



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"  
HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



---

**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON  
LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA CORTE  
SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO 2014-2015"**

---

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

**TESISTAS:**

**YUSLIM FALCÓN QUIROZ      70153702  
SILVIA DIANA ROBLES SIMÓN    46026459**

**HUÁNUCO – PERÚ  
2017**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Julia Quiroz Mays y Juan Albino Falcón Pérez por paciencia, comprensión y apoyo permanente para la culminación de mi carrera profesional; y a todos aquellos por el apoyo brindado para la elaboración del presente informe de investigación.

**Yuslim Falcón Quiroz**

A mis padres Florencia Simón Crispin y Rojer Robles Rojas por su apoyo constante para la culminación de mi carrera profesional; y a todo aquel personal que contribuyeron para la elaboración del presente informe de investigación.

**Silvia Diana Robles Simón**

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por brindarnos sus conocimientos, críticas, experiencias y orientaciones en el desarrollo del presente informe de investigación, de manera muy especial al Lic. Luis G. Avilés Ojeda, ex jefe de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, por darnos las facilidades dentro de la organización donde se realizó el trabajo de campo.

## RESUMEN

El presente informe de investigación consta de 4 capítulos; al respecto, se ha considerado en el primer capítulo el planteamiento del problema, en el cual se describe las razones por las cuales se produjo el presente trabajo de investigación, referente al Clima Organizacional y la Atención al Usuario dentro de la Corte Superior de Justicia de Huánuco; así como nuestros objetivos tanto general como específicos, hipótesis, variables e indicadores tanto del clima organizacional como de la atención al usuario y finalmente la importancia y su justificación. En el segundo capítulo se consideró el marco teórico, donde detallamos las bases teóricas de cada variable, a fin de sustentar claramente los conceptos, características y componentes de cada una de ellas; así como, la definición de términos básicos. En el tercer capítulo se ha considerado el marco metodológico, capítulo en donde se señala el nivel, tipo, diseño, método, población y muestra de nuestro trabajo de investigación; así mismo, se detalla las técnicas e instrumentos, el procedimiento y la presentación de datos obtenidos. En el cuarto capítulo y consideramos el más importante, se señalan los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, las mismas que han sido procesados a través de cuadros y gráficos estadísticos, análisis e interpretación y la discusión de resultados obtenidos con los antecedentes, bases teóricas, y con la hipótesis; y finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones, para un mejor desenvolvimiento del Clima Organizacional dentro de la organización y a su vez obtener una mejor atención.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación surge cuando el usuario tanto interno como externo, recibe la atención por parte de los trabajadores de la Corte Superior de Huánuco, al respecto se observó la falta de amabilidad, accesibilidad, paciencia y sobre todo la falta de conocimiento para la prestación del servicio. Las causas que generaron la investigación fueron la falta de motivación y liderazgo, mala relación interpersonal, inadecuada práctica de recursos humanos por parte de los trabajadores de la CSJHN; lo que está sucediendo es que el clima organizacional con todos estos problemas que se presentan en la Corte, genera conflictos entre el personal y los usuarios.

Estos problemas se pueden mejorar con una adecuada capacitación al personal que labora dentro de la organización; así como motivándolos a través de incentivos lo que conlleva a fortalecer el clima organizacional.

Asimismo, el presente informe de investigación consta de cuatro capítulos, donde se ha considerado en el primer capítulo el planteamiento del problema, en el segundo capítulo se considera el marco teórico, en el tercer capítulo el marco metodológico y en el cuarto capítulo se considera los resultados; así como, las conclusiones y recomendaciones las mismas que serán mencionadas de manera detallada en los siguientes capítulos.

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.....	08
1.2 Formulación del problema.....	12
1.2.1 Problema General.....	12
1.2.2 Problemas Específicos.....	12
1.3 Objetivos de Investigación.....	13
1.3.1 Objetivo General.....	13
1.3.2 Objetivo Especifico.....	13
1.4 Formulación de la Hipótesis.....	13
1.4.1 Hipótesis General.....	13
1.4.2 Hipótesis Específico.....	14
1.5 Variables e Indicadores.....	15
1.6 Operacionalización de las Variables.....	15
1.7 Justificación de la Investigación.....	16
1.7.1 Justificación Teórica.....	16
1.7.2 Justificación Práctica.....	17
1.8 Importancia.....	18
1.9 Viabilidad.....	19
1.9.1 Aspecto Económico.....	19
1.9.2 Aspecto Bibliográfico.....	19
1.9.3 Aspecto Temporal.....	20
1.9.4 Aspecto de Accesibilidad.....	20
1.9.5 Aspecto Humano.....	20
1.10 Limitaciones.....	20
1.10.1 Aspecto Metodológico.....	20

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	22
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.2.1 Base Teórica 01 “Clima Organizacional”.....	24
2.2.2 Base Teórica 01 “Atención al Usuario”.....	32

2.3 Definición de Términos Básicos.....	37
---	----

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

3.3 Nivel de Investigación.....	40
3.4 Tipos de Investigación.....	40
3.2.1 Por su alcance temporal.....	41
3.2.2 Por su amplitud.....	41
3.2.3 Por su profundidad.....	41
3.2.4 Por su fuente.....	41
3.2.4 Por su carácter.....	42
3.2.5 Por su naturaleza.....	42
3.2.6 Por su marco.....	42
3.2.7 Por los estudios a los que dan lugar.....	43
3.2.8 Por su objeto.....	43
3.3 Diseño de Investigación.....	43
3.4 Método de Investigación.....	44
3.4.1 Método Principal.....	45
3.4.2 Método Secundario.....	45
3.4.2.1 Método de la Observación.....	46
3.4.2.2 Método Inductivo.....	46
3.4.2.3 Método Deductivo.....	46
3.4.2.4 Métodos de Análisis.....	47
3.4.2.5 Método Descriptivo.....	47
3.4.2.6 Método Estadístico.....	47
3.5 Población y Muestra.....	48
3.6 Técnicas e instrumentos.....	49
3.7 Procesamiento y Presentación de Datos.....	50

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Presentación de Resultados.....	51
4.2 Discusión de Resultados.....	74

4.2.1 Con los Antecedentes.....	74
4.2.2 Con las Bases Teóricas.....	76
4.2.3 Con la Hipótesis.....	77
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>85</b>

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La Corte Superior de Justicia de Huánuco es la institución dependiente del pliego del Poder Judicial, cuya función es la administración de justicia de acuerdo a ley, constituido por órganos jurisdiccionales y administrativos, con una estructura orgánica, que tiene como toda Entidad pública, su Ley Orgánica, Texto Único Ordenado, Texto Único de Procedimiento Administrativo, Directivas, Procedimientos, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo y la normatividad vigente; lo que constituye el marco para que se desenvuelvan los servidores de la Corte, y dentro del cual se desarrolla el contexto del clima organizacional.

A esta entidad pública, con esas características y marco normativo, se acercan usuarios de diferentes condiciones económicas, estratos sociales, géneros, edades, desocupado o dedicados a actividades como independientes o dependientes, de entidades públicas

o privadas, y de la misma Entidad, por motivos diversos, sea para diligencias jurídicas y/o administrativas; personales y/o para terceros.

Por lo que el personal de la Corte, debería de tener un clima laboral a la altura de la expectativa de los usuarios, y de acuerdo a las funciones de su competencia, dentro del marco legal, atenderlos de manera oportuna, transparente, honesta; que conlleve a una atención eficiente y eficaz.

En la Corte, es necesario mejorar la calidad de los servicios de atención al usuario de manera que la expectativa de los mismos, en cuanto a la atención que reciban, tenga un índice de aceptación por encima del promedio<sup>1</sup>;

Se ha observado que en la Corte de Huánuco, el clima organizacional, esta influenciado por la falta de inducción a los empleados en los instrumentos más idóneos para satisfacer las necesidades de los usuarios, así como también la falta de motivación, cooperación, recompensa, compromiso y empatía, en todos los niveles de la organización.

La inestabilidad y la dificultad de mantener entre los empleados, relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en valores, empatía

---

<sup>1</sup> Libro de Reclamaciones Virtuales del Poder Judicial.

aceptadas por todos y, fundamentalmente, el reconocimiento y respeto entre todos dentro de la Entidad.

La dificultad para insertar a la Entidad dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus usuarios internos como externos de sus objetivos y procedimientos, a fin de crear vinculaciones, provechosas para ambas partes, y concordar sus respectivos intereses.

Otro aspecto que se identifica en la Entidad, es la comunicación informal que se advierte a través de rumores y chismes, indisponiendo, adulando, y/o aseverando aspectos de las personas (empleados o usuarios, subordinados o jefes), que generan en ocasiones conflictos y merman el objetivo de dar un mejor servicio de atención al usuario, retrasando las actividades administrativas.

Asimismo, el burocratismo de la comunicación formal que predomina en la Entidad, la vuelve lenta, pasible de generar responsabilidades administrativas, civiles o penales por el perjuicio que ocasiona en la demora de la atención.

Según Sigmund Freud, existen dos factores que actúan como determinantes de la fuerza de un motivo, ellos son: La Expectativa y la Accesibilidad<sup>2</sup>. La expectativa, en el caso de la CSJHN, es la probabilidad que el usuario percibe, respecto a un empleado, para que

---

<sup>2</sup> Sigmund Freud, S. (1938), Esquema del Psicoanálisis; Ed. Paidós; Argentina. Pág. 37

satisfaga una necesidad de acuerdo a su experiencia. La accesibilidad refleja las limitaciones que puede encontrar un usuario, en la CSJHN, para poder satisfacer su necesidad.

Los directivos de la administración, no han tenido en cuenta lo que desean las personas en sus empleados ha evolucionado a lo largo del tiempo. La satisfacción de necesidades básicas ha sido el resultado de la elevación de nuestro nivel de vida, del movimiento sindical, de la seguridad en el empleo, etc.

Según la problemática planteada, existe la responsabilidad básica de los directivos de la Corte de Huánuco en proveer la motivación necesaria a sus colaboradores, ya que es uno de los factores que limitan la consecución de los objetivos organizacionales y porque constituye el elemento indispensable para la generación de un clima organizacional positivo, facilitando las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza y el espíritu de equipo.

Consideramos, que a los empleados de la CSJHN, debe dárseles razones e incentivos para influir en su comportamiento, ya que cuentan con la libertad de poder elegir: cuando tener una actitud de cooperación o de resistencia hacia la autoridad.

Los empleados deciden su cuota de compromiso con los objetivos de la organización y debido a que no se les puede controlar como si

fueran herramientas, la dirección de la administración debe preocuparse por asegurar el aporte de los esfuerzos individuales de sus miembros y una forma de lograrlo es haciendo hincapié en la motivación.

La problemática planteada se puede revertir, si se toman las medidas pertinentes para la adecuada, oportuna, necesaria, y eficiente atención al usuario, enmarcado dentro de un modelo de mejora del clima organizacional, que conlleve al logro de los objetivos trazados por la organización y la mejora de la percepción del usuario respecto al servicio que recibe.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia Huánuco?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿De qué forma la estructura en la organización se relaciona con la capacidad de respuesta dado al usuario?

¿Cómo las recompensas se relacionan con la cortesía que recibe el usuario al momento de requerir una atención?

¿De qué manera el manejo de conflictos se relaciona con comprensión que recibe el usuario?

¿Cuál es la relación que existe entre la cooperación de los trabajadores y la accesibilidad para con el usuario?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la atención al usuario en la CSJHN.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Conocer de qué forma la estructura en la organización se relaciona con la capacidad de respuesta dado al usuario.
- Saber cómo las recompensas se relacionan con la cortesía que recibe el usuario al momento de requerir una atención.
- Determinar de qué manera el manejo de conflictos se relaciona con la comprensión que recibe el usuario.
- Identificar cuál es la relación que existe entre la cooperación de los trabajadores y la accesibilidad para con el usuario.

## **1.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **1.4.1 Hipótesis general**

**Hi** El clima organizacional se relaciona de manera positiva en la atención al usuario.

**Hio** El clima organizacional genera una relación negativa con la atención al usuario.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>** Una adecuada percepción de la estructura en la organización genera una relación positiva con la capacidad de respuesta dado al usuario.

**Ho<sub>1</sub>** Una adecuada percepción de la estructura en la organización genera una relación negativa con la capacidad de respuesta dado al usuario.

**Hi<sub>2</sub>** Las recompensas generaran una relación positiva con la cortesía que recibe el usuario.

**Ho<sub>2</sub>** Las recompensas generaran una relación negativa con la cortesía que recibe el usuario.

**Hi<sub>3</sub>** El manejo de conflictos generará una relación positiva con la comprensión que recibe el usuario.

**Ho<sub>3</sub>** El manejo de conflictos generará una relación negativa con la comprensión que recibe el usuario.

**Hi<sub>4</sub>** La cooperación entre los trabajadores generará una relación positiva con la accesibilidad que recibe el usuario.

**Ho<sub>4</sub>** La cooperación entre los trabajadores generará una relación negativa con la accesibilidad que recibe el usuario.

## 1.5. VARIABLES E INDICADORES

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
Clima organizacional	Atención al usuario
<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	
Estructura	Capacidad de respuesta
Recompensa	Cortesía
Conflicto	Comprensión
Cooperación	Accesibilidad

## 1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLE INDEPENDIENTE			
Clima organizacional			
Definición conceptual	Definición operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Obligaciones.</li> <li>•Normas.</li> <li>•Reglas.</li> </ul>	<p><b>Técnica 1:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento 1:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica 2:</b> La Observación.</p> <p><b>Instrumento 2:</b> Lista de Cotejos.</p>
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reconocimiento.</li> <li>•Rotación</li> <li>•Puntualidad, asistencia y permanencia.</li> </ul>	
	Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Opiniones diferentes.</li> <li>•Enfrentamientos.</li> <li>•Problemas.</li> </ul>	
	Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Resultados.</li> <li>•Objetivo común.</li> </ul>	

VARIABLE DEPENDIENTE			
Atención al usuario			
Definición conceptual	Definición operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Son acciones que tienen como objetivo atenuar la diferencia que existe entre lo que espera el cliente de la organización (Expectativas) y lo que realmente recibe de ésta.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad.</li> <li>• Tiempo asignado.</li> <li>• Respuesta a demandas.</li> <li>• Tiempo de espera.</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Eficacia/eficiencia</li> </ul>	<b>Técnica 1:</b> Encuesta. <b>Instrumento 1:</b> Cuestionario  <b>Técnica 2:</b> La Observación. <b>Instrumento 2:</b> Lista de Cotejos.
	Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Confianza</li> </ul>	
	Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención especial</li> <li>• Atención individualizada</li> </ul>	
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de contacto.</li> <li>• Acercamiento.</li> <li>• Horas de atención.</li> </ul>	

## 1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.7.1. Justificación teórica

Con este informe se busca contrastar el modelo teórico sobre el clima organizacional y la forma como se relaciona este con la atención al usuario, ya que, encontramos un desequilibrio entre la teoría y la práctica, el cual ha generado el problema de investigación.

Es por ello que buscamos conocer la relación que existe entre las variables del clima organizacional con la atención al usuario que son los siguientes:

- ✓ La estructura en la organización y su relación con la capacidad de respuesta dado al usuario.
- ✓ Las recompensas y su relación con la cortesía que recibe el usuario al momento de requerir una atención.
- ✓ El manejo de conflictos y su relación con la comprensión que recibe el usuario.
- ✓ La cooperación de los trabajadores y la accesibilidad para con el usuario.

### **1.7.2. Justificación práctica**

Se busca conocer el clima de la organización y de la atención al usuario, con ello detectar aquellos procedimientos que se encuentran deficientes, para darles así una solución óptima.

- ✓ Es así que en la estructura de la organización no se encuentra clara a la hora del desempeño de sus funciones por parte de los trabajadores, el mismo que repercutirá en la capacidad de respuesta que el usuario recibirá.

- ✓ El sistema de recompensa no está establecido en la entidad por cuanto el personal que labora no se siente motivado lo que influirá en la cortesía que este le brinda al usuario.
- ✓ El manejo de conflictos dentro de la entidad influirá de manera positiva que el trabajador comprenda al usuario al momento de requerir esta una atención.
- ✓ Finalmente la cooperación que tienen los trabajadores influirá en la accesibilidad para con el usuario al momento de su atención.

Por lo expuesto esta investigación servirá para proponer, previa identificación un modelo adecuado para el manejo del clima organizacional, el cual permitirá mejorar la atención al usuario haciéndola eficiente y eficaz.

### **1.8 IMPORTANCIA:**

El presente informe de investigación es importante porque nos va permitir contrastar el modelo teórico existente sobre el clima organizacional y la atención al usuario, de tal manera que va a permitir describir y analizar de qué forma la Gerencia de Administración Distrital seleccionada como muestra la adopta en sus actividades diarias.

Es por ello que buscamos conocer la relación que existe entre las variables del clima organizacional y la atención al usuario; con ello detectar aquellos medios que se encuentran deficientes, para darles así una atención óptima.

De esta forma se muestra nuestra colaboración con la entidad al brindar una alternativa de solución para mejorar el problema planteado.

## **1.9. VIABILIDAD**

Los factores que intervinieron en el desarrollo de la investigación se detallan a continuación:

### **1.9.1. Aspectos Económicos**

Se obtuvo el presupuesto necesario para poder solventar todo los gastos que se requirió para el desarrollo del trabajo de investigación que cubrieron todos aquellos egresos a efectuar.

### **1.9.2. Aspecto Bibliográfico**

Se contó con los textos necesarios que se encuentran ubicados en la biblioteca central de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, así como también de medios externos y otros medios de información (internet) que nos sirvió como guía permanente para el desarrollo del trabajo de investigación.

### **1.9.3. Aspecto Temporal**

Se contó con el tiempo necesario para llevar a cabo el trabajo de investigación la misma que ha sido coordinado entre las autoridades de la CSJHN y las tesis.

### **1.9.4. Aspecto de Accesibilidad**

El presente informe se va a llevar a cabo en una entidad estatal de la ciudad, el cual nos ha brindado el acceso correspondiente para recabar información necesaria para el desarrollo de la investigación.

### **1.9.5. Aspecto Talento Humano**

Se contó con el equipo de trabajo; quienes fueron las responsables del desarrollo de todo el trabajo de investigación, así como también se contó con el asesoramiento del Dr. David Martel Zevallos quien fue el guía permanente durante todo el tiempo requerido para el desarrollo de este.

## **1.10. LIMITACIONES**

Los inconvenientes del presente trabajo fueron los siguientes:

### **1.10.1. Aspecto Metodológico**

Para el desarrollo de la investigación se presentaron algunas limitaciones, siendo uno de los aspectos más resaltantes, el no tener la experiencia necesaria en la elaboración de proyecto de tesis y conocimientos parciales sobre el tema de metodología de la investigación, que es fundamental para el desarrollo de la investigación, que conforme fue desarrollándose el proyecto de investigación fueron siendo superadas y solucionadas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se tomo como antecedentes a los siguientes trabajos:

**A.** Héctor Verde Hermosilla, “La calidad del servicio administrativo en la facultad de Gestión Empresarial periodo 2001”, tesis para optar el grado de título de profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Arribo a las siguientes conclusiones:

- 1) *Actualmente la facultad de gestión empresarial necesita elevar la calidad de servicio del cliente de manera eficiente y eficaz, mediante una buena Gestión Administrativa; de esta forma queda demostrada la hipótesis y objetivos.*
- 2) *El 50% de los Directivos manifiesta que el personal administrativo no están respondiendo a las exigencias que desea el cliente.*
- 3) *El 60% de los clientes manifestaron insatisfacción con el trato que recibe por parte de los trabajadores de la Facultad de Gestión Empresarial. El 20% opinaron que es mala y el 20% opinaron trato adecuada al respecto.*

**B.** Teresa Salgado Matías, “clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital

Regional de Tingo María” periodo 2005, tesis para optar el grado el Magister en administración y salud. Arribo a las siguientes conclusiones:

- 1) *Con respecto a la evaluación de las dimensiones del clima organizacional como son: estructura, responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones interpersonales, cooperación, estándares, resolución de conflictos, liderazgo y practicas de dirección e identidad, registro una mayor proporción sobre todo en la actitud de estar desfavorable con las situaciones evaluadas, por otra parte son mínimas las proporciones de las actividades favorables.*
- 2) *En la valoración general tanto del clima organizacional como la satisfacción laboral, como era de esperarse, registraron proporciones altos de estándar desfavorables con el clima institucional e insatisfacción con la situación laboral.*

C. Ortiz meza Walter, “La Administración de Recursos Humanos y la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Provincial de Tingo María periodo 2005 – 2006, tesis para optar el grado de Magister en gestión y negocios. El tesista llevo a las siguientes conclusiones:

- 1) *Un análisis cuantitativo de las variables tanto independiente (administración de recursos humanos) como dependiente (calidad de servicios), en la Municipalidad Provincial de Tingo María, tiene un 49.99% de logros, tendientes hacia lo adecuado.*
- 2) *Se propone la aprobación y ejecución del Reglamento Interno de Selección, evaluación y control, sino también permitirá medir su rendimiento y comportamiento del servicio publico, aplicando normas de ética de la función publica, para ello programara*

*cronograma de capacitación en la mejora de la producción efectiva del trabajo, en la Municipalidad Provincial de Tingo María.*

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Luego de haber realizado la revisión de diversos libros sobre las materias de clima organizacional y atención al usuario, procedemos al armado de las bases teóricas correspondientes a las variables tanto independiente (clima organizacional) como dependiente (atención al usuario) de nuestro informe de investigación.

### **2.2.1. BASE TEÓRICA # 01 “CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1.1. Antecedentes**

El origen del estudio del clima organizacional, nace a partir de dos escuelas denominadas Gestal y Escuela Funcionalista:<sup>3</sup>

El enfoque Gestal, menciona que los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado esta influenciado por la percepción que el mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno.

---

<sup>3</sup> Idalberto Chiavenato (2003) [Administración de Recursos Humanos](#), Quinta edición. Editorial Normos, Bogotá Pág. 119

El enfoque funcionalista, consiste en la observación de que el comportamiento de los individuos dependen de su ambiente, al tiempo que las diferencias entre los individuos tendrían un rol importante en la adaptación del individuo respecto al medio.

Al respecto también se puede mencionar que:

El clima organización, constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, 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).

#### **2.2.1.2 DEFINICIÓN:**

Según autores son las siguientes:

**Brow y Moberg (1990)** manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de

características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta.

**Alexis Gongalvez (1997)** Describe al Clima Organizacional como la expresión personal de 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.

**Idalberto Chiavenato (1999)** Plantea que el Clima Organizacional es cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimentan los miembros de la organización, y que influye directamente en su comportamiento.

**Anzola (2003)** Opina que el Clima Organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tiene con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

### 2.2.1.3 TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONSL DE LIKERT

La teoría de Clima Organizacional de Likert (citado por Brunet 1190) 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.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima; en tal sentido cita:

**Variables causales:** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y las administrativas, las decisiones, competencia y actitudes.

**Variables Intermedias:** Este tipo de variable están orientada a medir el estado interno de la empresa reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizaciones como tal de la organización.

**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 perdida. Para asumir se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

#### **2.2.1.4 COMPONENTES:**

##### **2.2.1.4.1 ESTRUCTURA:**

La estructura constituye la percepción que posee los miembros de la organización acerca de la cantidad de obligaciones, reglas, procedimientos, y trámites a que se ven enfrentados en el desempeño de su trabajo.<sup>4</sup>

##### **2.2.1.4.2 RESPONSABILIDAD:**

La responsabilidad consiste en los sentimientos de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones afectadas en el trabajo.<sup>5</sup>

##### **2.2.1.4.3 RECOMPENSA:**

La recompensa afecta a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el excelente trabajo realizado.<sup>6</sup>

##### **2.2.1.4.4 DESAFÍO:**

Consiste en el sentimiento de que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos impuestos en el trabajo.<sup>7</sup>

##### **2.2.1.4.5 RELACIONES:**

Es la apreciación de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo

---

<sup>4</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

<sup>5</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

<sup>6</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

<sup>7</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre jefe y subordinado.<sup>8</sup>

#### **2.2.1.4.6 COOPERACIÓN:**

Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y compañeros de trabajo.<sup>9</sup>

#### **2.2.1.4.7 ESTÁNDARES:**

Es la percepción de los miembros de la organización acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento.<sup>10</sup>

#### **2.2.1.4.8 CONFLICTOS:**

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto altos directivos como superiores aceptan las opiniones diferentes y no temen enfrentamientos y solucionar los problemas tan pronto surja.<sup>11</sup>

#### **2.2.1.4.8 COOPERACIÓN:**

Es el sentimiento de permanencia a la organización y que es un elemento principal dentro del grupo de trabajo.<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

<sup>9</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

<sup>10</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

<sup>11</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

<sup>12</sup> Brunet, luc, (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Editora Trillas. México. Pág. 46

## **2.2.2. BASE TEÓRICA # 02 “ATENCIÓN AL USUARIO”**

### **2.2.2.1 ANTECEDENTES:**

Hoffman, k Douglas (2002) señalan:

*"Desde una perspectiva histórica, gran parte del trabajo en el campo de la satisfacción de los clientes empezó en los años setenta, cuando el consumismo empezó a aumentar. El nacimiento del movimiento de los consumidores estuvo relacionado, directamente con la baja de los servicios que sintieron muchos de éstos".<sup>13</sup>*

### **2.2.2.2. DEFINICIÓN:**

Kotler Philip y Armstrong Gary definen que:

*Se deriva de la relación existente entre la empresa y el cliente, el personal que se encargue de esto debe ser especializado y se encargara de las quejas sugerencias, así como de las necesidades y problemas relacionados con los productos de la empresa; para este trabajo se requiere personas comprensivas, diplomáticas y capaces, que puedan trabajar con una amplia gama de personas dentro y fuera de la empresa.<sup>14</sup>*

Así también, Humberto Serna Gómez (2006) señala al respecto:

---

<sup>13</sup> Hoffman, k Douglas 2002. Fundamentos de Marketing de Servicios. 2da. Edición. México. pág. 295.

<sup>14</sup> Kotler Philip, Armstrong Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. 2da Edición. 1991. Pág. 17

*El servicio al usuario es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.<sup>15</sup>*

### **2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS:**

Humberto Serna Gómez (2006) señalan que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto<sup>16</sup>.

### **2.2.2.4 ELEMENTOS E IMPORTANCIA**

Dentro de los elementos que se encuentran en el servicio al cliente son:

---

<sup>15</sup> Humberto Serna Gómez (2006). Servicio al cliente. 2º Edición. Editores, 1999. Pág. 7.

<sup>16</sup> Acosta Olivo C. (2013). Tramite Documentario ante la Administración Pública. Actualidad Gubernamental, pág. 74, II-1/II-4.

- El contacto con el cliente de manera personal aquel que se lleva a cabo de manera mas directa en donde el cliente y en este caso la empresa se comunica de manera personal.
- La relación con el cliente la forma en que la empresa establece su atención.
- Una manera de complacer al cliente es escuchar cuales son los problemas que presenta el cliente y darle solución a los mismos.

La importancia que una empresa establezca el servicio al cliente le proporciona una ventaja debido a que esto es vital lo que provoca que sus clientes se mantengan firmes con la empresa, además que esto sirve de retroalimentación ya que a través de las quejas que los clientes le proporcione pueden ir mejorando el servicio y conocer cuales son las necesidades de los clientes para que sean satisfechas.

## **2.2.2.5 COMPONENTES DE ATENCIÓN AL USUARIO:**

### **2.2.2.5.1 CONFIABILIDAD:**

Consiste en respetar lo prometido al usuario así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio que ofrece.<sup>17</sup>

### **2.2.2.5.2 COMPRENSIÓN:**

Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.<sup>18</sup>

### **2.2.2.5.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA:**

Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas<sup>19</sup>.

### **2.2.2.5.4 COMPETENCIA:**

Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende al cliente, conocimiento y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> Acosta Olivo C. (2013). Tramite Documentario ante la Administración Pública. Actualidad Gubernamental, pág. 74, II-1/II-4

<sup>18</sup> Ídem

<sup>19</sup> Ídem

<sup>20</sup> Ídem

#### **2.2.2.5.5 ACCESIBILIDAD:**

Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención<sup>21</sup>.

#### **2.2.2.5.6 CREDIBILIDAD:**

Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta<sup>22</sup>.

#### **2.2.2.5.7 CORTESÍA:**

Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características<sup>23</sup>.

#### **2.2.2.5.8 TANGIBILIDAD:**

Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio<sup>24</sup>.

#### **2.2.2.5.9 EMPATÍA:**

Consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el

---

<sup>21</sup> Ídem

<sup>22</sup> Ídem

<sup>23</sup> Acosta Olivo C. (2013). Tramite Documentario ante la Administración Pública. Actualidad Gubernamental, pág. 74, II-1/II-4

<sup>24</sup> Ídem

cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta mas adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.<sup>25</sup>

#### **2.2.2.5.10 RESPONSABILIDAD:**

Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.<sup>26</sup>

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### **1. Gestión**

Es la disciplina de planear, organizar, asegurar y coordinar recursos y personas para cumplir con los Objetivos, Entregables y Criterios de éxito para una empresa es un conjunto de actividades relacionadas para lograr un fin específico, con un comienzo y fin claros. Es la práctica de la administración.

#### **2. Calidad**

Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio

---

<sup>25</sup> Acosta Olivo C. (2013). Tramite Documentario ante la Administración Pública. Actualidad Gubernamental, pág. 74, II-1/II-4

<sup>26</sup> Ídem

y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

### **3. Cliente**

En el comercio y el marketing, un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

### **4. Satisfacción**

En su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

### **5. Insatisfacción**

Sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se cubre una necesidad. Cosa que provoca malestar o disgusto.

### **6. Organización**

Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. También se definen como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

## **7. Servicios**

Es acto, esfuerzo que ofrece una parte a otra. Se observa la intangibilidad que caracteriza al servicio.

## **8. Usuario**

Un usuario es quien usa habitualmente algo ya sea algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio ya sea privado o público.

## **9. Trabajo**

Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicio con un fin económico, que origina un pago de dinero o cualquier otra forma de retribución.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología que se aplicó en este trabajo de investigación consta de los siguientes aspectos: nivel de investigación, tipos de investigación, diseño de la investigación, los cuales se detallan a continuación.

#### **3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se ubica en el nivel descriptivo correlacional, porque nos permitió describir de qué manera el clima organizacional se relaciona con la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huánuco

#### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Entre los tipos de investigación del presente trabajo de investigación tenemos:

### **3.2.1. Alcance temporal**

El trabajo de investigación por su alcance temporal es seccional, porque se va desarrollar en un periodo de tiempo de 1 año y en un momento específico y determinado.

### **3.2.2. Amplitud**

El trabajo de investigación tiene una amplitud micro administrativa, puesto que la cobertura en la cual se desarrolló la investigación se encuentra enmarcada en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, la misma que encuentra ubicada en el Jr. 2 de Mayo 1191 en la ciudad de Huánuco.

### **3.2.3. Profundidad**

El trabajo de investigación por su profundidad es descriptivo, puesto que detalla la relación que existe entre el clima organizacional y la atención al usuario en la CSJHN.

### **3.2.4. Fuente**

El trabajo de investigación usó las fuentes mixtas porque, utilizó datos recogidos de manera directa por los propios investigadores (fuente primaria), así como también

de otros datos necesarios recogidos por terceros (fuente secundaria).

### **3.2.5. Carácter**

Nuestro trabajo de investigación por su carácter es cuantitativo porque, los datos serán obtenidos por observación, medición y documentación de mediciones, utilizando técnicas de encuesta, observación, los cuales son representados en forma de números y son analizados estadísticamente, para probar la hipótesis, establecer patrones de comportamiento y aprobar teorías relacionadas al tema que estamos investigando.

### **3.2.6. Naturaleza**

El trabajo de investigación por su naturaleza fue de encuesta, porque se recibió documentos de la organización, así como también utilizó el instrumento del cuestionario para la recopilación de los datos necesarios para la investigación.

### **3.2.7. Marco**

El trabajo de investigación por su marco fue de campo, puesto que se materializó en la Corte Superior de Justicia de Huánuco como unidad de análisis.

### **3.2.8. Estudios que se dan lugar**

En este tipo de investigación, los estudios a los que se dieron lugar son:

***Evaluativa:*** Porque nos permitió evaluar la relación que existe entre las variables independiente (clima organizacional) y variable dependiente (atención al usuario).

***Encuestas:*** Porque a través del cuestionario nos permitió acopiar datos necesarios para la investigación.

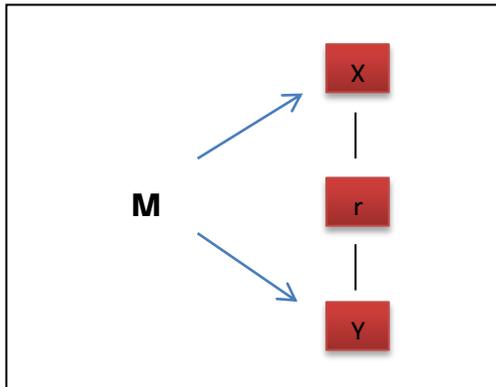
### **3.2.9. Objeto**

El trabajo de investigación por su objeto de trabajo es disciplinaria, porque utilizó las disciplinas básicas de las Ciencias Administrativas que son: Clima organización y la atención al usuario.

## **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación presenta el diseño correlacional, porque se buscó establecer qué relación existe entre las variables ya mencionadas.

Es así que se utilizaron el siguiente diseño:



**Dónde:**

**M:** Muestra

**X:** variable independiente (clima organizacional).

**Y:** variable dependiente (atención al usuario).

**R:** Relación

### 3.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el método principal y métodos secundarios que se detallan a continuación:

#### 3.4.1. Método Principal

Se utilizó el método científico con la finalidad de demostrar los pasos ordenados que se consideraron en la estructura del informe:

- Planteamiento del problema (General y específicos):
  - ✓ Caracterización del problema (cuadro de síntomas, causas, pronóstico y control de pronóstico).

- ✓ Determinación de los objetivos (Generales y Específicos).
- Construcción de un Modelo Teórico:
  - ✓ Teorías (Marco Teórico).
  - ✓ Determinación de variables (VI y VD).
  - ✓ Planteamiento de las Hipótesis (General y Específicos).
- Deducción de las consecuencias:  
Observación y revisión de la literatura.
- Prueba de Hipótesis:
  - ✓ Diseño Metodológico.
  - ✓ Recolección y presentación de datos.
  - ✓ Análisis e Interpretación (Cuadros e Indicadores).
  - ✓ Conclusiones.

### **3.4.2. Métodos Secundarios**

El presente trabajo de investigación utilizó, los siguientes métodos secundarios que se detallan a continuación.

#### **3.4.2.1. Método de la Observación**

Se empleó éste método para la recolección de la información necesaria en la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, el cual nos permitió encontrar la relación que existe entre la variable independiente (clima organizacional) la variable dependiente (atención al usuario).

#### **3.4.2.2. Método Inductivo**

Este método nos permitió partir de la observación de fenómenos particulares para llegar a conclusiones generales. Es así, que se empleó para proceder a la formulación del problema de investigación y objetivos. Se llega a estas conclusiones gracias a la observación preliminar de diversos inconvenientes que se presentaron relacionados al tema de investigación.

#### **3.4.2.3. Método Deductivo**

Este método, nos permitió partir de la observación general de fenómenos con el propósito de llegar a conclusiones particulares, se utilizó para proceder a la descripción del problema, es decir para describir las causas y síntomas que presenta el problema y enseguida desarrollar el pronóstico y el control del pronóstico de la presente investigación.

#### **3.4.2.4. Método de Análisis**

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el método de análisis para identificar cada uno de las partes que caracterizan el

clima organizacional y su relación con la atención al usuario que será estudiado cada una de ellas por separado.

#### **3.4.2.5. Método Descriptivo**

Éste método se utilizó para analizar y describir las características correspondientes a las variables (independiente, dependiente), lo que posteriormente nos sirvió para encontrar su relación respectiva.

#### **3.4.2.6. Método Estadístico**

Éste método se consideró para el desarrollo de las siguientes etapas del proceso estadístico, que se detallan a continuación:

- ✓ Recolección de la información de diversas fuentes
- ✓ Clasificación según la importancia y relevancia
- ✓ Procesamiento de esos datos (uso de programas :SPSS, EXCEL)
- ✓ Análisis e interpretación de los resultados previos.

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 POBLACIÓN

La población que se consideró para el presente informe de investigación estuvo conformada por el total de personal que labora en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según detalle:

**CUADRO N° 01**

PERSONAL QUE LABORA EN LA CSJHN		N° DE TRABAJADORES MUJERES	N° DE TRABAJADORES VARONES	SUB TOTAL TRABAJADORES
Personal contratado bajo el Régimen Laboral 728.	Administrativo	71	80	151
		113	141	254
	Jurisdiccional	24	47	71
Personal Administrativo contratado bajo el Régimen Laboral 276.			14	61
Personal Administrativo contratado bajo el Régimen Laboral RECAS.			71	80
<b>TOTAL</b>				<b>551</b>

Fuente : Oficina de personal  
Elaboración : Equipo de investigación.

### 3.5.2 MUESTRA

Se empleó el tipo de muestreo No Probabilístico, dada las conveniencias de las tesis y la viabilidad consignada por la Gerencia de Administración Distrital, que ha sido considerado como la unidad de análisis del estudio del presente informe, la misma que se encuentra a cargo de las unidades administrativas y jurisdiccionales quienes brindan atención al usuario.

<b>CUADRO DE PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CSJHN</b>		
<b>UNIDAD</b>	<b>CARGO</b>	<b>NÚMERO</b>
Gerencia de Administración Distrital	Gerente / Secretaria	02
Unidad de Servicios Judiciales	Jefe de unidad, Coordinadora y Personal Jurisdiccional	35
Unidad de Administración y Finanzas	Jefe de Unidad, Coordinadores y Personal Administrativo	19
Unidad de Planeamiento y Desarrollo	Jefe de Unidad, Coordinadores	04
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>

Fuente : Oficina de personal  
Elaboración : Equipo de investigación.

### 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizó en el desarrollo del trabajo de investigación se detallan en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 02**

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>APLICACIÓN</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario	Trabajadores de la GAD
<b>La Observación</b>	Lista de Cotejos	Usuario y trabajadores de la GAD

### 3.7. PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Para procesamiento de los datos obtenidos, se utilizaron diversas herramientas estadísticas como: la tabla de distribución de frecuencia, así también como otros estadígrafos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 1.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los datos obtenidos durante el trabajo de campo, las mismas que han sido procesados a través de cuadros y gráficos estadísticos; las que se detallan a continuación:

#### Cuadro N° 01

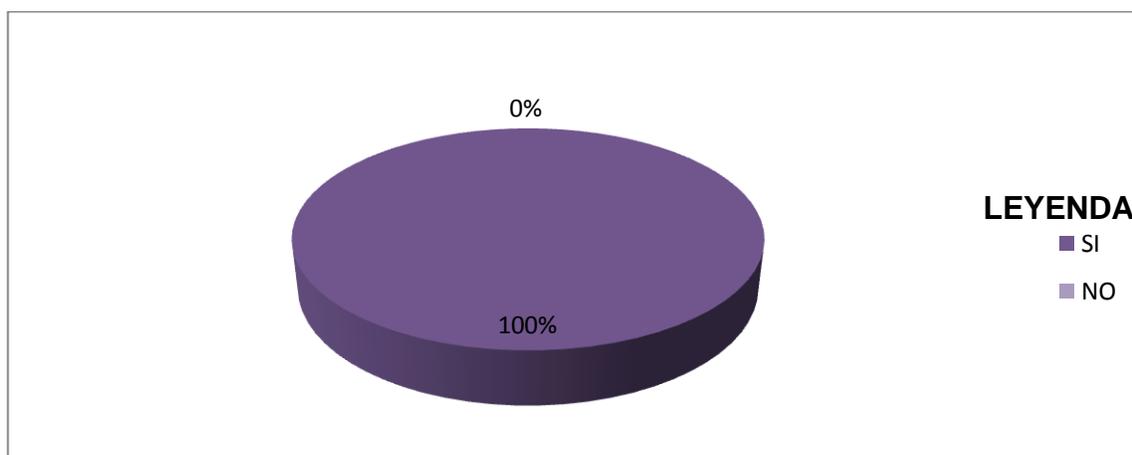
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 01 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	SÍ		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo es primordial para la pronta respuesta a demandas de los usuarios?	60	100	0	0

FUENTE : Cuestionario  
ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°01

¿Cree usted que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo es primordial para la pronta respuesta a demandas de los usuarios?



FUENTE : Cuadro N°01  
ELABORACIÓN : Tesistas

### Análisis e interpretación

60 trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, que representa el 100% del total de la muestra, manifestaron que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo es primordial para la pronta respuesta a demandas de los usuarios.

Los resultados nos indican que el trabajador brinda un servicio más rápido al usuario cuando la permanencia en su centro de labores, es constante de acuerdo al horario de trabajo.

**Cuadro N° 02**

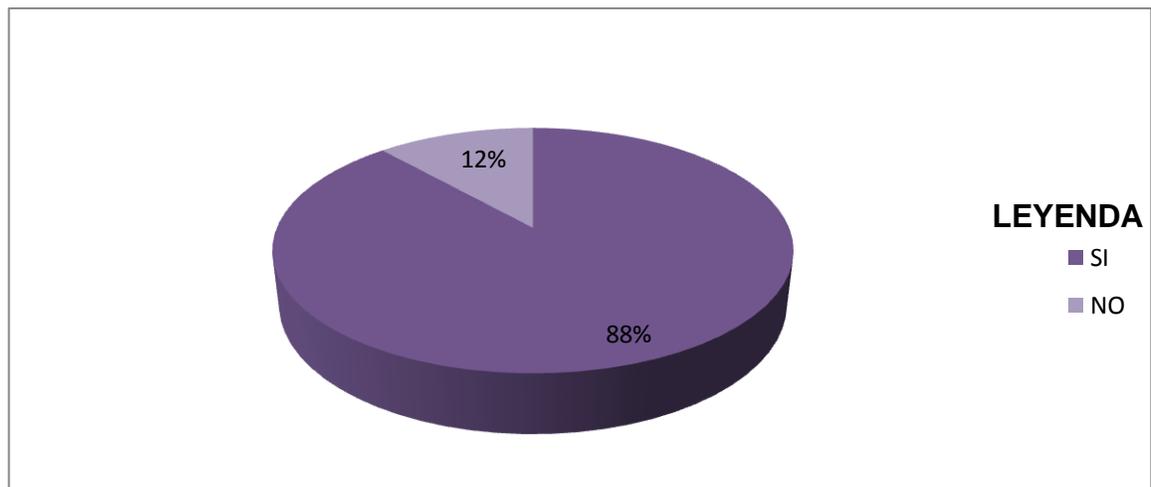
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 02 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	SÍ		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que las normas internas y externas que debe cumplir dentro de la CSJHN, son lineamientos básicos para brindarle una atención especial al usuario?	53	88.33	7	11.66

FUENTE : Cuestionario  
 ELABORACION : Tesistas

**Grafico N°02**

¿Cree usted que las normas internas y externas que debe cumplir dentro de la CSJHN, son lineamientos básicos para brindarle una atención especial al usuario?



FUENTE : Cuadro N° 02  
 ELABORACION : Tesistas

## **Análisis e interpretación**

53 trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN que representa el 88% del total de la muestra, manifestaron que las normas internas y externas que debe cumplir dentro de la CSJHN, son lineamientos básicos para brindarle una atención especial al usuario; así mismo 7 trabajadores que representa el 12% del total de la muestra, manifestaron que las normas internas y externas que debe cumplir dentro de la CSJHN, no son lineamientos básicos para brindarle una atención especial al usuario; en ese sentido, teniendo en cuenta la mayor cantidad de respuestas coincidentes diremos que las Normas, Reglamentos y Directivas que el trabajador debe cumplir son imprescindibles para una mejor prestación servicio al usuario.

### **Cuadro N° 03**

RESULTADO A LA PREGUNTA N° 03 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

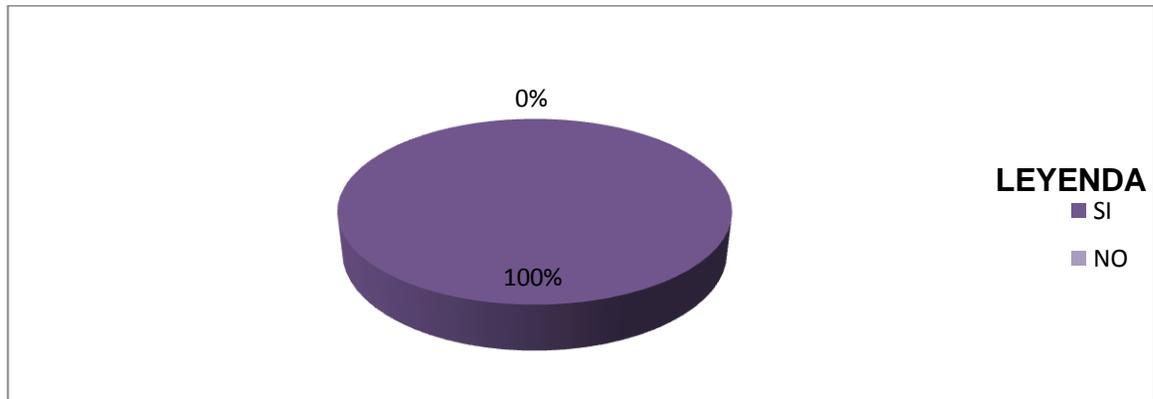
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>			
	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
¿Considera usted que el reconocimiento por parte de sus directivos influye en la capacidad de respuesta a demanda del usuario?	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

FUENTE : Cuestionario

ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°03

¿Considera usted que el reconocimiento por parte de sus directivos influye en la capacidad de respuesta a demanda del usuario?



FUENTE : Cuadro N° 03  
ELABORACION : Tesistas

#### Análisis e interpretación

60 trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, que representa el 100% del total de la muestra, manifestaron que el reconocimiento por parte de sus directivos influye en la capacidad de respuesta a demanda del usuario. Los resultados nos indican que si al trabajador le reconocen el esfuerzo que pone al momento del desempeño de sus funciones, este tendrá una eficiente y eficaz atención a demandas del usuario.

Según el autor Xavier Torres Marsinacher en su libro "Derecho Laboral" menciona que: "corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y medidas de prevención que en cada caso son adoptadas por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la seguridad de aquellas personas y las

que pueda afectar su actividad profesional a causa de sus actos y omisiones en el trabajo de conformidad con su formación.

#### Cuadro N° 04

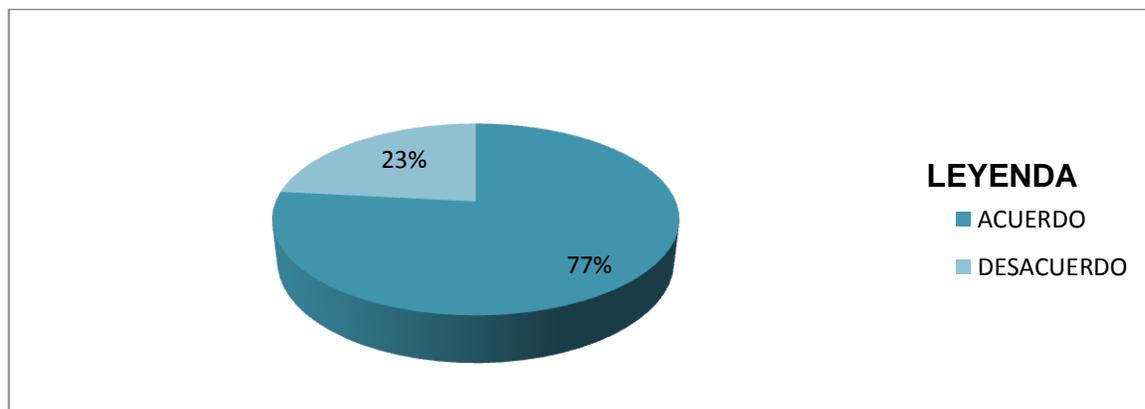
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 04 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	ACUERDO		DESACUERDO	
	fi	%	fi	%
¿Considera usted que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo son claves para el tiempo de atención que recibe el usuario?	56	93.33	4	7.77

FUENTE : Cuestionario  
ELABORACION : Tesistas

#### Grafico N°04

¿Considera usted que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo son claves para el tiempo de atención que recibe el usuario?



FUENTE : Cuadro N° 04  
ELABORACION : Tesistas

## **Análisis e interpretación**

56 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, que representa el 93 % del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo son claves para el tiempo de atención que recibe el usuario; así mismo, 4 trabajadores que representan el 7% del total de la muestra manifestaron estar en desacuerdo.

### **Cuadro N° 05**

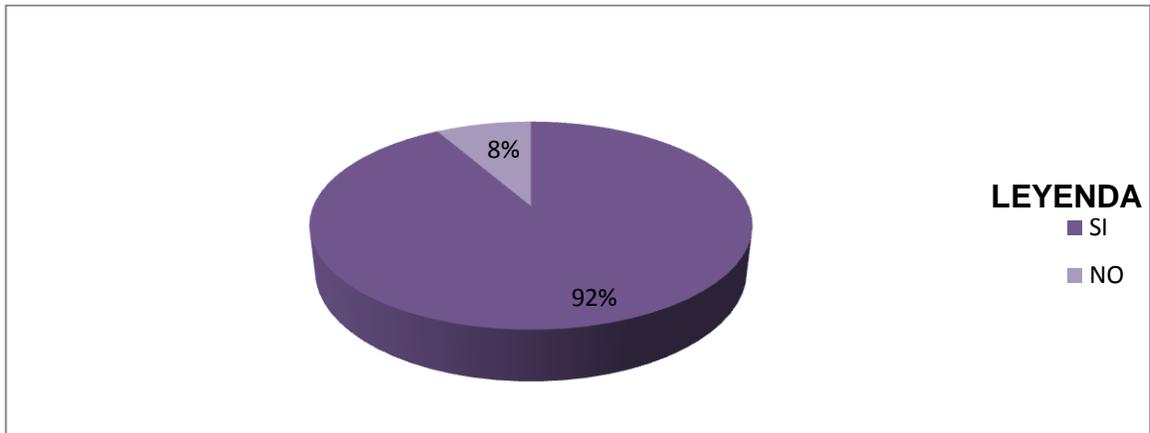
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 05 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>			
	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
¿Cree usted que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato con el que se brinda al usuario?	<b>55</b>	<b>92</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

FUENTE : Cuestionario  
ELABORACION : Tesistas

### **Grafico N°05**

¿Cree usted que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato con el que se brinda al usuario?



FUENTE : Cuadro N° 05  
 ELABORACION : Tesistas

### **Análisis e interpretación**

55 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, que representa el 92% del total de la muestra, manifestaron que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato que se le brinda al usuario, así como 5 trabajadores que representa el 8% del total de la muestra creen que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, no influye en el trato con el que se brinda al usuario.

### **Cuadro N° 06**

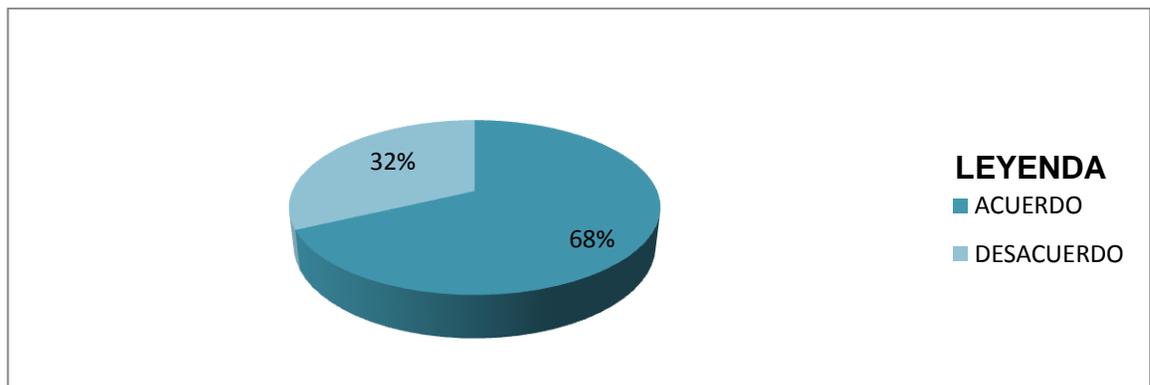
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 06 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	ACUERDO		DESACUERDO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato que se brinda al usuario?	41	68	19	32

FUENTE : Cuestionario  
ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°06

¿Cree usted que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato que se brinda al usuario?



FUENTE : Cuadro N° 06  
ELABORACION : Tesistas

### Análisis e interpretación

41 trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, que representa el 68 % del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato que se brinda al usuario; así mismo, 19 trabajadores que representan el 32% del total de la muestra manifestaron estar en desacuerdo.

**Cuadro N° 07**

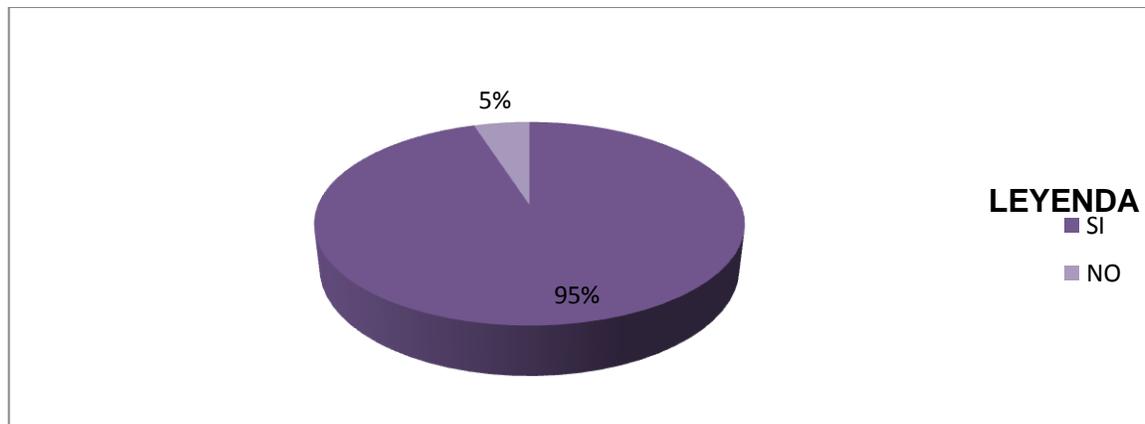
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 07 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	SÍ		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que el objetivo común que tienen dentro de la CSJHN, se determinó en función a las demandas de los usuarios?	57	95	3	5

FUENTE : Cuestionario  
 ELABORACION : Tesistas

**Grafico N°07**

¿Cree usted que el objetivo común que tienen dentro de la CSJHN, se determinó en función a las demandas de los usuarios?



FUENTE : Cuadro N° 07  
 ELABORACION : Tesistas

## **Análisis e interpretación**

57 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, que representa el 95% del total de la muestra, manifestaron que el objetivo común que tienen dentro de la CSJHN, se determinó en función a las demandas de los usuarios, así como, 5 trabajadores que representa el 8% del total de la muestra consideran que el objetivo común que tiene dentro de la Entidad, no se determinó en función de las respuestas a demandas de los usuario.

Según el autor Ignacio Gómez Escobar en su libro “Servicio al Cliente” indica que “para el comprador o cliente eran importantes los valores agregados, entonces se comenzó a trabajar en este aspecto, empezando a diseñar estrategias de servicio que satisfagan al cliente y la entregaran ese algo mas que la competencia no le daba”.

### **Cuadro N° 08**

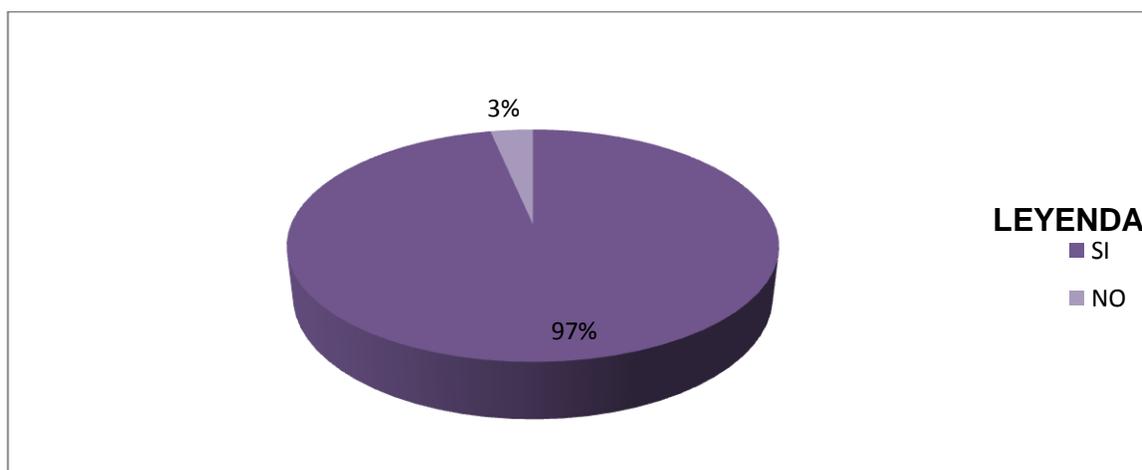
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 08 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>			
	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
¿Cree usted que el enfrentamiento entre los trabajadores, repercute en la amabilidad con la que se atiende al usuario?	<b>58</b>	<b>96.66</b>	<b>2</b>	<b>3.33</b>

FUENTE : Cuestionario  
ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°08

¿Cree usted que el enfrentamiento entre los trabajadores, repercute en la amabilidad con la que se atiende al usuario?



FUENTE : Cuadro N° 08  
ELABORACION : Tesistas

### Análisis e interpretación

58 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Huánuco que representa el 97% del total de la muestra, manifestaron que el enfrentamiento entre los trabajadores, repercute en la amabilidad con la que se le atiende al usuario y 2 trabajadores que representa el 3% del total de la muestra, manifestaron que los enfrentamientos entre ellos no repercute en la amabilidad con la que se le brinda al usuario.

Según el autor Sandy Montenegro Gerardo Bladimir en su libro "calidad de atención al consumidor" menciona lo siguiente "la calidad del trabajador ha concentrado su atención en los últimos años en los vínculos que hay entre el

dialogo social, condiciones y calidad de trabajo y el rendimiento de los trabajadores y de las empresas”

**Cuadro N° 09**

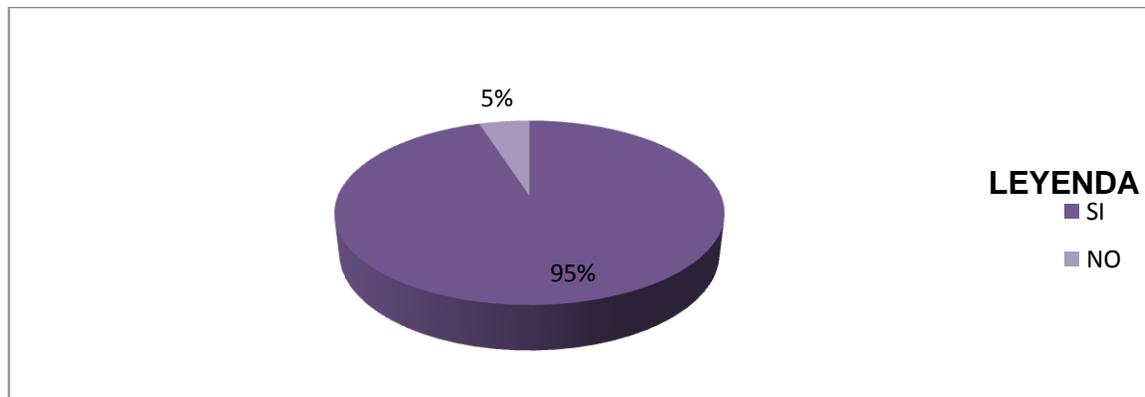
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 09 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	SÍ		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que la elaboración de normas internas como el MAPRO permitirá la pronta y eficaz respuesta a demandas de los usuarios?	57	95	3	5

FUENTE : Cuestionario  
 ELABORACION : Tesistas

**Grafico N°09**

¿Cree usted que la elaboración de normas internas como el MAPRO permitirá la pronta y eficaz respuesta a demandas de los usuarios?



FUENTE : Cuadro N° 09  
 ELABORACION : Tesistas

## **Análisis e interpretación**

57 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que representa el 95% del total de la muestra manifestaron que la elaboración de normas internas como el MAPRO, permitirá la pronta y eficaz respuesta a demandas de los usuarios; así mismo, 3 trabajadores que representa el 8% del total de la muestra, manifestaron que la elaboración de normas internas como el MAPRO no permitirá la pronta y eficaz respuesta a demandas de los usuarios, ya que el manual ayuda al usuario a simplificar sus tramites.

Según el autor Idalberto Chiavenato en su libro “Administración de recursos humanos”, menciona que la eficacia, es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados; se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios

### Cuadro N° 10

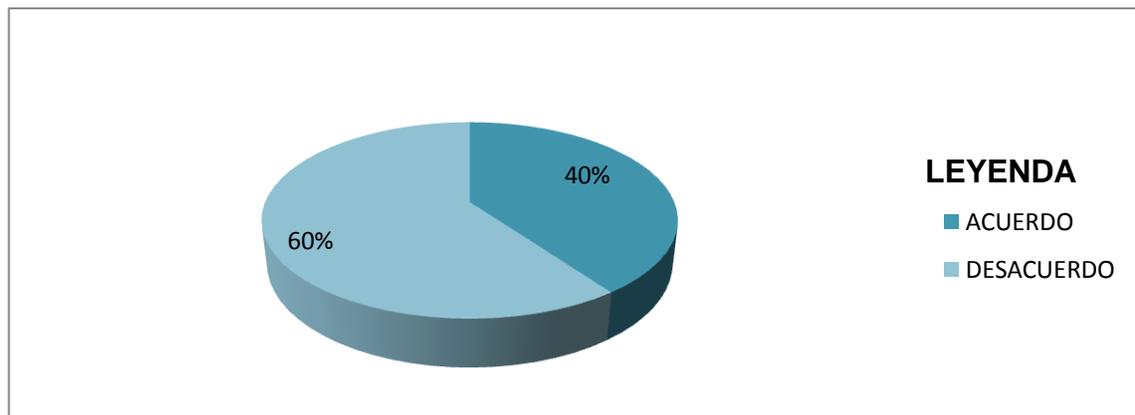
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 10 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	ACUERDO		DESACUERDO	
	fi	%	fi	%
¿Esta usted de acuerdo que los problemas interpersonales dentro de la organización influye en la amabilidad y el trato cortés que se le brinda al usuario?	24	40	36	60

FUENTE : Cuestionario  
 ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°10

¿Esta usted de acuerdo que los problemas interpersonales dentro de la organización influye en la amabilidad y el trato cortés que se le brinda al usuario?



FUENTE : Cuadro N° 10  
 ELABORACION : Tesistas

## **Análisis e interpretación**

24 trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que representa el 40% del total de la muestra, señalaron estar de acuerdo que los problemas interpersonales dentro de la organización influye en la amabilidad y el trato cortes que le brinda al usuario; así mismo, 36 trabajadores que representa el 60% del total de la muestra señalaron estar en desacuerdo que los problemas interpersonales dentro de la organización influye en la amabilidad y el trato cortes que se le brinda al usuario.

### **Cuadro N° 11**

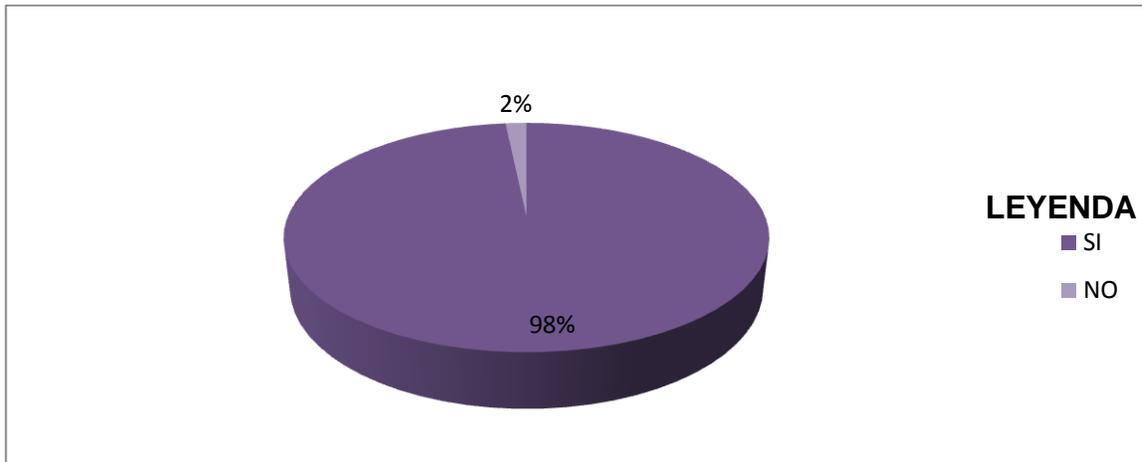
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 11 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>			
	<b>SI</b>		<b>NO</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
¿Cree usted que si se da el apoyo mutuo entre los trabajadores, la capacidad de respuesta para con el usuario es rápida y eficiente?	<b>59</b>	<b>98</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

FUENTE : Cuestionario  
ELABORACION : Tesistas

### **Grafico N°11**

¿Cree usted que si se da el apoyo mutuo entre los trabajadores, la capacidad de respuesta para con el usuario es rápida y eficiente?



FUENTE : Cuadro N° 11  
 ELABORACION : Tesistas

### **Análisis e interpretación**

59 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que representa el 98% del total de la muestra, indicaron que si se da el apoyo mutuo entre los trabajadores la capacidad de respuesta para con el usuario es rápida y eficiente; así mismo, 1 trabajador, que representa el 2% del total de la muestra manifestaron que si se da el apoyo mutuo entre los trabajadores la capacidad de respuesta para con el usuario no es mas rápida ni eficiente. Ya que la colaboración entre los trabajadores y la empatía es ponerse en el lugar del usuario va hacer que el personal brinde una atención oportuna.

### Cuadro N° 12

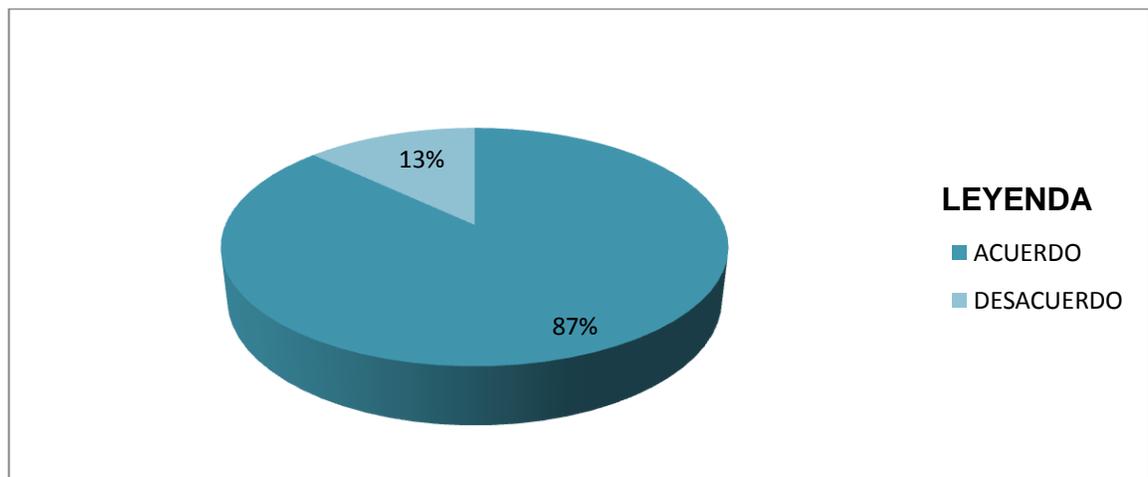
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 12 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	ACUERDO		DESACUERDO	
	fi	%	fi	%
¿Esta usted de acuerdo que el trabajo en equipo ayuda a brindar una atención individualizada al usuario?	52	87	8	13

FUENTE : Cuestionario  
ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°12

¿Esta usted de acuerdo que el trabajo en equipo ayuda a brindar una atención individualizada al usuario?



FUENTE : Cuadro N° 12  
ELABORACION : Tesistas

## **Análisis e interpretación**

52 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huánuco que representa el 87% del total de la muestra, señalaron estar de acuerdo que el trabajo en equipo ayuda a brindar una atención individualizada al usuario; así como 8 trabajadores que representa el 13% del total de la muestra señalaron estar en desacuerdo que el trabajo en equipo ayuda a brindar una atención individualizada al usuario.

Según el autor Sandy Montenegro Gerardo Bladimir en su libro “Calidad de atención al consumidor” menciona lo siguiente “la calidad del trabajador ha concentrado su atención en los últimos años en los vínculos que hay entre el dialogo social, condiciones y calidad de trabajo y el rendimiento de los trabajadores y de las empresas”

### **Cuadro N° 13**

RESULTADO A LA PREGUNTA N° 13 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

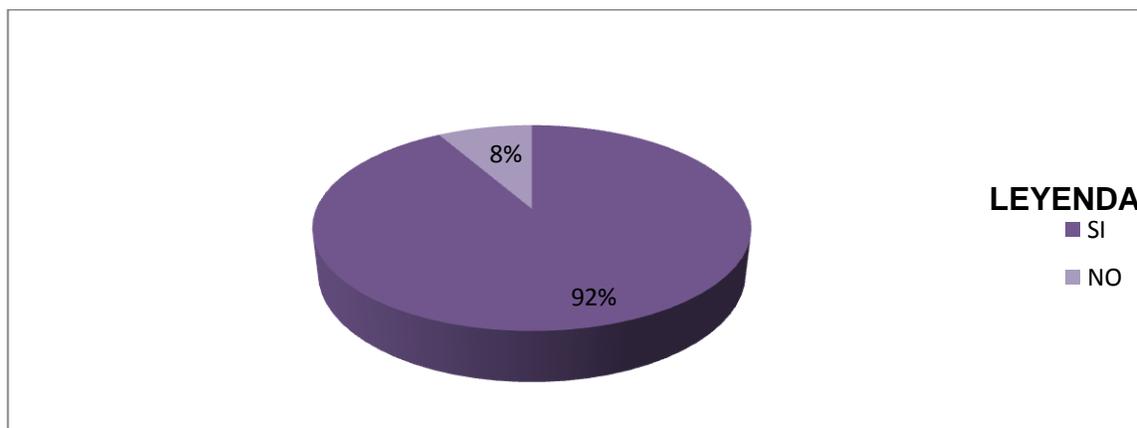
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>			
	<b>SÍ</b>		<b>NO</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
¿Considera usted que el personal que recibe algún reconocimiento tiene un trato especial con el usuario?	<b>55</b>	<b>91.66</b>	<b>5</b>	<b>8.33</b>

FUENTE : Cuestionario

ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°13

¿Considera usted que el personal que recibe algún reconocimiento tiene un trato especial con el usuario?



FUENTE : Cuadro N° 13  
ELABORACION : Tesistas

### Análisis e interpretación

55 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huánuco que representa el 92% del total de la muestra señalaron que el personal que recibe algún reconocimiento tiene un trato especial para con el usuario y 5 trabajadores que representa el 8% del total de la muestra, señalaron que el personal que recibe algún reconocimiento no le brinda un trato especial al usuario.

Según Siliceo Alfonso, en su libro "capacitación y desarrollo del personal", señala que los empleados aportan sus contribuciones físicas e intelectuales a la empresa a cambio de una compensación, pero el término "compensación"

abarca mucho mas que los pagos efectuados en forma de sueldos, salarios y/o remuneraciones.

### Cuadro N° 14

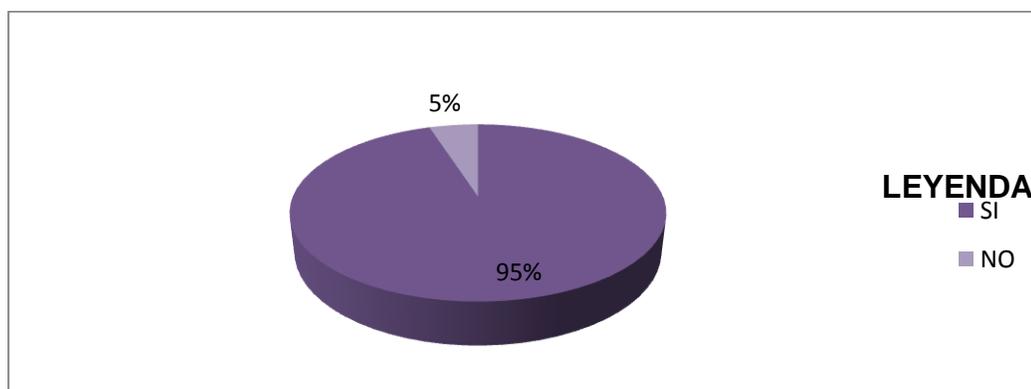
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 14 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	SÍ		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que si las relaciones interpersonales son cordiales en su entorno de trabajo el trato al usuario va ser amable?	57	95	3	5

FUENTE : Cuestionario  
 ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°14

¿Cree usted que si las relaciones interpersonales son cordiales en su entorno de trabajo el trato al usuario va ser amable?



FUENTE : Cuadro N° 14  
 ELABORACION : Tesistas

## **Análisis e interpretación**

57 Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que representa el 95% del total de la muestra, manifestaron que si las relaciones interpersonales son cordiales en su entorno de trabajo el trato al usuario va ser amable; así mismo, 3 trabajadores que representa el 5% del total de la muestra, señalaron que si las relaciones interpersonales son cordiales en el entorno de trabajo el trato al usuario no va se amable.

Según el autor Christian Jean Paul Porres, en su libro “Servicio al Cliente” menciona que el servicio hacia los demás posee un gran componente en empatía que no solo es el ponerse en los zapatos del otro, sino que va mas allá de eso; es comprender sinceramente lo que la otra persona (cliente) esta sintiendo y sobre todo percibiendo.

Asimismo, el autor Eduardo Robles López en su libro “éxito y relaciones” señala que un buen ambiente de relaciones, tanto a lo que se refiere relaciones interpersonales como laborales, es aquel en donde no existe discrepancias entre las personal y que todo marcha perfectamente.

### **Cuadro N° 15**

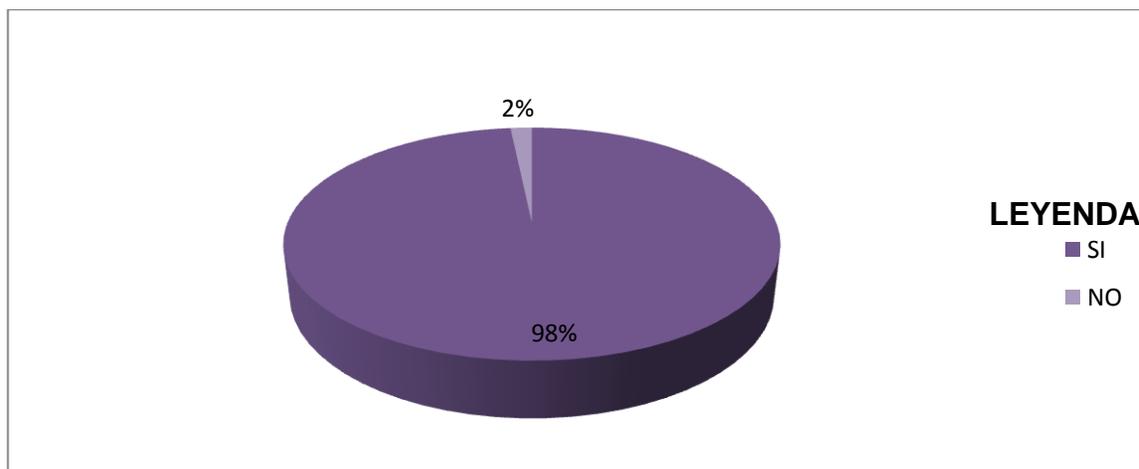
RESULTADO A LA PREGUNTA N° 15 DEL CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO DURANTE EL PERIODO 2015.

PREGUNTA	RESULTADOS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Considera usted que la falta de conocimiento del personal de alguna área de la entidad sobre sus funciones, afecta en la correcta atención del servicio que solicita el usuario?	59	98.33	1	1.66

FUENTE : Cuestionario  
 ELABORACION : Tesistas

### Grafico N°15

¿Considera usted que la falta de conocimiento del personal de alguna área de la entidad sobre sus funciones, afecta en la correcta atención del servicio que solicita el usuario?



FUENTE : Cuadro N° 15  
 ELABORACION : Tesistas

### Análisis e interpretación

59 trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que representa el 98 % del total de la muestra señalaron que la falta de conocimiento del personal de alguna área de la

entidad sobre sus funciones, afecta en la correcta atención del servicio que solicita el usuario; así mismo, 1 trabajador que representa el 2 % del total de la muestra menciona que la falta de conocimiento del personal de alguna área de la entidad sobre sus funciones, no afecta en la correcta atención del servicio que solicita el usuario.

Al respecto, la Universidad Privada del Norte menciona que “el proceso de reclutamiento y selección de personal es un conjunto de etapas o pasos que tiene como objetivo el reclutar y seleccionar al personal mas idóneo para un puesto de trabajo en una empresa”.

## **4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En el presente informe de investigación se presenta la discusión de resultados, las mismas que confrontaran con los antecedentes, bases teóricas e hipótesis; las mismas que se detallan a continuación:

### **4.2.1 CON LOS ANTECEDENTES**

En el informe de investigación se seleccionaron los siguientes antecedentes las que se relacionan con los resultados que tenemos:

- a) Héctor Verde Hermosilla “La calidad del servicio administrativo en la Facultad de Gestión Empresarial periodo 2001” llego a la siguiente conclusión:

El 60% de los clientes manifestaron insatisfacción con el trato que recibe por parte de los trabajadores de la Facultad de Gestión Empresarial.

Concluido el trabajo de campo del presente informe de investigación se ha obtenido como resultado en los gráficos 5; 10 y 14 del capítulo IV sobre resultados, nos muestra que los diversas opiniones y problemas interpersonales que se dan dentro de la organización tanto de directivos como trabajadores influye en el trato que recibe el usuario; asimismo se observa en el instrumento de lista de cotejo, que el usuario muestra satisfacción cuando los trabajadores muestran relaciones interpersonales cordiales.

- b) Ortiz Meza Walter “La Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicios de la Municipalidad Provincial de Tingo María periodo 2005-2006” concluido la misma llevo a la siguiente conclusión:

Un análisis cuantitativo de la Administración de Recursos Humanos con La calidad de servicio; en la municipalidad de Tingo María, tiene un 49.99 % de logros tendientes hacia lo adecuado.

Concluido el trabajo de campo del presente informe de investigación se ha obtenido como resultado que la falta de conocimiento del personal de alguna área de la entidad sobre sus funciones afecta de manera negativa en la correcta atención del servicio que solicita el usuario; asimismo, se concluye que el 100 % del total de la muestra manifestaron que el reconocimiento por parte de sus directivos influye en la capacidad de respuesta de demandas del usuario, la misma que figura en el grafico 03 del Capítulo IV sobre Resultados.

- c) García Bejarano, Víctor Aidé y Jurado Fernández Christian desarrollaron la investigación Titulada “ Análisis y Evaluación del Clima Organizacional para mejorar el desempeño del personal administrativo en la Universidad Señor de Sipan de Chiclayo periodo 2000”; concluida la misma llegaron a la siguiente conclusión:

Detectamos deficiencias en algunos indicadores más no tan significativos como la comunicación, pues en el nivel con el que resulto evaluada fue bastante baja.

Concluido el trabajo de campo del presente informe de investigación se ha obtenido como resultado que el 98 % del total de la muestra manifestaron que si se da un apoyo mutuo entre los trabajadores, la capacidad de respuesta para con el usuario es rápida y eficiente; la misma que figura en el grafico 11 del Capítulo IV sobre resultados; asimismo se observa en el instrumento de lista de cotejo.

#### **4.2.2 CON LAS BASES TEÓRICAS**

En el capítulo II se selecciono las bases teóricas del presente trabajo de investigación, las mismas que permite en este punto discutir con los resultados obtenidos.

- a) La escuela Gestal y escuela Funcionalista (Marín 2003 y Rodríguez 2010) plantean referente al clima organizacional “el conjunto de características permanentes que describe una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personal que la conforman”.

Durante el trabajo de campo se ha encontrado como resultado la misma que figura en el grafico 02 manifestaron que el cumplimiento de

las normas internas y externas que cumplen dentro de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, son lineamientos básicos para brindarles una atención especial al usuario; por lo que se concluye que los resultados obtenidos durante el trabajo de campo guardan relación con lo planteado por la escuela Gestal y Funcionalista.

- b) Desatnick en su libro “Servicio al cliente” menciona que el empleado deber ser accesible, no permanecer ajeno al publico que lo necesita.

Durante el trabajo de campo se ha encontrado resultados que figuran en el grafico 16 que la empatía nos permitirá conocer el deseo de las personas por que al momento en que el trabajador presta el servicio, la empatía hace que este de ponga en el lugar del usuario y de esa manera poder prestar un servicio adecuado que necesita; asimismo se observa en el instrumento de lista de cotejo.

Con lo que se concluye que los resultado obtenido dentro del trabajo de campo se relacionan con lo planteado por el autor Desatnick, siendo el trabajador empático y accesible para con el usuario.

#### **4.2.3 CON LA HIPÓTESIS**

Al elaborar el proyecto de investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

##### **Hipótesis General:**

**Hi:** El clima organizacional se relaciona de manera positiva en la atención al usuario.

**Ho:** El clima organizacional genera una relación negativa con la atención al usuario.

Los resultados obtenidos en los gráficos del 1 al 16 nos muestran que aplicándose adecuadamente los indicadores del Clima Organizacional como son ( puntualidad, asistencias, permanencia, normas internas y externas, reconocimiento, opiniones diferentes, desempeño, objetivos, enfrentamientos, relaciones interpersonales, apoyo mutuo, trabajo en equipo, conocimientos, empatía) genera una relación positiva con los indicadores de la atención al usuario (pronta respuesta, atención especial, capacidad de respuesta, tiempo de atención, calidad de tiempo, amabilidad, eficacia, eficiencia, atención individualizada, accesibilidad), consecuentemente nuestra hipótesis general es aceptada; por cuanto existe una relación positiva entre ambas variables.

Asimismo, los resultados obtenidos a través de la observación, desarrollados en el trabajo de campo se ha obtenido resultados que muestra que el mantener un adecuado manejo de la administración a través de la Gerencia de Administración Distrital este se refleja durante la prestación del servicio al usuario, a través, de un trato cortés, eficiente, eficaz y oportuno, logrando elevar el nivel de satisfacción de las demandas con diferentes manejos como son la accesibilidad a través de consultas y notificaciones electrónicas a abogados o al mismo personal a través de notificaciones mediante correo electrónico.

**Hipótesis específica:**

**Hi1:** Una adecuada percepción de la estructura en la organización genera una relación positiva con la capacidad de respuesta dado al usuario.

**Ho1:** Una adecuada percepción de la estructura en la organización genera una relación negativa con la capacidad de respuesta dado al usuario.

Los resultados obtenidos en los gráficos 02; 07 y 09 nos muestra que el cumplimiento de las normas internas y externas, objetivos comunes genera una relación positiva con la capacidad de respuesta dado al usuario, manteniendo siempre una atención especial y la pronta y eficaz respuesta de la necesidad del usuario; por lo tanto nuestra hipótesis específica es aceptada por cuando existe una relación positiva entre las dimensiones de ambas variables.

**Hi2:** Las recompensas generaran una relación positiva con la cortesía que recibe el usuario.

**Ho2:** Las recompensas generaran una relación negativa con la cortesía que recibe el usuario.

Los resultados obtenidos en los gráficos 3 y 13 nos muestra que el reconocimiento hacia el trabajador por parte de los directivos de la CSJHN genera una relación positiva con la atención al usuario, en este caso la cortesía y la capacidad de respuesta para con el usuario .

**Hi3:** El manejo de conflictos generará una relación positiva con la comprensión que recibe el usuario.

**Ho3:** El manejo de conflictos generará una relación negativa con la comprensión que recibe el usuario.

Los resultados obtenidos en los gráficos 11, 12 y 14 nos muestran que el apoyo mutuo, trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales genera una relación positiva con la rápida, eficiente, amable e individualizada atención al usuario ya que estos se sienten comprendidos.

**Hi4:** La cooperación entre los trabajadores generará una relación positiva con la accesibilidad que recibe el usuario.

**Ho4:** La cooperación entre los trabajadores generará una relación negativa con la accesibilidad que recibe el usuario.

Los resultados obtenidos en los gráficos 11; 12 y 16 nos detallan que el apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre los trabajadores generan una relación positiva con la accesibilidad que se le brinda al usuario, esta es de manera adecuada y eficiente por lo que nuestra hipótesis es aceptada en este aspecto.

## CONCLUSIONES

Se llevo a cabo el trabajo de investigación sobre el Clima Organizacional y su relación con la Atención al Usuario en la Corte Superior de Justicia de Huánuco; al respecto se llego a las siguientes conclusiones.

- Se comprobó el Objetivo General donde se determinó que el clima organizacional se relaciona con la atención al usuario en la CSJHN. La correlación encontrada entre ambas variables se muestra en los cuadros del 1 al 16 del presente trabajo de investigación; ya que cuando la estructura, recompensa se encuentran bien definidos, así como existe el manejo de conflictos y la cooperación entre los trabajadores influye más en la capacidad de respuesta, cortesía, recompensa y accesibilidad al momento de brindarle una atención al usuario.
- Se comprobó el Objetivo Específico 1 que señalaba que la forma de la estructura en la organización se relaciona con la capacidad de respuesta dado al usuario. La correlación encontrada entre ambas variables se dieron en los gráficos 02, 07, 09 del presente trabajo de investigación.
- Se comprobó el Objetivo Específico 2 que planteaba saber como las recompensas se relacionan con la cortesía que recibe el usuario al momento de requerir una atención. La correlación entre ambas variables se muestra en los gráficos 3 y 13 del presente trabajo de investigación,

ya que a medida que se incremente las recompensas o incentivos a los trabajadores, mejorara correlativamente la cortesía para con el usuario.

- Se comprobó el Objetivo Específico 3 donde se determina que el manejo de conflictos se relaciona con la comprensión que recibe el usuario. La correlación entre ambas variables se muestra e los gráficos 11, 12 y 14 del presente trabajo de investigación; ya que a medida que disminuye los conflictos mejorara correlativamente la comprensión que recibe el usuario.
- Se comprobó el Objetivo Específico 4 que planteaba identificar cuál es la relación que existe entre la cooperación de los trabajadores y la accesibilidad para con usuario. La correlación entre ambas variables se muestra en los gráficos 11, 12 y 16 del presente trabajo de investigación. A medida que mejore la cooperación entre los trabajadores mejorara correlativamente la accesibilidad para con el usuario

## SUGERENCIAS

- Las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Huánuco deberían de fortalecer el clima organización de sus trabajadores a través de trabajo en equipo, capacitaciones y el fortalecimiento de los valores, a fin que estos brinden un adecuado servicio al usuario.
- Los Jefe de cada área de la Corte superior de Justicia de Huánuco, deben hacer diagnósticos cada cierto periodo de tiempo para que de esa manera fortalecer algunas debilidades que presentan los trabajadores al momento de brindar la atención al usuario.
- Los Directivos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, deben cada cierto tiempo fortalecer la práctica de Recursos Humanos y el Coaching para así tener trabajadores eficientes y capaces de dar una buena atención al usuario y de esta manera estos se sientan satisfechos con el servicio recibido.
- Los directivos deben brindar incentivos a sus trabajadores, para que estos de esta manera se sientan reconocidos por el trabajo que prestan dentro de la Institución, y a su vez se refleje en la atención al usuario.

## **BIBLIOGRAFÍA**

IDALBERTO CHIAVENATO, (2003). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Editora Nomos. Colombia.

BRUNET, LUC (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. Tercera Edición. Editorial Trillas. México.

KOTLER Philip y ARMSTRONG Gary. (1991). Fundamentos de Mercadotecnia. Segunda Edición. México.

SERNA GOMEZ Humberto. (2006). Servicio al Cliente. Segunda Edición. Editora. México.

SIGMUND SCHLOMO F. (1947). Esquema del Psicoanálisis. Primera edición. Editora Paidos. Argentina

ACOSTA OLIVO Carlos. (2013). Tramite Documentario ante la Administración Pública. Actualidad Gubernamental.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. (1965). Metodología de la Investigación. Cuarta edición. Editorial Ultra -México.

ROLANDO ARELLANO C. (2002) Comportamiento del Consumidor. Primera Edición. Editorial Mexicana.

## **WEBGRAFÍA**

[es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org)

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

# ANEXOS

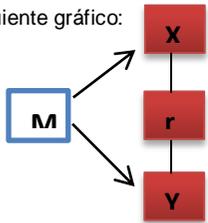
# Matriz de consistencia

### 3 ANEXOS

#### 3.1 Matriz de Consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:			
<b>PG:</b> ¿De que manera el clima organizacional se relaciona con la atención al usuario en la CSJHN?	<b>OG:</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la atención al usuario en la CSJHN.	<b>Hi:</b> Hi: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con la atención al usuario.	<b>INDEPENDIENTE</b>  Clima organizacional.	Estructura Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligaciones.</li> <li>• Normas.</li> <li>• Reglas.</li> <li>• reconocimiento.</li> <li>• Rotación de piezas de las maquinarias.</li> <li>• Puntualidad, asistencia y permanencia.</li> </ul>
ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:		Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiniones diferentes.</li> <li>• Enfrentamientos.</li> <li>• Problemas.</li> </ul>
<b>PE1:</b> ¿De qué forma la estructura en la organización se relaciona con la capacidad de respuesta dado al usuario?	<b>OE1:</b> Conocer de qué forma la estructura en la organización se relaciona con la capacidad de respuesta dado al usuario.	<b>Hi1:</b> Una adecuada percepción de la estructura en la organización genera una relación positiva con la capacidad de respuesta dado al usuario.		Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados.</li> <li>• objetivo común.</li> </ul>
<b>PE2:</b> ¿Cómo las recompensas se relacionan con la cortesía que recibe el usuario al momento de	<b>OE2:</b> Saber cómo las recompensas se relacionan con la cortesía que recibe el usuario al momento de	<b>Hi2:</b> Las recompensas generaran una relación positiva con la cortesía que recibe el usuario.		Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligaciones.</li> <li>• Normas.</li> <li>• Reglas.</li> </ul>

requerir una atención?	requerir una atención.				
<b>PE3</b> ¿De qué manera el manejo de conflictos se relaciona con comprensión que recibe el usuario?	<b>OE3:</b> Averiguar de qué manera el manejo de conflictos se relaciona con comprensión que recibe el usuario.	<b>Hi3:</b> El manejo de conflictos generará una relación positiva con la comprensión que recibe el usuario.	<b>DEPENDIENTE</b> Atención al usuario.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad.</li> <li>• Tiempo asignado.</li> <li>• Respuesta a demandas.</li> <li>• Tiempo de espera.</li> </ul>
				Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• confianza</li> </ul>
				Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• atención especial</li> <li>• atención individualizada</li> </ul>
<b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la cooperación de los trabajadores y la accesibilidad para con el usuario?	<b>OE4:</b> Identificar cuál es la relación que existe entre la cooperación de los trabajadores y la accesibilidad para con el usuario.	<b>Hi4:</b> La cooperación entre los trabajadores generará una relación negativa con la accesibilidad que recibe el usuario.		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilidad de contacto.</li> <li>• Acercamiento.</li> <li>• Horas de atención.</li> </ul>

POBLACIÓN Y MUESTRA	NIVEL/TIPO/DISEÑO	MÉTODOS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS	INFORMANTES	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>POBLACIÓN:</b> La población del presente Proyecto de Investigación está constituido por el total de personal que labora en la Corte Superior de Justicia de Huánuco siendo 551 trabajadores.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra del presente Proyecto de Investigación está constituida por el personal que labora en la Gerencia de Administración Distrital de la CSJHN, siendo un total de 63 trabajadores.</p>	<p><b>NIVEL:</b> Descriptivo  <b>TIPO:</b> Son los siguientes:  <b>-POR SU ALCANCE:</b> Seccional.  <b>.POR SU AMPLITUD:</b> Micro administrativo.  <b>-POR SU PROFUNDIDAD:</b> Descriptiva.  <b>. POR SU FUENTE:</b> Mixta.  <b>-POR SU CARÁCTER:</b> Cuantitativo.  <b>. PORSU NATURALEZA:</b> Tipo encuesta.  <b>. POR SU MARCO:</b> De campo.  <b>. POR EL TIPO DE ESTUDIO:</b> Evaluativo y Encuesta.  <b>. POR EL OBJETO AL QUE SE TRABAJA:</b> disciplinar.  <b>DISEÑO:</b> El diseño del presente proyecto de Investigación es correlacional, el cual se muestra en el siguiente gráfico:</p> 	<p><b>MÉTODO PRINCIPAL:</b> El presente proyecto de investigación utilizará el Método Científico,</p> <p><b>MÉTODOS SECUNDARIOS:</b> Los métodos secundarios que se utilizará son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método de la observación.</li> <li>- Método inductivo.</li> <li>- Método deductivo.</li> <li>- Método de análisis.</li> <li>- Método descriptivo.</li> <li>- Método estadístico.</li> </ul>	<p><b>TÉCNICA Nº 01</b> Encuesta.  <b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario.</p> <p><b>TÉCNICA Nº 02</b> Observación.  <b>INSTRUMENTO</b> Guía de observación.</p>	<p>Gerente de Administración Distrital de la CSJHN.</p> <p>Jefe de unidad de Administración y Finanzas.</p> <p>Trabajadores jurisdiccionales</p> <p>Trabajadores administrativos.</p>	<p><b>TÉCNICAS DE PROCESA-MIENTO DE DATOS:</b> Las técnicas a utilizarse en el proyecto de investigación son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de cuadros estadísticos.</li> <li>• Elaboración de gráficos.</li> <li>• Interpretación de los datos.</li> </ul> <p><b>TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS.</b> Se utilizará la técnica de la estadística descriptiva que serán realizadas mediante los programas informáticos como SPSS o Excel.</p>

# INSTRUMENTOS



## CUESTIONARIO

Estimado trabajador, somos bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, estamos desarrollando un trabajo de investigación referente al clima organizacional y su relación con la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, para obtener el grado de Licenciados en Administración.

A continuación encontrará un conjunto de preguntas las cuales le pedimos amablemente responda con toda la veracidad del caso marcando con un aspa (x) en la opción que considera la más adecuada, según su opinión.

1. ¿Cree usted que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo es primordial para la pronta respuesta a demandas de los usuarios?

Si ( )

No ( )

2. ¿Cree usted que las normas internas y externas que debe cumplir dentro de la CSJHN, son lineamientos básicos para brindarle una atención especial al usuario?

Si ( )

No ( )

3. ¿Considera usted que el reconocimiento por parte de sus directivos influye en la capacidad de respuesta a demanda del usuario?

Si ( )

No ( )

4. ¿Considera usted que la puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo son claves para el tiempo de atención que recibe el usuario?

De acuerdo ( )

En desacuerdo ( )

5. ¿Cree usted que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato con el que se brinda al usuario?



Si ( )

No ( )

6 ¿Cree usted que las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato que se brinda al usuario?

De acuerdo ( )

En desacuerdo ( )

7 ¿Cree usted que el objetivo común que tienen dentro de la CSJHN, se determinó en función a las demandas de los usuarios?

Si ( )

No ( )

8 ¿Cree usted que el enfrentamiento entre los trabajadores, repercute en la amabilidad con la que se atiende al usuario?

Si ( )

No ( )

9 ¿Cree usted que la elaboración de normas internas como el MAPRO permitirá la pronta y eficaz respuesta a demandas de los usuarios?

Si ( )

No ( )

10 ¿Esta usted de acuerdo que los problemas interpersonales dentro de la organización influye en la amabilidad y el trato cortés que se le brinda al usuario?

De acuerdo ( )

En desacuerdo ( )



11 ¿Cree usted que si se da el apoyo mutuo entre los trabajadores, la capacidad de respuesta para con el usuario es rápida y eficiente?

Si ( )

No ( )

12 ¿Esta usted de acuerdo que el trabajo en equipo ayuda a brindar una atención individualizada al usuario?

De acuerdo ( )

En desacuerdo ( )

13 ¿Considera usted que el personal que recibe algún reconocimiento tiene un trato especial con el usuario?

Si ( )

No ( )

14 ¿Cree usted que si las relaciones interpersonales son cordiales en su entorno de trabajo el trato al usuario va ser amable?

Si ( )

No ( )

15 ¿Considera usted que la falta de conocimiento del personal de alguna área de la entidad sobre sus funciones, afecta en la correcta atención del servicio que solicita el usuario?

Si ( )

No ( )

Muchas gracias



### LISTA DE COTEJO

**Falcón Quiroz, Yuslim**

INDICADORES	SI	NO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1. La puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo es primordial para la pronta respuesta a demandas de los usuarios.	X			
2. Las normas internas y externas que debe cumplir dentro de la CSJHN, son lineamientos básicos para brindarle una atención especial al usuario.	X			
3. El reconocimiento por parte de sus directivos influye en la capacidad de respuesta a demanda del usuario.	X			
4. La puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo son claves para el tiempo de atención que recibe el usuario.			X	
5. Las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato con el que se brinda al usuario.	X			
6. Las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato que se brinda al usuario.				X
7. El objetivo común que tienen dentro de la CSJHN, se determinó en función a las demandas de los usuarios.	X			
8. El enfrentamiento entre los trabajadores, repercute en la amabilidad con la que se atiende al usuario.	X			
9. La elaboración de normas internas como el MAPRO permitirá la pronta y eficaz respuesta a demandas de los usuarios.	X			
10. Los problemas interpersonales dentro de la organización influye en la amabilidad y el trato cortes que se le brinda al usuario.				X
11. Si se da el apoyo mutuo entre los trabajadores, la capacidad de respuesta para con el usuario es rápida y eficiente.	X			
12. El trabajo en equipo ayuda a brindar una atención individualizada al usuario.			X	
13. El personal que recibe algún reconocimiento tiene un trato especial con el usuario.	X			
14. Si las relaciones interpersonales son cordiales en su entorno de trabajo el trato al usuario va ser amable	X			
15. La falta de conocimiento del personal de alguna área de la entidad sobre sus funciones, afecta en la correcta atención del servicio que solicita el usuario.	X			



### LISTA DE COTEJO

**Robles Simón, Silvia Diana**

INDICADORES	SI	NO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1. La puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo es primordial para la pronta respuesta a demandas de los usuarios.	X			
2. Las normas internas y externas que debe cumplir dentro de la CSJHN, son lineamientos básicos para brindarle una atención especial al usuario.	X			
3. El reconocimiento por parte de sus directivos influye en la capacidad de respuesta a demanda del usuario.	X			
4. La puntualidad, asistencia y permanencia en el trabajo son claves para el tiempo de atención que recibe el usuario.			X	
5. Las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato con el que se brinda al usuario.	X			
6. Las diferentes opiniones tanto de trabajadores como de directivos, influye en el trato que se brinda al usuario.				X
7. El objetivo común que tienen dentro de la CSJHN, se determinó en función a las demandas de los usuarios.	X			
8. El enfrentamiento entre los trabajadores, repercute en la amabilidad con la que se atiende al usuario.	X			
9. La elaboración de normas internas como el MAPRO permitirá la pronta y eficaz respuesta a demandas de los usuarios.	X			
10. Los problemas interpersonales dentro de la organización influye en la amabilidad y el trato cortés que se le brinda al usuario.			X	
11. Si se da el apoyo mutuo entre los trabajadores, la capacidad de respuesta para con el usuario es rápida y eficiente.	X			
12. El trabajo en equipo ayuda a brindar una atención individualizada al usuario.			X	
13. El personal que recibe algún reconocimiento tiene un trato especial con el usuario.	X			
14. Si las relaciones interpersonales son cordiales en su entorno de trabajo el trato al usuario va ser amable	X			
15. La falta de conocimiento del personal de alguna área de la entidad sobre sus funciones, afecta en la correcta atención del servicio que solicita el usuario.	X			