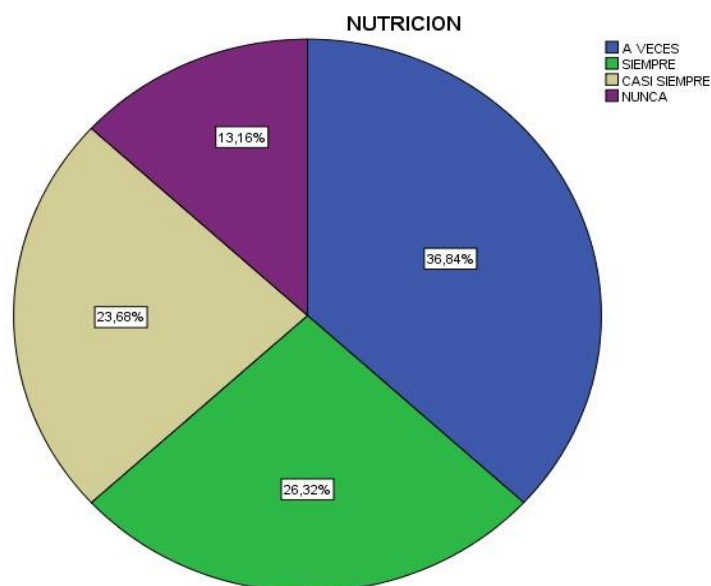


Gráfico 79: Calidad de información brindada en nutrición

El personal de atención del Servicio Deportivo Recreacional está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el 26.32% del ítem Siempre y 23.68% del ítem Casi Siempre.

Tabla 84: Calidad de información brindada en el comedor universitario

### COMEDOR UNIVERSITARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	64	16,9	25,5	25,5
	SIEMPRE	120	31,7	47,8	73,3
	CASI SIEMPRE	53	14,0	21,1	94,4
	NUNCA	14	3,7	5,6	100,0
	Total	251	66,2	100,0	
Perdidos	Sistema	128	33,8		
Total		379	100,0		

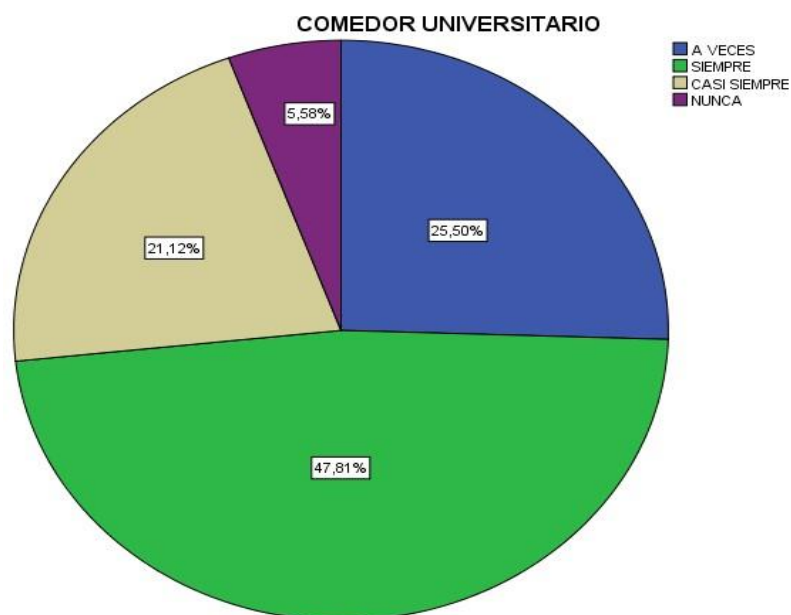


Gráfico 80: Calidad de información brindada en el comedor universitario

El personal de atención del Servicio de Comedor Universitario está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el 47.81% del ítem Siempre y 21.12% del ítem Casi Siempre.

Tabla 85: Calidad de información brindada en triaje

**TRIAJE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	2,9	32,4	32,4
	SIEMPRE	11	2,9	32,4	64,7
	CASI SIEMPRE	7	1,8	20,6	85,3
	NUNCA	5	1,3	14,7	100,0
	Total	34	9,0	100,0	
Perdidos	Sistema	345	91,0		
Total		379	100,0		

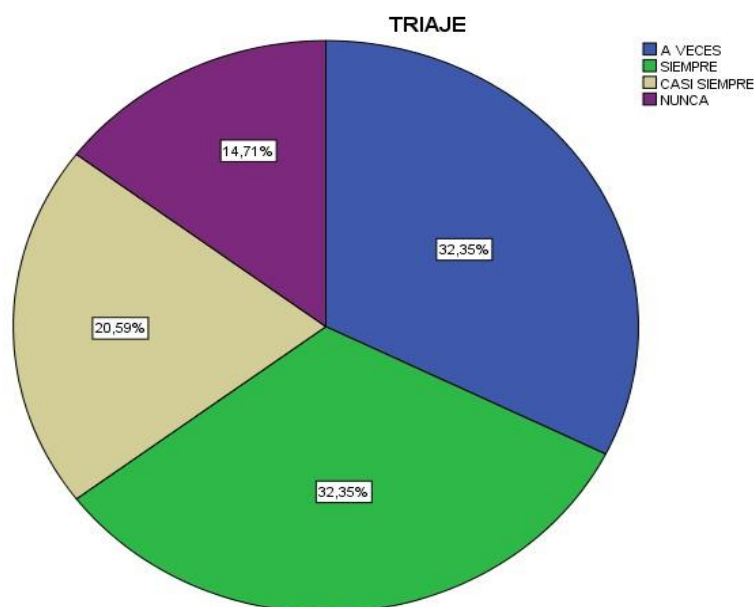


Gráfico 81: Calidad de información brindada en triaje

El personal de atención del Servicio de Triaje está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el ítem 32.35% de Siempre y 20.59% en el ítem Casi Siempre.

Tabla 86: Calidad de información brindada en capellanía

**CAPELLANIA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	2,4	36,0	36,0
	SIEMPRE	7	1,8	28,0	64,0
	CASI SIEMPRE	4	1,1	16,0	80,0
	NUNCA	5	1,3	20,0	100,0
	Total	25	6,6	100,0	
Perdidos	Sistema	354	93,4		
Total		379	100,0		

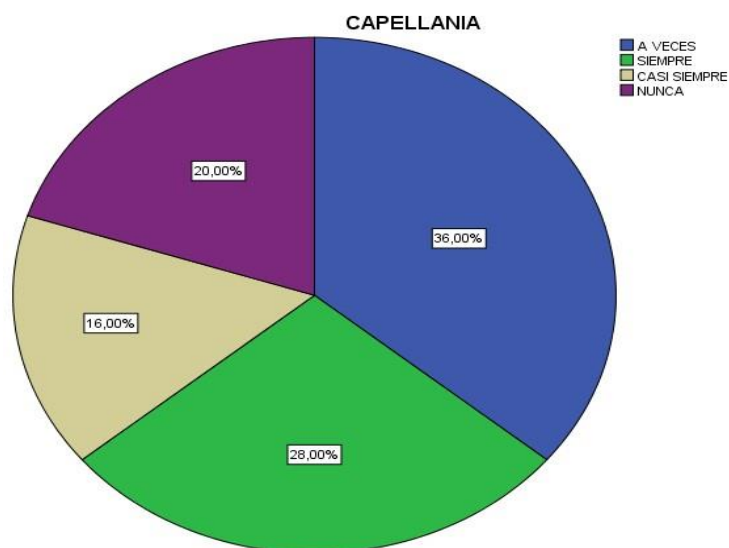


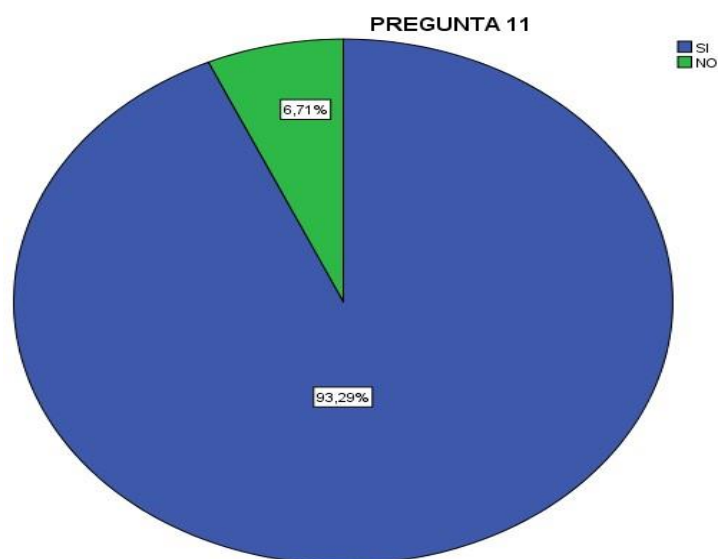
Gráfico 82: Calidad de información brindada capellanía

El personal de atención del Servicio de Capellanía está brindando información concreta que ayuda a los usuarios y se ve reflejado en el 28% del ítem Siempre y 16% del ítem Casi Siempre.

**11. ¿CONSIDERA IMPORTANTE QUE LA DUBU CUENTE CON UN SISTEMA INFORMÁTICO DE LOS USUARIOS?**

*Tabla 87: ¿Considera importante que la DUBU cuente con un sistema informático de los usuarios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	306	80,7	93,3	93,3
	NO	22	5,8	6,7	100,0
Total		328	86,5	100,0	
Perdidos	Sistema	51	13,5		
Total		379	100,0		



*Gráfico 83: ¿Considera importante que la DUBU cuente con un sistema informático de los usuarios?*

Los usuarios consideran que se debe implementar un sistema informático que ayude al mejor control de los servicios con una gran mayoría de 93.29%.

## **APLICACIÓN DE LA PRUEBA ESTADISTICA CHI CUADRADO**

La prueba  $\chi^2$  de Pearson se considera una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste). También se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia (examina la relación entre dos variables).

### **PRUEBA CHI CUADRADO “ $\chi^2$ ” PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS ESTUDIANTES EN LA DIRECCION UNIVERSITARIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNPRG DE LAMBAYEQUE, 2015.**

#### **I. ANÁLISIS ENTRE AMBIENTE LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA DUBU DE LA UNPRG.**

##### **Hipótesis**

$H_0$ = Las variables AMBIENTE LABORAL y TRABAJO EN EQUIPO no se encuentran asociadas.

$H_1$ = Las variables AMBIENTE LABORAL y TRABAJO EN EQUIPO si se encuentran asociadas.

**Significancia: 5**

**Prueba:**

*Tabla 88: Prueba de influencia de las variables ambiente laboral y trabajo en equipo.*

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,364 <sup>a</sup>	6	,004
Razón de verosimilitud	19,938	6	,003
Asociación lineal por lineal	6,151	1	,013
N de casos válidos	22		

**Decisión:**  $p > 5\% (0.05)$  NO SE RECHAZA  $H_0$

$p < 5\% (0.05)$  SE RECHAZA  $H_0$

$p = ,004$  Se rechaza  $H_0$

#### **Conclusión:**

Existe evidencia estadística que el **AMBIENTE LABORAL** influye en la característica **TRABAJO EN EQUIPO** del personal de la DUBU de la UNPRG.

## **II. ANÁLISIS ENTRE AMBIENTE LABORAL Y RELACION LABORAL CON SUS COMPAÑEROS EN LA DUBU DE LA UNPRG.**

#### **Hipótesis**

$H_0$ = Las variables **AMBIENTE LABORAL** y **RELACION LABORAL** no se encuentran asociadas.

$H_1$ = Las variables **AMBIENTE LABORAL** y **RELACION LABORAL** si se encuentran asociadas.

**Significancia: 5%**

**Prueba:**

*Tabla 89: Prueba de influencia de las variables ambiente laboral y relación laboral*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,619 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitud	20,159	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,295	1	,001
N de casos válidos	23		

**Decisión:**  $p > 5\% (0.05)$  NO SE RECHAZA  $H_0$

$p < 5\% (0.05)$  SE RECHAZA  $H_0$

**$p = ,001$  Se rechaza  $H_0$**

**Conclusión:**

Existe evidencia estadística que el **AMBIENTE LABORAL** influye en la característica **RELACION LABORAL CON SUS COMPAÑEROS** del personal de la DUBU de la UNPRG.



### III. ANÁLISIS ENTORNO DE AMIGOS Y TRATO PREFERENCIAL EN LA DUBU DE LA UNPRG.

#### Hipótesis

H<sub>0</sub>= Las variables **ENTORNO DE AMIGOS Y TRATO PREFERENCIAL** no se encuentran asociadas.

H<sub>1</sub>= Las variables **ENTORNO DE AMIGOS Y TRATO PREFERENCIAL** si se encuentran asociadas.

**Significancia: 5%**

#### Prueba:

*Tabla 90: Prueba de influencia de las variables entorno de amigos y trato preferencial*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,223 <sup>a</sup>	3	,026
Razón de verosimilitud	9,030	3	,029
Asociación lineal por lineal	,005	1	,944
N de casos válidos	19		

**Decisión:** **p > 5% (0.05) NO SE RECHAZA H<sub>0</sub>**

**p < 5% (0.05) SE RECHAZA H<sub>0</sub>**

**p = ,026 Se rechaza H<sub>0</sub>**

**Conclusión:**

Existe evidencia estadística que el **ENTORNO DE AMIGOS** influye en la característica **TRATO PREFERENCIAL** del personal de la DUBU de la UNPRG.

**IV. ANÁLISIS ATENCION DE CALIDAD Y AREA DE TRABAJO EN LA DUBU DE LA UNPRG.****Hipótesis**

H<sub>0</sub>= Las variables **ATENCION DE CALIDAD Y AREA DE TRABAJO** no se encuentran asociadas.

H<sub>1</sub>= Las variables **ATENCION DE CALIDAD Y AREA DE TRABAJO** si se encuentran asociadas.

**Significancia:** 5%

**Prueba:**

*Tabla 91: Prueba de influencia de las variables atención de calidad y área de trabajo.*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,992 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	35,137	9	,000
Asociación lineal por lineal	24,329	1	,000
N de casos válidos	143		

**Decisión:**  $p > 5\% (0.05)$  NO SE RECHAZA  $H_0$   
 $p < 5\% (0.05)$  SE RECHAZA  $H_0$

$p = 0,00$  Se rechaza  $H_0$

**Conclusión:**

Existe evidencia estadística para concluir que la **ATENCIÓN DE CALIDAD** influye en la característica **AREA DE TRABAJO** del personal de la DUBU de la UNPRG.

**V. ANÁLISIS ATENCIÓN DE CALIDAD Y TRATO DEL PERSONAL EN LA DUBU DE LA UNPRG.**

**Hipótesis**

$H_0$ = Las variables **ATENCIÓN DE CALIDAD Y TRATO DEL PERSONAL** no se encuentran asociadas.

$H_1$ = Las variables **ATENCIÓN DE CALIDAD Y TRATO DEL PERSONAL** si se encuentran asociadas.

**Significancia:** 5%

**Prueba:**

*Tabla 92: Prueba de influencia de las variables atención de calidad y trato del personal*

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,425 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	39,682	9	,000
Asociación lineal por lineal	31,203	1	,000
N de casos válidos	127		

**Decisión:**         $p > 5\% (0.05)$  NO SE RECHAZA  $H_0$   
                          $p < 5\% (0.05)$  SE RECHAZA  $H_0$

**$p = 0,00$  Se rechaza  $H_0$**

### Conclusión:

Existe evidencia estadística para concluir que la **ATENCIÓN DE CALIDAD** influye en la característica **AREA DE TRABAJO** del personal de la DUBU de la UNPRG.

**VI. ANÁLISIS MEJORA EN LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN CLARA EN LA DUBU DE LA UNPRG.**

**Hipótesis**

H<sub>0</sub>= Las variables **MEJORA EN LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN CLARA** no se encuentran asociadas.

H<sub>1</sub>= Las variables **MEJORA EN LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN CLARA** si se encuentran asociadas.

**Significancia: 5%**

**Prueba:**

*Tabla 93: Prueba de influencia de las variables mejora en los servicios e información clara*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,954 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	48,617	9	,000
Asociación lineal por lineal	14,068	1	,000
N de casos válidos	52		

**Decisión:**  $p > 5\%$  (**0.05**) NO SE RECHAZA  $H_0$   
 $p < 5\%$  (**0.05**) SE RECHAZA  $H_0$

**$p = 0,00$  Se rechaza  $H_0$**

**Conclusión:**

Existe evidencia estadística para concluir que la **ATENCIÓN DE CALIDAD** influye en la característica **AREA DE TRABAJO** del personal de la DUBU de la UNPRG.

## 4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación se observó que si hay influencia entre el Clima Organizacional de los trabajadores de la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario (DUBU) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con la Calidad de Servicio que se brinda a los estudiantes de la Universidad.

Se tomó como muestra a 379 estudiantes de la UNPRG que hacen uso de los servicios que brinda la DUBU, y a través de ellos conocer el nivel de calidad que se les viene ofreciendo.

Así también, se encuestó a 23 trabajadores que son los responsables directos del nivel de satisfacción de los alumnos que reciben los servicios.

De acuerdo a Rensis Likert y su Teoría del Clima Organizacional, mediante la cual establece que el *“comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben”*; es decir que debido al bajo nivel de satisfacción de los trabajadores dentro de la organización se viene brindando una atención de baja calidad en algunos de los servicios que brinda la DUBU.

Otro de los factores que viene afectando a las dependencias de la DUBU, es la falta de comunicación entre compañeros, así como con sus jefes directos, lo que está creando un ambiente poco agradable entre todos los trabajadores. Estos factores no sólo afectan las relaciones interpersonales, sino que también afecta directamente la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios que en este caso son los estudiantes, quienes se ven afectados por los problemas internos que se vienen presentando.

Entre los conflictos que afectan al clima organizacional está la falta de reconocimiento del trabajo de los empleados, es muy común que un trabajador perciba que no se reconoce su labor, sí considera que no está recibiendo ningún incentivo o reconocimiento por el buen desempeño que puede creer tener, de esta manera adquiere una creciente inconformidad en cuanto a su trabajo y percibe que no es lo suficientemente apreciado en el lugar en el que se encuentra. Por otro lado la investigación indica que cuando los empleados realizan de manera correcta sus responsabilidades, no reciben algún tipo de recompensa como felicitaciones o permisos cuando se necesitan, esto es importante, ya que la recompensa corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación del estímulo recibido por el trabajo bien hecho y es en la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa, está claro que si las instituciones utilizan más el castigo, los colaboradores se sienten poco apreciados y sienten que su buen trabajo no se toma en cuenta, esto provoca una gran desmotivación.

También se puede apreciar que un 39.13% manifiesta que existe una buena relación laboral; sin embargo el 30.43% de las personas encuestadas dice que a veces no existe una buena relación entre todos los compañeros de trabajo; considerando este porcentaje como un punto crítico.

Debe existir armonía entre el personal debido a que deben trabajar en equipo y existir buena convivencia entre ellos, notamos que en este sentido existe un gran déficit en la DUBU; el 45.45% de los colaboradores considera que a veces se trabaja en equipo.

Durante el estudio se apreció que un 36.36% de los colaboradores no se sienten en libertad de hablar con su jefe cuando tienen alguna queja



o insatisfacción, esto debido a la poca confianza que se les ha brindado; así mismo a sus jefes no les consideran buenos líderes.

Más adelante en la investigación los colaboradores refieren que están de acuerdo con los ambientes y el equipo con los cuales desarrollan sus labores.

Es importante resaltar que para el desarrollo normal del trabajo las personas deben tener buenas condiciones, espacio y lugar agradable en su puesto de trabajo: iluminación, calefacción, la climatización, la ausencia de elementos nocivos para la salud, tales como: ruidos, humos, gases, entre otros. Todos estos aspectos son muy relevantes en cuanto a la salud de los trabajadores porque sin el cuidado necesario existe cierto riesgo de padecer diferentes enfermedades profesionales o tener accidentes.

Así mismo cabe indicar que un mal desempeño afecta la calidad de servicio, en nuestro caso los estudiantes que solicitan un servicio son considerados como nuestros clientes, por lo que un cliente insatisfecho afecta la imagen de nuestra institución.

Con respecto a los diferentes servicios que brinda la DUBU, durante el estudio se pudo obtener resultados de cuáles son las dependencias que más utilizan los alumnos, entre las que tenemos al Comedor Universitario con un 41.4%, Servicio Médico con 17.4%, Dental con 8.7% y Deportivo Recreacional con 8.4%. Esto nos permite no solo observar cuales son las más utilizadas sino también preguntarnos el por qué no se están utilizando los demás servicios; puede ser por la deficiente calidad o por falta de conocimiento de la existencia de los mismos.

Es importante que exista armonía entre los trabajadores, conllevando a brindar a nuestros clientes un servicio de calidad; W. Edward Deming

refiere que la calidad es un proceso en cadena donde se busca la mejora continua y satisfacción del cliente; es por ello la necesidad de una clima laboral positivo, a fin de que se mejore la productividad de los trabajadores.

Con respecto a los materiales que se utiliza, los usuarios están con opiniones divididas, un 53.69% considera que están correctas mientras que con un 46.31% los demás usuarios piensan lo contrario. Esta respuesta la dieron de acuerdo a como recibieron la atención.

La mayoría de los clientes considero que existen mejoras por realizarse en cada uno de los diferentes servicios que se vienen brindando. Lo que significaría un gran porcentaje de usuarios insatisfechos con los servicios recibidos.

Como conclusión se pudo evidenciar la gran relación que existe entre el estado y/o nivel de satisfacción de los trabajadores dentro de su centro de labores, que se representa por el Clima Organizacional y cómo afecta directamente en la Calidad de Servicio que se les brinda a los estudiantes.

**CAPÍTULO V**  
**PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se realiza la propuesta para la mejora del Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2015.

Cabe indicar que con la aplicación de los instrumentos de recolección de información los resultados obtenidos se ha podido determinar las causas que vienen afectando el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio, por lo cual se propone el siguiente Plan de Estrategias con la finalidad de corregir, mejorar y mantener resultados positivos en el ambiente de trabajo.

Con la aplicación de este Plan se espera resolver las dificultades encontradas después de realizar la medición del clima, así como sea una eficaz herramienta para fortalecer el ambiente positivo de la organización.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

1. Adquisición y colocación de 02 buzones de sugerencias para los trabajadores y usuarios, los cuales se colocarán en lugares estratégicos.

Esta actividad permitirá lo siguiente:

- a) A los empleados realizar críticas, quejas y sugerencias a los directivos de la organización.
- b) Detectar los problemas y las medidas a tomar.
- c) Mejorar la comunicación entre jefes y subordinados en sus diferentes niveles.

2. Actualización del Manual de Organización y Funciones, designando una Comisión encargada de realizar dicha labor en

coordinación con la Oficina de Planeamiento de la UNPRG, con la finalidad de:

- a) Determinar las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.
- b) Proporcionar información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

3. Implementación de Programas de Motivación, Trabajo en Equipo y Comunicación al Personal de la DUBU. Se detalla:

**A. Nombre de la Propuesta**

Implementación de Programas de motivación, trabajo en equipo y comunicación al personal de la DUBU.

**B. Introducción**

Un clima Organizacional en el que los trabajadores se sientan cómodos con deseos de trabajar, en el que exista una relación armoniosa entre jefe y subordinados es recomendable dentro de toda institución.

Es por ello que el trabajo en equipo es de suma importancia ya que motiva al personal sin que haya una remuneración de por medio, todo trabajador que se le reconozca el esfuerzo, la dedicación, el esmero pero sobre todo el compromiso que tiene hacia su empresa es una motivación, ya que emocionalmente se sentirá como parte de la misma empresa y esto lo transmitirá con sus compañeros, incrementando su productividad.

Los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo, lo cual en un determinado momento las actividades se vuelven tediosas; puesto que al no tener algún tipo de motivación no se sienten bien con las actividades que realizan y por lo tanto se ve reflejado en la insatisfacción, baja productividad, atención inadecuada y una alta resistencia al cambio, viéndose afectado los objetivos y metas de la institución.

### **C. Objetivo General**

Contribuir a mejorar el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio a través de la implementación de talleres motivacionales, liderazgo y comunicación al personal de la DUBU.

#### **Objetivos específicos**

1. Realizar capacitaciones según las deficiencias presentada en las diferentes áreas de la DUBU.
2. Desarrollar los talleres programados fuera del ambiente de trabajo con la participación del Jefe y el personal de la DUBU.
3. Incentivar la participación del personal en los talleres, a través de la entrega de certificado para su File personal.

### **D. Justificación de la Propuesta**

En la actualidad las instituciones públicas o privadas buscan mantener un agradable ambiente de trabajo para sus empleados, permitiendo brindar una atención de calidad a los usuarios.

Es por ello que un buen Clima Organizacional conlleva al éxito de las organizaciones aprovechando al máximo las capacidades de cada trabajador.

Nuestra propuesta se basa en formular estrategias que permitan lograr en los trabajadores un cambio positivo en la percepción que tienen de su centro de trabajo, en nuestro caso es la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la UNPRG, redundando este cambio en la mejora de una atención adecuada en los servicios que se brinda.

Cabe indicar que dentro de las causas encontradas están la falta de comunicación, no se reconoce el trabajo realizado, no existe un ambiente de trabajo adecuado, los documentos de gestión están desactualizados, desconocimiento de sus funciones, falta de capacitación y motivación, deficiencia en la limpieza de las áreas de trabajo, falta de equipos de cómputo modernos, trabajo en equipo, relación laboral.

#### **E. Indicadores de la Propuesta**

- Relaciones laborales optimas
- Trabajo en equipo
- Logro de metas y objetivos a corto plazo

#### **F. Desarrollo de la Propuesta**

La propuesta está basada en el desarrollo de talleres a todo el personal de la DUBU, por lo cual se presentan 02 talleres, según detalle:

## TALLER N° 01

### Programa de Crecimiento Personal y Motivación

Presentación	<p>Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.</p> <p>Esta capacitación ayudará al participante elevar su nivel de motivación, a fin de lograr un mejor desempeño en su área de trabajo.</p>
Objetivo	Estimular el desarrollo personal, fortaleciendo las capacidades de cada trabajador.
Dirigido A	Al personal de la DUBU.
Lugar	Hotel Campestre “Mamita Helmita” – Lambayeque
Fecha	Del 04 al 18 de Mayo 2016
Responsables	Jefe de la DUBU
Duración	03 semanas: 01 capacitación por semana. Días: Miércoles.
Asistencia	Asistencia al programa es obligatoria.
Certificación	Se les otorgará un certificado como asistente con un total de 20 horas académicas. La asistencia será como mínimo del 80%.
Desarrollo del Taller	Ver anexo



## DESARROLLO DEL TALLER

**MAYO 04- 2016**

<b>HORARIO</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
12:00 m.	Apertura del taller		Jefe DUBU
12:15 - 1:30 pm-	Inteligencia emocional <ul style="list-style-type: none"><li>• Concepto</li><li>• Desarrollo del autoestima.</li><li>• Situaciones para aplicar la I.E.</li><li>• Desarrollo de Habilidades.</li><li>• Que son las emociones.</li></ul>	Teoría y Práctica	Especialista invitado
1:35 pm.	Refrigerio		

**MAYO 11- 2016**

<b>HORARIO</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
12:00m -1:30 pm.	Procesos de Mejora Continua <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprensión de los procesos.</li><li>• Modelos de procesos de mejora continua.</li><li>• Estrategias para identificar las áreas de mejora.</li></ul>	Teoría y Práctica	Especialista invitado
1:35 pm.	Refrigerio		

**MAYO 18- 2016**

<b>HORARIO</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
12:00m – 1:30 pm.	Autoestima y Auto evaluación • Actitud y autoestima. • Superación personal.	Teoría y Práctica	Especialista invitado
1:35 pm.	Refrigerio		

**TALLER N° 02**

**TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN**

Presentación	Este programa busca mejorar el rendimiento laboral, hacer que las instituciones gocen de un mejor clima institucional.
Objetivo	Mejorar la productividad laboral logrando que los empleados se sientan más identificados con la institución.
Dirigido A	Al personal de la DUBU.
Lugar	Hotel Campestre “Mamita Helmita” – Lambayeque
Fecha	Del 01 al 15 de Setiembre 2016
Responsables	Jefe de la DUBU
Duración	03 semanas: 01 capacitación por semana. Día: Jueves.
Asistencia	Asistencia al programa es obligatoria.
Certificación	Se les otorgará un certificado de participación con 20 horas académicas con una asistencia del 80% como mínimo.
Desarrollo del Taller	Ver anexo

**SETIEMBRE 01-2016**

<b>HORARIO</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
12:00m.-1:30 pm.	Trabajo en Equipo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia entre grupo y equipo.</li> <li>• Roles dentro del equipo de trabajo.</li> <li>• Metas a nivel de grupo.</li> </ul>	Teoría y práctica	Especialista invitado
1:35 pm.	Refrigerio		

**SETIEMBRE 08-2016**

<b>HORARIO</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
12:00 m.-1:30pm.	Resolución de Conflictos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores que originan situaciones de conflicto.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barreras en la resolución de conflictos.</li> </ul> </li> <li>• Formas de resolución de conflictos.</li> </ul>	Teoría y Práctica.	Especialista invitado
1:35 pm.	Refrigerio		

**SETIEMBRE 15-2016**

<b>HORARIO</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
12:00m. – 1:30 pm.	Comunicación Efectiva <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos básicos de la comunicación.</li> <li>• Claves para una comunicación efectiva.</li> <li>• Técnicas de comunicación eficaz.</li> </ul>	Teoría y Práctica.	Especialista invitado
1:35 pm.	Refrigerio		



## Presupuesto

### Materiales

Detalle	Cantidad	Valor(S/.)	Total(S/.)
Papel bond A4	02 millares	24.00	48.00
Lapiceros	10 unidades	1.50	15.00
Lápices	06 unidades	1.20	7.20
Resaltador	04 unidades	2.00	8.00
Folders manila A4 y fastener	20 unidades	0.7	14.00
Sobres manila	20 unidades	0.40	8.00
<b>Sub total</b>			<b>100.20</b>

### Servicios

Detalle	Cantidad	Valor(S/.)	Total(S/.)
Fotocopiado de material bibliográfico	500 unidades	0.05	25.00
Honorarios Ponente	06 Talleres	50.00	300.00
<b>Sub total</b>			<b>325.00</b>

**Otros**

Detalle	Cantidad	Valor(S/.)	Total(S/.)
Refrigerio	06	2.00x25	300.00
<b>Sub total</b>			<b>300.00</b>

**Total General: S/. 722.80 n/s.**

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa y aun cuando no puede ser visto o tocado, el clima se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de la institución

En el presente capítulo se detalla las conclusiones y recomendaciones como un aporte de los autores que permita un clima laboral más agradable y como consecuencia una atención de calidad en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

### **6.1. Conclusiones**

En la presente investigación se realizó un estudio a la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de Servicio que se brinda a los estudiantes.

1. El clima laboral se midió mediante la aplicación de un Cuestionario a los trabajadores y la Calidad de Servicio se midió a través de una encuesta dirigida a los estudiantes.
2. Los resultados estadísticos de ambas variables arrojaron que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización.
  - a. En lo que respecta a Clima Organizacional se concluyó deficiencias en la limpieza que se realiza, falta de capacitación y motivación al personal, escasa comunicación entre jefe y subordinados, no se cuenta con documentos de gestión actualizados,



falta de equipos de cómputo modernos y no se trabaja en equipo.

- b. En Calidad de Servicio se concluyó la insatisfacción de los alumnos en un 60% que asisten a la Dirección Universitaria a recibir la atención de algunos servicios.
3. Se determinó que si existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

## **6.2. . Recomendaciones**

1. Realizar actividades en la institución que contribuyan a mejorar el Clima Organizacional, a través de la implementación de Programas de motivación, trabajo en equipo y comunicación al personal de la DUBU.
2. Que, la jefatura se preocupe por gestionar ante la Alta Dirección la adquisición oportuna de equipos de cómputo modernos, pues los existentes son versiones desactualizados que no permite realizar un trabajo eficiente al usuario.
3. Considerando que el personal encargado de realizar la labor de limpieza son trabajadores de edad avanzada, y teniendo en cuenta que la infraestructura es de dos pisos, se recomienda rotar con personal más joven.

4. Implementar la propuesta de investigación para mejorar el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la UNPRG de Lambayeque, 2015.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benavides, V. (2003). Gestión del conocimiento y la calidad total, Madrid España: Edición Díaz de Santos S.A.
- Brunet, L. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas.
- Bustos, P. (2002). Clima Organizacional. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Camisón, C. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques y sistemas. Madrid España: Edición Pearson – Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (1982) Introducción a la teoría general de la administración. 2° Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001) Administración de recursos humanos 5° Edición. Bogotá Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2003) Gestión del talento humano. Bogotá: Editorial McGraw Hill
- Concalves, A. (2002). Dimensiones del Clima Organizacional. [www.calidad.org](http://www.calidad.org).
- Hernández, Fernández y Baptista (2006). Metodología de la investigación científica. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Juran, J.M. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad un manual para directivos. Madrid: Edición Díaz de santos S.A.
- Juran, J.M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Edición Díaz de santos S.A.
- Martínez, L. (2005). Clima organizacional. [www.monografias.com](http://www.monografias.com).
- Miranda, M. (2002). Clima Organizacional. <http://spin.com.mx>.
- Rojo, B. (1995). Administración General. Universidad Católica del Norte.

Santibañez A. (1995). Desarrollo Organizacional y Comportamiento Humano.

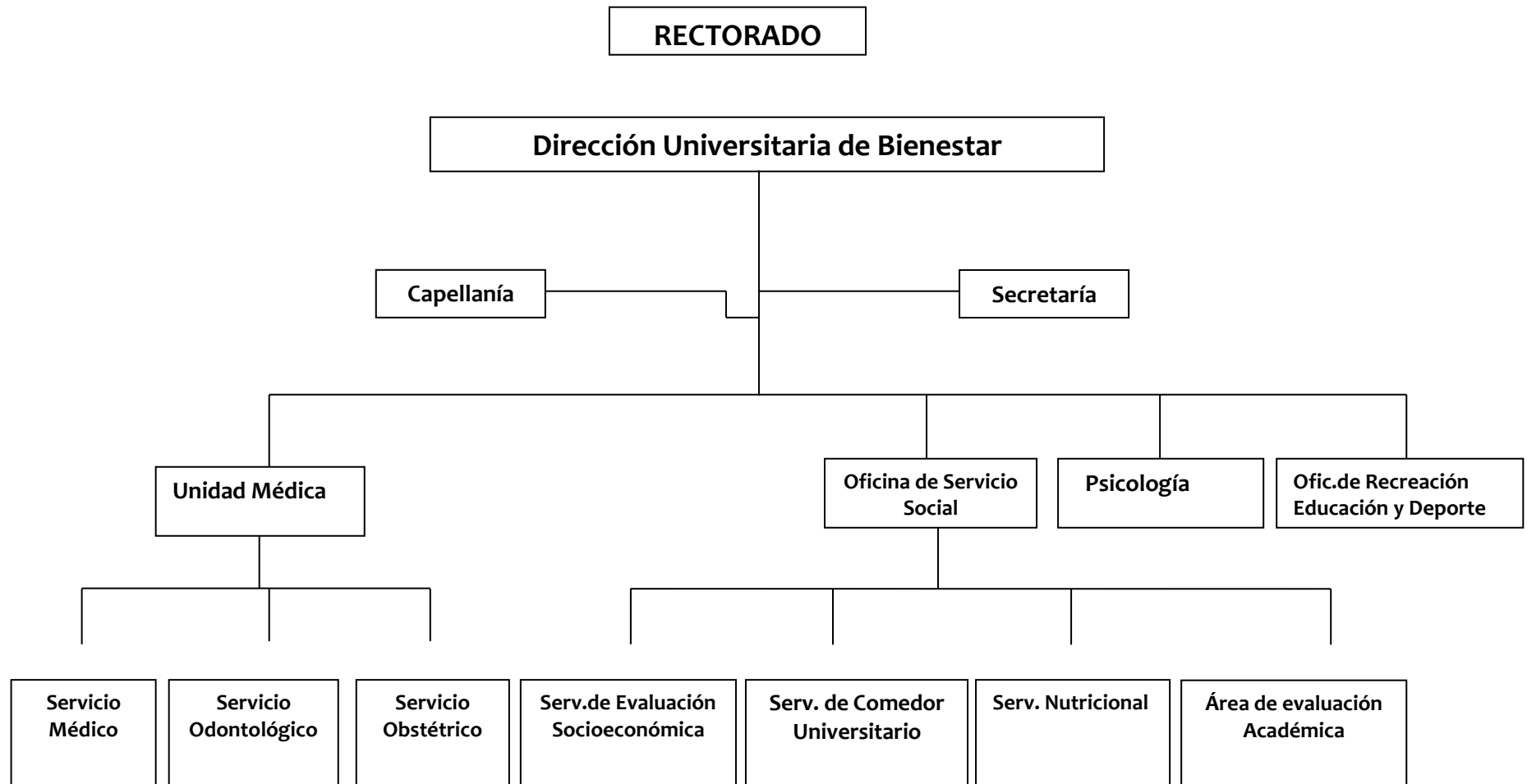
Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de los servicios. Madrid: Edición, Díaz de Santos S.A.

# **ANEXOS**

(Anexo 1)

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**



(Anexo 2)

## CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Estimados colaboradores mediante el presente cuestionario deseamos conocer la situación del clima laboral en la cual ustedes trabajan; por lo que mucho agradeceremos nos responda con la verdad y seriedad que el caso amerita. Agradeciendo por anticipado su colaboración.

**Instrucciones:** Marque con (X) o (+), la alternativa que corresponda a su respuesta:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )      Condición laboral: Nombrado ( )  
) Contratado ( )

Tiempo de Servicio: ..... años

1. ¿Tienes suficiente iluminación su área de trabajo?  
Si ( )                      No ( )
2. ¿Cómo considera la limpieza de los ambientes de trabajo?  
Muy bueno ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Deficiente ( )
3. ¿Cuenta con equipos modernos que faciliten las actividades que realiza?  
Si ( )                      No ( )
4. ¿El mobiliario que tiene asignado es el adecuado?  
Si ( )                      No ( )

2. ¿Tiene espacio suficiente su área de trabajo  
Si ( ) No ( )
6. ¿Qué documentos de gestión utiliza esta dependencia?  
Reglamento de Organización y Funciones - ROF ( )  
Manual de Organización y Funciones - MOF ( )  
Manual de procedimientos - MAPRO ( )  
Ninguno ( )
7. ¿Su jefe ha hecho llegar una copia de éstos documentos?  
Reglamento de Organización y Funciones - ROF ( )  
Manual de Organización y Funciones - MOF ( )  
Manual de procedimientos - MAPRO ( )  
Ninguno ( )
8. ¿Usted está informado de las funciones que debe realizar?  
Si ( ) No ( )
9. ¿Conoce usted la visión, misión y objetivos de esta dependencia?  
Si ( ) No ( )
10. ¿Se siente orgullosos de trabajar en esta dependencia?  
Si ( ) No ( )
11. ¿Considera que existe un buen ambiente para trabajar?  
A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )



12. ¿Cómo califica su aporte a la institución?  
Muy bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Deficiente ( )
13. ¿Alguna vez se le delegado funciones?  
Si ( )                      No ( )
14. ¿Como fue su desempeño?  
Muy bueno ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Deficiente ( )
15. ¿Cuándo se le delegó autoridad, tomó decisiones que permitieron un resolver un problema?  
A veces ( )      Siempre ( )      Casi siempre ( )      Nunca ( )
16. ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros?  
A veces ( )      Siempre ( )      Casi siempre ( )      Nunca ( )
17. ¿Considera usted que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?  
Si ( )                      No ( )
18. ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?  
A veces ( )      Siempre ( )      Casi siempre ( )      Nunca ( )
19. ¿Considera que se jefe es comunicativo?  
A veces ( )      Siempre ( )      Casi siempre ( )      Nunca ( )
20. ¿Su jefe escucha sus opiniones y le hace partícipe en la solución conjunta de los problemas?  
A veces ( )      Siempre ( )      Casi siempre ( )      Nunca ( )
21. ¿Su jefe le felicita cuando realiza bien su trabajo?

Si ( )

No ( )

22. ¿Mantiene una buena relación con su jefe inmediato?

A veces ( )

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

23. ¿Su jefe se preocupa por conocer sus necesidades e intereses?

Si ( )

No ( )

24. ¿Está satisfecho con el trabajo de los empleados que dependen de usted?

Si ( )

No ( )

25. ¿Existe trato preferencial por parte de los directivos con algunos de sus compañeros?

A veces ( )

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

26. ¿Considera que su jefe es un líder?

Si ( )

No ( )

**(Anexo 3)**

**ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO**

**Estimados colaboradores mediante la presente encuesta deseamos conocer la calidad de los diversos servicios que se brinda en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario - UNPRG; por lo que mucho agradeceremos nos responda con la verdad y seriedad que el caso amerita. Agradeciendo por anticipado su colaboración.**

**Instrucciones:** Marque con (X) o (+), la alternativa que corresponda a su respuesta:

Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )

Escuela Profesional: .....

1. ¿De los servicios que brinda la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario - DUBU, cuál de ellos ha utilizado?

Servicio Médico ( )    Servicio Social ( )    Deportivo  
Recreacional ( )

Obstetricia ( )    Dental ( )    Psicología ( )    Nutrición ( )  
Comedor Universitario ( )

Triaje ( )    Capellanía ( )    Ninguno ( )

1. ¿De los servicios utilizados, cómo califica la atención?

Servicio Médico ( )    Muy bueno ( )    Bueno ( )  
Regular ( )    Malo ( )

Servicio Social ( )    Muy bueno ( )    Bueno ( )  
Regular ( )    Malo ( )

Deportivo Recreacional ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

Obstetricia ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

Dental ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

Psicología ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

Nutrición ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

Comedor Universitario ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

Triaje ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

Capellanía ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

3. ¿Considera que el área de trabajo del personal de la DUBU es la adecuada?

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

1. ¿El personal de la DUBU cuenta con los materiales y equipos informáticos para llevar a cabo su trabajo?

Si ( ) No ( )

2. ¿Considera que hay mejora en los servicios que viene recibiendo en las distintas visitas al mismo?

Servicio Médico ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )

Servicio Social ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )

Deportivo Recreacional ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )  
 Obstetricia ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )  
 Dental ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )  
 Psicología ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )  
 Nutrición ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )  
 Comedor Universitario ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )  
 Triaje ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )  
 Capellanía ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

3. ¿Cómo califica el trato del personal de los diferentes servicios?

Servicio Médico ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )  
 Servicio Social ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )  
 Deportivo Recreacional ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )  
 Obstetricia ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )  
 Dental ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )  
 Psicología ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

Nutrición ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )  
Comedor Universitario ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )  
Triage ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )  
Capellanía ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( )  
Regular ( ) Malo ( )

4. ¿Se muestra dispuesto a ayudarlo?

A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

5. ¿Se realizó la atención en un plazo adecuado?

A veces ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Nunca ( )

6. ¿El personal se interesó por resolver y solucionar lo solicitado?

Servicio Médico ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )

Servicio Social ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )

Deportivo Recreacional ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )

Servicio Obstétrico ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )

Servicio Dental ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )

Servicio Psicológico ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )

Servicio de Nutrición ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )

Comedor Universitario ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )  
Triaje ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )  
Capellanía ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )

7. ¿El personal de la DUBU le brinda información clara y precisa?

Servicio Médico ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )  
Servicio Social ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )  
Deportivo Recreacional ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )  
Servicio Obstétrico ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )  
Servicio Dental ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )  
Servicio Psicológico ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )  
Servicio de Nutrición ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )  
Comedor Universitario ( ) A veces ( ) Siempre ( )  
Casi siempre ( ) Nunca ( )  
Triaje ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )  
Capellanía ( ) A veces ( ) Siempre ( ) Casi  
siempre ( ) Nunca ( )

8. ¿Considera importante que la DUBU cuente con un Sistema Informático de los usuarios?

Si ( )

No ( )



(Anexo 4)

**CONSOLIDADO EN PORCENTAJES DE LA ENCUESTA  
REALIZADA A LOS ESTUDIANTES QUE ASISTEN A LA DUBU**

**CALIDAD DE SERVICIO**

**1. ¿DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA DUBU, CUAL DE ELLOS HA  
UTILIZADO?**

	PORCENTAJE
S.MEDICO	17%
S.SOCIAL	7%
COMEDOR	41%
DEPORTE	8%
OBSTETRICIA	5%
DENTAL	9%
PSICOLOGIA	4%
NUTRICION	2%
TRIAJE	1%
CAPELLANIA	0%
NINGUNO	6%

**2. ¿DE LOS SERVICIOS UTILIZADOS COMO CALIFICA LA ATENCION?**

	MUYBUENO	BUENO	REGULAR	MALO
S.MEDICO	19,44	55,56	18,75	6,25
S.SOCIAL	10,26	34,62	23,08	32,05
COMEDOR	29,55	42,51	21,86	6,07
DEPORTE	17,86	47,62	30,95	3,57
OBSTETRICIA	10,53	61,40	22,81	5,26
DENTAL	16,05	43,21	29,63	11,11
PSICOLOGIA	10,42	50	33,33	6,25
NUTRICION	18,52	38,89	35,19	7,41
TRIAJE	16,22	48,65	27,03	8,11
CAPELLANIA	17,86	35,71	28,57	17,86

**3. ¿CONSIDERA QUE EL AREA DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LA DUBU ES LA ADECUADA?**

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
S.MEDICO	10.26%	51.85%	35.90	1.99%
S.SOCIAL				
COMEDOR				
DEPORTE				
OBSTETRICIA				
DENTAL				
PSICOLOGIA				
NUTRICION				
TRIAJE				
CAPELLANIA				

**4. ¿EL PERSONAL DE LA DUBU CUENTA CON LOS MATERIALES Y EQUIPOS INFOMARTICOS PARA LLEVAR A CABO SU TRABAJO?**

	SI	NO
S.MEDICO	53.69	46.31%
S.SOCIAL		
COMEDOR		
DEPORTE		
OBSTETRICIA		
DENTAL		
PSICOLOGIA		
NUTRICION		
TRIAJE		
CAPELLANIA		

**5. ¿CONSIDERA QUE HAY MEJORA EN LOS SERVICIOS QUE VIENE RECIBIENDO EN LAS DISTINTAS VISITAS AL MISMO?**

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
S.MEDICO	35.97 %	20.86%	35.25%	7.91%
S.SOCIAL	26.98%	11.11%	52.38%	9.52
COMEDOR	33.60%	19.03%	36.44%	10.93%
DEPORTE	28.92	26.51%	37.35%	7.23%
OBSTETRICIA	50%	26.67%	20.00%	3.33%
DENTAL	28%	21.33%	38.67	12.00%
PSICOLOGIA	33.33%	28.57%	23.81%	14.29%
NUTRICION	39.53	13.95	32.56%	13.95%
TRIAJE	27.78%	30.56%	30.56	11.11
CAPELLANIA	28.57%	28.57%	17.86%	25.00%

**6. ¿COMO CALIFICA EL TRATO DEL PERSONAL DE LOS DIFERENTES SERVICIOS?**

	MUYBUENO	BUENO	REGULAR	MALO
S.MEDICO	18,05	61,65	16,54	3,76
S.SOCIAL	8,97	39,74	23,08	28,21
COMEDOR	25,98	44,09	19,29	10,63
DEPORTE	8,54	65,85	20,73	4,88
OBSTETRICIA	12,96	61,11	18,52	7,41
DENTAL	11,84	56,58	26,32	5,26
PSICOLOGIA	10,87	50,00	36,96	2,17
NUTRICION	16,28	41,86	39,53	2,33
TRIAJE	10,53	47,37	31,58	10,53
CAPELLANIA	10	53,33	23,33	13,33

**7. ¿SE MUESTRA DISPUESTO A AYUDARLO?**

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
S.MEDICO	44.16%	25.07%	26.21%	4.56%
S.SOCIAL				
COMEDOR				
DEPORTE				
OBSTETRICIA				
DENTAL				
PSICOLOGIA				
NUTRICION				
TRIAJE				
CAPELLANIA				

**8. ¿SE REALIZO LA ATENCION EN UN PLAZO ADECUADO?**

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
S.MEDICO	40.76%	29.62%	24.63%	4.99%
S.SOCIAL				
COMEDOR				
DEPORTE				
OBSTETRICIA				
DENTAL				
PSICOLOGIA				
NUTRICION				
TRIAJE				

**9. ¿EL PERSONAL SE INTERESA POR RESOLVER Y SOLUCIONAR LO SOLICITADO?**

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
S.MEDICO	57.36%	15.50%	20.93%	6.20%
S.SOCIAL	42.19%	9.38%	39.06%	9.38
COMEDOR	48.78%	19.51%	25.20%	6.50%
DEPORTE	38.96%	25.97%	25.97	9.09%
OBSTETRICIA	56.58%	19.61%	15.69%	7.84%
DENTAL	32.89%	23.68%	34.21%	9.21
PSICOLOGIA	55.56%	19.44%	11.11%	13.89%
NUTRICION	51.52%	21.21%	15.15%	12.12%
TRIAJE	47.065	14.71%	26.47%	11.76
CAPELLANIA	34.62%	26.92	23.08%	15.38%

**10. ¿EL PERSONAL DE LA DUBU LE BRINDA INFORMACION CLARA Y PRECISA?**

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
S.MEDICO	54.20%	16.97%	22.90%	16.79%
S.SOCIAL	40.30%	10.45%	44.78%	4.48%
COMEDOR	47.81%	21.12%	25.50%	5.58%
DEPORTE	38.46%	19.23%	29.49%	12.82%
OBSTETRICIA	55.77%	17.31%	19.23%	7.69%
DENTAL	34.52%	23.81%	33.33%	8.33%
PSICOLOGIA	34.88%	23.26%	27.91%	13.95%
NUTRICION	26.32%	23.68%	36.84%	13.16%
TRIAJE	32.35%	20.59%	32.35%	14.71
CAPELLANIA	28.00%	16.00%	36.00%	20.00%

**11. ¿CONSIDERA IMPORTANTE QUE LA DUBU CUENTE CON UN SISTEMA INFORMATICO DE LOS USUARIOS?**

NO	SI
6.71%	93.29%

**(Anexo 05)**

## **ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

La entrevista se realizó a la Directora de la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario Ing. María Julia Jaramillo Carrión, quién aceptó amablemente.

**1. ¿Cuándo fue designada como Directora de la DUBU?**

Mi designación como Directora de la DUBU se realizó el 24 de septiembre del año 2012.

**2. ¿Qué objetivos tiene la DUBU?**

El objetivo principal es poder administrar bien los recursos que brinda la Universidad en cuestiones de servicios, principalmente a la comunidad universitaria estudiantil, administrativa y docente.

**3. ¿Cuál es la visión de la DUBU en los próximos 2 años?**

Incrementar y mejorar los servicios que brinda la universidad a toda la Comunidad Universitaria, especialmente a los estudiantes.

**4. ¿Cuál es el mayor reto que enfrenta la DUBU?**

Como la Universidad no puede cubrir en su totalidad los servicios del estudiante, el reto es mejorar el presupuesto por parte de la universidad; para ser eficientes en el momento de brindar nuestros servicios.

**5. ¿Cuántos trabajadores tiene a su cargo?**

Actualmente tenemos un total de 23 trabajadores, entre nombrados y contratados.

**6. ¿Considera al recurso humano un factor importante dentro de la institución?**



Es importante porque son ellos quienes brindan este servicio a la comunidad universitaria.

**7. ¿Cómo evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores?**

Son trabajadores que no llegan a cubrir de forma eficiente sus funciones, en especial los nombrados, hay una clara diferencia con los contratados o nuevos que tienen una mayor capacidad de servicio.

**8. ¿Considera que tiene el apoyo y la colaboración de todo el personal que labora en esta dirección?**

Para las actividades la mayoría colabora porque sienten que es parte de sus funciones; pero para otro tipo de actividades muchos no brindan este apoyo.

**9. ¿De qué forma se motiva al personal?**

Tratando siempre de ser amable con todos, brindarles apoyo, integrarlos en reuniones por cumpleaños de un trabajador, en campañas médicas, reuniones por fiestas navideñas, fin de año, etc.

Realizando gestiones para capacitación al personal.

**10. ¿Cómo es su relación laboral con sus trabajadores?**

Amable, con un 90%, como en todo ambiente laboral hay algunos que se incomodan cuando se les supervisa.

**11. ¿Durante su gestión que avances ha tenido esta dependencia?**

En cuanto al Comedor Universitario en el año 2012 existían 1200 comensales, a diciembre del 2015 se ha llegado a 2000 comensales.

En parte a la unidad médica cuando llegue a la jefatura no había médico, obstetrix y medicamentos.

A finales del 2012 se contrató al médico, al siguiente año se hizo las gestiones para implementar la farmacia, luego al siguiente

año se hicieron las gestiones para contratar a una obstetrix, de esta forma esta área se incrementó.

En cuanto al área deportiva antes del 2012 los equipos de la universidad no participaban en competencias o era escasa su participación. A partir del 2012 un grupo de jóvenes se presentaron a las olimpiadas de TAE KOW DOW, en el 2013 se participó en Trujillo en los juegos regionales un total de 60 estudiantes, en el 2014 un total de 65 estudiantes participaron en las Olimpiadas Nacionales Universitarias en Cuzco.

**12. ¿Considera que se está brindando un servicio de calidad a los estudiantes?**

Teniendo en cuenta que somos una universidad pública, que dependemos del presupuesto tratamos de brindar un servicio que quizás no sea óptimo pero nos seguimos esforzando para lograrlo.

**13. ¿Qué debería mejorar para brindar un mejor servicio?**

Necesitamos mayor presupuesto para poder incrementar más vacantes en el comedor, especialistas en la unidad médica, mayor presupuesto para capacitación de los trabajadores donde ellos puedan actualizar su conocimiento y poder incrementar su calidad de servicio.

---

**(Anexo 6)**

**ENTREVISTA AL ESPECIALISTA**

**1. ¿Cuál es su profesión?**

Licenciado en Administración

**2. ¿Qué aspectos considera importantes que debe tener un buen administrador?**

**Pensamiento crítico y resolución de problemas.** La capacidad de tomar decisiones, resolver problemas y tomar las medidas adecuadas.

**Comunicación efectiva.** Habilidad para sintetizar y transmitir sus ideas, tanto en forma escrita como oral.

**Colaboración y trabajo en equipo.** La capacidad de trabajar de manera efectiva con los demás, incluidos los de grupos diversos y con puntos de vista opuestos.

**Creatividad e innovación.** La capacidad de ver lo que no está ahí y hacer que algo suceda.

**3. ¿Ha tenido a cargo un grupo de trabajo?**

Si

**4. ¿Considera importante el clima organizacional dentro de una organización?**

Si, Un buen clima organizacional va a atraer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas.

**5. ¿Considera que las capacitaciones son importantes para el personal? ¿Por qué?**

Claro, Porque la capacitación aportará a las empresas un personal mejor preparado, adiestrado, el cual hará que se

desarrolle en sus **actividades relacionadas a su puesto de trabajo** que desempeña.

**6. Desde su experiencia, ¿Cuál cree que es la mejor forma de motivar a los empleados?**

La forma adecuada de motivar al personal se encuentra preguntando a los propios empleados, habrá algunos que prefieren incentivos económicos, otros incentivos educativos o de capacitación, otros los dos juntos, otros pueden estar realizando su trabajo motivados por posibilidades de ascenso, etc. De manera que si se desea conocer la mejor forma, será preguntándose a ellos. A partir de aquí se generaran las políticas para motivarlos. Lo mejor que podrías hacer es combinar un poco todas las expectativas que los empleados puedan tener.

**7. ¿Cómo definiría usted Calidad de Servicio?**

Se puede decir que La calidad es la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios

**8. ¿Ofrecer una buena Calidad de Servicio conlleva a mejorar la productividad dentro de la organización, Por qué?**

Si, una buena calidad de servicio conlleva a rapidez en la atención, costos adecuados, calidad el producto o servicio en consecuencia, satisfacción plena del cliente.

**9. ¿Cuáles son las ventajas de una buena relación con el cliente?**

- a. La empresa gana mucho al tener buena relación con la comunidad o sociedad.

- b. La empresa no existe y no tiene fin si no hubiese personas que comprarán sus productos o servicios.
- c. Cada cosa que la empresa realice impacta a la sociedad donde se desenvuelve.

**10. ¿Cuál es el error más frecuente en la atención al cliente?**

No tener en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente.

**11. ¿Sugerencias para evitarlo?**

Estudiar al cliente y pensar qué atención necesitan.

Imagen N° 01



Imagen N° 02



Imagen N° 03

