

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Profesional de Administración**



**Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital  
de Chosica, Lima – 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios  
Internacionales

**POR**

**Samuel Aramis Anchay Huaman**

**Asesora:**

**Kelly Dafve Nuñez Rojas**

Lima, marzo de 2021

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS**

Yo, Kelly Dafve Núñez Rojas, con DNI N° 32887828

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima-2019” constituye la memoria que presentan el bachiller Samuel Aramis Anchay Huaman para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, deajo constar que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometo a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de marzo del 2021.

  
**Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a .....04 días..... del mes de.....marzo...del año 2021 siendo las...17:00..horas, se reunieron en.. en la sala Zoom..... de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: .....Mtra. Danny Lita Alomia Lozano,... el secretario:....Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto..... y los demás miembros:...Dr. Alexander David De La Cruz Vargas; Lic. Luis Alberto Geraldo Campos..... y el asesor ...Mtra. Kelly Dafve Núñez Rojas..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada:... "Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima - 2019"..... de el/los Bachiller(es): a).... Anchay Huaman, Samuel Aramis.....b)..... Conducente a la obtención del Título profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**.....con Mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): ... Anchay Huaman, Samuel Aramis....b).....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	ACEPTABLE	BUENO

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

### **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico, con mucho cariño a mis padres por brindarme su apoyo con sus sabios consejos quienes me alientan en mi formación profesional y a mis maestros por brindarme conocimientos para esta vida y la eternidad.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, nuestra fuente de sabiduría, quien me acompañó en cada uno de mis experiencias y retos a lo largo de mi carrera, quien hizo posible para trabajar en esta obra. A la Universidad Peruana Unión – Lima, Ñaña, excelente casa de estudios cuya preparación es para la vida y la eternidad.

A mi asesora, Mg. Kelly Núñez Rojas, por su excelencia humana y profesionalismo, cuya virtud me ayudó a inspirarme a ser un buen profesional y aprender de cada situación.

## INDICE

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS .....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
INDICE .....	vi
Indice de Tablas .....	xi
Indice de Anexos.....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
CAPÍTULO 1.....	15
1. El problema de la investigación.....	15
1.1 La identificación del problema.....	15
1.2 Formulación del problema .....	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Objetivos .....	20
1.3.1 Objetivo general .....	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 Justificación. ....	20

1.4.2	Justificación práctica .....	21
1.4.3	Justificación metodológica.....	21
1.5	Presuposición filosófica .....	21
CAPITULO II.....		23
2.	Marco teórico .....	23
2.1.	Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1.	A nivel internacional .....	23
2.1.2.	A nivel nacional .....	25
2.2	Marco teórico .....	27
2.2. 1	Variable clima organizacional.....	27
2.2.2.	Modelos teóricos de clima organizacional.....	29
2.2.3	Teorías del clima organizacional.....	30
2.2.4	Factores que influyen el clima organizacional.....	31
2.2.5	Características del clima organizacional.....	33
2.2.6	Componentes del clima organizacional .....	35
2.2.7	Variable Calidad de servicio. ....	36
2.2.8	Características del servicio .....	39
2.2.9	Teorías la calidad de servicio .....	40
2.2.10	Dimensiones de la calidad de servicio según el modelo de Parasuraman. ....	41
2.2.11	El municipio y los servicios públicos .....	42

2.3	Marco conceptual .....	42
2.3.1	Clima organizacional .....	42
2.3.2	Estructura organizacional .....	43
2.3.3	Autonomía.....	43
2.3.4	Relaciones interpersonales.....	43
2.3.5	Recompensa en la organización o sistema de recompensa .....	43
2.3.6	Identidad .....	43
2.3.7	Calidad de servicio .....	43
2.3.8	Seguridad .....	44
2.3.9	Confianza .....	45
2.3.10	Innovación.....	45
2.3.11	Recompensa .....	46
2.3.12	Identidad .....	46
CAPITULO III.....		47
3.	Metodología de la investigación .....	47
3.1	Tipo de investigación .....	47
3.2	Diseño de la investigación .....	47
3.3	Hipótesis .....	48
3.3.1	Hipótesis general.....	48
3.4	Identificación de las variables.....	48

3.5	Definición de la población.....	56
3.6	Definición de la población y muestra.....	56
3.6.1	Población .....	56
3.7	Técnicas de muestra .....	56
3.8	Técnicas del muestreo .....	57
3.9	Técnicas de recolección de datos .....	57
3.10	Instrumentos utilizados en la investigación .....	57
3.10.1	Instrumentos clima organizacional.....	57
3.10.2	Instrumentos de calidad de servicio .....	57
3.11	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	58
3.11.1	Validación.....	58
3.12	Confiabilidad.....	58
3.13	Ética en investigación .....	58
3.14	Plan de análisis de datos .....	59
3.15	Aspectos éticos .....	59
CAPITULO IV .....		61
4.	Resultados y conclusiones .....	61
4.1	Resultados.....	61
4.1.1	Resultados sociodemográficos .....	61
4.1.2	Resultados Descriptivos.....	62

4.1.3	Contrastación de Hipótesis, correlaciones .....	65
4.2	Discusión.....	69
CAPÍTULO V.....		73
Conclusiones y recomendaciones .....		73
5.1	Conclusiones .....	73
5.2	Recomendaciones .....	74
Referencias Bibliográficas.....		76

## Índice de Tablas

Tabla 1. Definición de Clima organizacional .....	27
Tabla 2. Clima organizacional .....	31
Tabla 3. Características de clima organizacional.....	33
Tabla 4. Características del clima organizacional influyen sobre la calidad de servicio y motivaciones .....	34
Tabla 5 Calidad de servicio. ....	37
Tabla 6. Matriz de consistencia .....	50
Tabla 7. Matriz de Operacionalización .....	51
Tabla 8 .Matriz instrumental .....	53
Tabla 9. Resultados sociodemográficos .....	61
Tabla 10. Medición de la percepción de clima organizacional .....	62
Tabla 11. Medición de la percepción de clima organizacional. ....	62
Tabla 12 . Medición de percepción de calidad de servicio.....	63
Tabla 13. Medición de la percepción de las dimensiones de calidad de servicio.....	64
Tabla 14. Correlación entre la variable clima organizacional y calidad de servicio .....	65
Tabla 15. Correlación entre la dimensión estructura y calidad de servicio .....	66
Tabla 16. Correlación entre la dimensión autonomía y calidad de servicio.....	66
Tabla 17. Correlación entre la dimensión autonomía y calidad de servicio .....	67
Tabla 18. Correlación entre la dimensión Recompensa y calidad de servicio .....	68
Tabla 19. Correlación entre la dimensión Identidad y calidad de servicio .....	68

## Índice de Anexos

Anexo 1. Cuestionario de la investigación .....	84
Anexo 2. Resultado de confiabilidad Estadísticos de fiabilidad.....	88
Anexo 3. Autorización del estudio.....	89

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, la metodología de investigación del presente trabajo es descriptivo y de nivel correlacional bajo un diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 90 participantes, se analizaron las variables clima organización y calidad de servicio, con sus respectivas dimensiones, en el análisis se usaron cuestionarios destinados a recopilar los datos con una escala de Likert, como resultado nos muestra una relación significativa media entre clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. Se encontró que existe una relación positiva media y significancia con un Rho de Spearman de 33%, además de una sig de 0.001. Lo que indica que mientras mejor se refleje en la municipalidad un clima organizacional bueno, la atención al cliente se verá beneficiada puesto que se atenderá de la mejor forma.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, calidad de servicio, autonomía, cohesión

## **Abstract**

The present research aimed to determine the relationship that exists between the organizational climate and the quality of service in the District Municipality of Chosica, Lima- 2019, regarding the methodology the present research work is descriptive and of correlational level under a design Non-experimental, the population and sample consisted of 90 participant, the variables climate, organization and quality of service were analyzed, with their respective dimensions, regarding the analysis, questionnaires were used to collect the data with a Likert scale, To which it is concluded that there is a significant mean relationship between organizational climate and quality of service in the District Municipality of Chosica, Lima- 2019. In this regard, it was found that there is a mean positive relationship and significance with a spearman's Rho of 33%, plus a sig of 0.001. This indicates that the better a good organizational climate is reflected in the municipality, the customer service will benefit since it will be served in the best way.

**Keywords:** Organizational climate, Service quality, Autonomy, Cohesion

# CAPÍTULO 1

## El problema de la investigación

### 1.1 La identificación del problema

Actualmente las empresas a nivel global están enfrentando situación endógeno y exógenos que varían la productividad de la empresa, de las cuales se quieren identificar sin obtener resultado alguno, ya que la mayor parte de las organizaciones ejecutan diagnóstico o modelo de clima organizacional basados en tendencias motivacionales de los trabajadores, sin tomar los factores involucrados en un sistema de negocio que conduce la eficiencia de la producción y que por consecuencia se obtenga beneficios y resultados.

Para el análisis del clima organizacional se puede conseguir a través de una encuesta sencilla que se puede obtener mediante el internet, pero el éxito del clima organizacional es en cómo se percibe el entorno de trabajo, lo cual ayudará a entender la conexión entre sus acciones y el clima que generan para sus empleados, y esta puede ser empleado como una herramienta de desarrollo de liderazgo para los líderes ya sea individual o en equipos y unidades de trabajo (Group, 2012)

En la Municipalidad distrital de Manantay, están preocupados y decepcionados por el pésimo estado de las calles del distrito de Manantay, y por la gran rivalidad entre políticos entre el Gobierno Regional de Ucayali, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, que limitan una solución de respuesta a este problema colectivo, la Coordinadora Regional de Asentamientos Humanos y Centros Poblados de Ucayali y sus dirigentes de Manantay. No está dando un buen servicio, a sus usuarios, es por estas razones que se desarrolló el presente trabajo de investigación, por lo que se formularon los siguientes interrogantes (Sampieri, 2018).

De acuerdo con lo redactado, las estadísticas sobre el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los empleados de la gestión administrativa, financiera y comercial del CEM Austrogas de la ciudad de Cuenca, Período 2013 determina la incidencia de las variables, el primer elemento seleccionada para medir el desempeño en el trabajo fueron los indicadores de desempeño aplicados a cada puesto, a partir del análisis del manual de funciones, reflejando resultados que no permitieron correlacionar con los resultados de la encuesta de clima organizacional; Debido a esta limitación y al tiempo en que se llevó a cabo el presente trabajo, se decidió realizar una evaluación de 90 ° que daría resultados inmediatos, lo que permitió relacionar estas variables.

El análisis del Clima Organizacional a través de la encuesta, reflejo de que el 65% del evaluado personal está de acuerdo con las condiciones que ofrece la entidad; este porcentaje se ve involucrado debido a que los empleados se encuentran insatisfechos con el componente Salario del factor higiénico. El 100% del personal se siente muy en desacuerdo con el componente Salario, encontrándose este en punto crítico que ocasiona una mayor insatisfacción. Los resultados indican que el factor intrínseco estará relativamente bien establecido que el 55% del personal estará satisfecho; puntualizando que tres de los factores, Reconocimiento, Equidad y Responsabilidad, muestran fallas siendo estos causales de la desmotivación. Basado en la Evaluación de 90 °, donde los jefes calificaron a sus subordinados, lo que indica que el 72% del personal se encontrará con un rendimiento laboral excelente-muy bueno. En lo que corresponde a la correlación de los resultados obtenidos de la empresa en análisis, se acepta la Hipótesis Alternativa, entre el Factor Extrínseco y el Desempeño laboral, definiendo que si existe incidencia entre la variable estas en un nivel de confianza del 90%. Por otra parte, no se puede relacionar el Factor Intrínseco con el Desempeño Laboral, debido a que las preguntas de estos son muy subjetivas entre sí.

Para Chiavenato (2009) menciona como una atmosfera que existe entre los colaboradores miembros de un determinado grupo dentro de la empresa, la cual está sujeta al nivel de motivación por parte de los empleados, por lo tanto, se es favorable cuando los miembros emanan emociones motivacionales que eleva la moral de lo miembros, y se es desfavorable cuando no se logra satisfacer esa necesidad. Uribe (2015) define que es un conjunto de atributos que se evidencia en un subsistema y en una colectividad organizacional, emitidas por el accionar de los colaboradores y que podrían ser motivados acordes al entorno

Así mismo Méndez (2008) señala que es el nombre dado al entorno emanado por las emociones y sentimiento de las personas miembros de un grupo y que está estrechamente relacionado con la motivación de los involucrados, en este sentido se puede describir a una empresa en lo que concierne a sus propiedades, estructuras y procesos

Dando razón a esta realidad es imprescindible los factores y necesidad que se requiere en una organización, Martínez (2008) detalla que es un fenómeno que mide los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se convierten en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización mostrando, productividad, satisfacción, rotación, siendo necesarios en una cultura organizacional. En el Perú, en un estudio de Yachas (2016) realizando una investigación del clima organizacional y su relación con la calidad de servicios en un hospital, que se hizo a la institución de servicios de salud, a través de una encuesta sus resultados fueron teniendo como resultados que los constructos se asociaron de forma positiva y significativa en 0.692, concluyendo que a mayor mejora en el clima organizacional, mejor también la calidad del servicio prestado.

Para lograr lo anteriormente hablado, es vital que las organizaciones estén en una fuerte armonía intrínseca, mostrando un clima organizacional saludable, emitiendo una excelente calidad en el servicio ofrecido a sus clientes, lo que impacta la productividad del negocio (Sotelo, 2017).

Baguer (2011) refiere que en un grupo de una organización el clima organizacional es el ambiente humano en el cual se desarrollan sus actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades. Estas características de una organización son el resultado de un buen manejo acerca de los miembros de la organización, satisfaciendo sus necesidades. Por lo expuesto, la presente investigación pretende determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Chosica. En el plano local, la municipalidad del distrito de Chosica presenta una serie de limitantes que impiden alcanzar las sus metas y objetivos, lo más resaltante es la improductividad de organización del trabajo, la deficiente selección y falta de motivación, poco desarrollo de habilidades, comportamientos adecuados, debido a la asignación de funciones sin ningún criterio técnico.

El problema fundamental está circunscrito en dos contextos; primeramente, la municipalidad está enfrentando dificultades de organizar los esfuerzos de los miembros de la organización y lograr resultados de calidad, costos óptimos y mejoramiento continuo. Segundo como cualquier institución tiene una variedad de proyectos complejos que se desarrollan sin una sistematización adecuada de esas montañas de trabajo que se manifiesta en deficientes desempeños laborales, como consecuencias del primero.

Sin embargo, hay una mayor dificultad que tiene la Municipalidad distrital de Chosica está en el bajo desempeño de la fuerza laboral que interactúa en esta institución por la carencia de una gestión por competencias, como: Se prioriza para captar al trabajar y exigir, como competencia

solo a partir de la función que nace del mercado laboral, dejando solo a la persona, su forma de ser, su independencia, valores, objetivos y posibilidades intrínsecas. En la Municipalidad distrital de Chosica existe una deficiente calidad de servicio a los usuarios y el factor que influye es que no hay laguna capacitación adecuada con temas como: Calidad del servicio, trabajo en equipo, atención al cliente causando una mala comunicación en el clima laboral, al no involucrar estas opciones para poder medir la calidad del servicio los miembros de la institución se tendrá como resultados un desprestigio organizacional, dando insatisfacción de los clientes que reciben el servicio, la calidad de servicio de la organización influirá de forma negativa.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?

- ¿Cuál es la relación que existe entre identidad y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la estructura y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019.
- Determinar la relación que existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019.
- Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019.
- Determinar la relación que existe entre la recompensa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019.
- Determinar la relación que existe entre la identidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019.

### **1.4 Justificación.**

#### **1.4.1 Justificación teórica.**

En el presente estudio sobre clima organizacional y calidad de servicio, considero que será de importancia para la municipalidad Distrital de Chosica, Lima – 2019. Los resultados de esta investigación podrán ser utilizados como conocimientos para elaborar propuestas de mejora para

el municipio y en toda la organización y con respecto a la bibliografía que servirá de apoyo para las consultas teóricas que otros estudiantes o docentes deseen realizar.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

El desarrollo de la presente investigación será de interés para el municipio Distrital de Chosica, los resultados que se obtengan serán datos importantes para beneficios del cliente, los miembros de la institución, la comunidad y por ende para el municipio de Chosica. Con respecto al clima organizacional será de mucha importancia para los miembros del municipio quienes serán los beneficiados con las mejoras que se obtenga además que garantice la rentabilidad de la institución.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

Un estudio metodológico de cualquier problema, ya sea que se utilice el enfoque cuantitativo o cualitativo lo hace válido ante cualquier instancia. El abordar esta problemática y demostrar mediante un estudio científico, que el clima organizacional y la calidad del servicio puede aplicarse o implementarse, en la municipalidad distrital de Chosica, lo cual genera al investigador una satisfacción profesional. La teoría utilizada para la investigación se basa en la recolección de información para cada variable que se estudia y de acuerdo a los instrumentos elaborados por otros autores y válidos dentro del contexto local, concluimos que los resultados serán de gran aporte para la municipalidad Distrital de Chosica.

### **1.5 Presuposición filosófica**

La biblia sagrada escritura es el ejemplo más claro que Dios nos ha dejado en aspecto de la Administración, en todas las historias existe una organización confortable, así como Dios y sus discípulos existió el Clima Organizacional para dar una excelente Calidad de Servicio y ello era captar a más personas para que sean seguidores de él. Según White (1975) la labor de un individuo implica desarrollo, felicidad y poder, pero por el pecado, el trabajo ha sido un gran estrés, las

condiciones laborales han cambiado en su totalidad, y las condiciones laborales actuales acompañados por el cansancio, el dolor y ansiedad, lo cual genera un clima organizacional y calidad de servicio pésimo.

Pero se debe tener en mente que como hijos de Dios, el trabajo en equipo debe ser en armonía, así como se detalla en 1 Corintios 12: 12.30 “Porque así como el cuerpo es uno, y tiene muchos miembros, pero todos los miembros del cuerpo, aunque son muchos, constituyen un solo cuerpo, así también es Cristo” En el Libro de Mateo 25: 14-30 nos habla de la parábola de los talentos, donde Jesús hace referencia a un hombre yéndose lejos y llamo a sus siervos y a cada uno les dio talentos diferentes, a uno le dio cinco talentos, a otro le dio dos talentos y al último solo uno, Dios le dio la libertad de hacer lo que gusten con aquellos talentos mencionados, al pasar el tiempo el Señor regresa y hace llamar a sus siervos, para que cada uno pueda rendir su informe; menciona que el siervo que recibió 5 talentos entrego cinco talentos más y su Señor lo felicito por haber sido diligente, el siguiente siervo que recibió dos talentos entrego dos talentos más siendo también felicitado por su Señor, pero en cambio el ultimo siervo le confesó que lo había enterrado y el Señor le dijo siervo inútil, porque no uso el talento que el Señor le dio. Esto nos enseña que las empresas ya sean grandes, medianas o pequeñas, puede desarrollar estrategias a fin de multiplicar tal inversión y pueda devolver el financiamiento que se le proveyó para su crecimiento.

En el libro de Eclesiastés (4:9-10) nos menciona por último que “Mas valen dos que uno solo, pues tienen mejor remuneración por su trabajo” el Clima Organizacional se trata de apoyo constante, de no solo hacer tu labor y recibir el sueldo, si no de dar mejor aspecto a la institución apoyar a quien no puede lograr ciertos objetivos, así como Cristo apoya a cada uno de nosotros.

## **CAPITULO II**

### **1. Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Tutasig (2014) en su investigación, destaca el objetivo principal: determinar el impacto del clima organizacional y el comportamiento de los trabajadores del GAD municipal del Cantón Salcedo. La metodología corresponde al nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 145. También se concluye que: el personal del GAD municipal del Cantón Salcedo muy pocas veces recibe capacitación constante en el desempeño de sus funciones, su nivel de eficiencia es muy bueno y Los resultados reflejados en el tiempo de entrega de su obra son inmediatos.

Ramírez (2010) cuyo objetivo de su estudio es determinar la relación entre la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los clientes de las estaciones de servicio del municipio de Maracaibo. La metodología propuesta responde al nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental. Se concluye que: con respecto al quinto objetivo, que tiene como objetivo establecer la asociación entre la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los clientes de las estaciones de servicio del municipio de Maracaibo, se ha detectado una correlación positiva decisiva, generó por la prueba de correlación de Spearman, que indica que existe una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de esta investigación, lo que permite limitar la relación directamente proporcional entre ellas, ya que al incrementar los valores de la variable calidad de servicio, los mismos valores de distintos niveles de satisfacción aumentan.

Carrera (2014) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y su impacto en la productividad de Vaud Confecciones` en la ciudad de Ambato”; para obtener el título de Ingeniero Financiero, de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Precisa el objetivo de ofrecer un programa de gestión del talento humano, que mejore el desempeño laboral del personal del Instituto de la Niñez y la Familia, en la ciudad de Ambato, Ecuador, su metodología fue correlacional y llegó a la siguiente conclusión que al realizar Se destacan las Encuestas entre funcionarios del Instituto de la Niñez y la Familia de la ciudad de Ambato, la mayoría de ellas señalan objetivamente que los aspectos a reforzar para el desempeño del personal a nivel interno son; trabajo en equipo, apoyo, comunicación, equidad, innovación, percepción organizacional, sueldos y salarios, promoción y carrera, formación y entorno físico. El no contar con personal altamente comprometido en las áreas que ejercen actualmente influyó en los resultados del proceso administrativo. Por tanto, realizar la función de talento humano no es eficaz.

Palacios (2019) en su artículo, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. El estudio responde a una metodología de nivel descriptivo y correlacional, luego del análisis de los resultados, se concluye que la autorrealización está vinculada al desempeño en el trabajo del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, con un nivel de correlación positivo (0.171), una significancia de 0.002 que es menor que 0.05, e incluso menor que 0.01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es verdadera. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. a la siguiente conclusión, que, de acuerdo con el objetivo general, en el que queremos demostrar que el clima organizacional está vinculado al desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí.

Chang (2014) cuya investigación tiene como objetivo general identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, del municipio de Malacatán, San Marcos. El estudio responde a una metodología descriptiva, con una muestra de 170 usuarios. Asimismo, llegamos a la conclusión de que en el municipio de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, habilidades y actitud de los empleados; No existe un marco de infraestructura adecuado que fortalezca la calidad de los servicios brindados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y generar una imagen institucional que en su conjunto busque crear las 10 condiciones que inciden en la participación de los ciudadanos de la región, en el ejercicio de sus derechos. y obligaciones como ciudadanos guatemaltecos.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Armas (2014) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán – 2014, corresponde a una metodología fue correlacional, la cual se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción que consigue en los usuarios el servicio que dedican los servidores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán contribuye de manera positiva, por otra parte, que la calidad de servicio es percibida como un antecedente complejo y multidimensional compuesto de varios factores, estos justificados en distintas experiencias con los trabajadores y con los otros elementos tangibles; como la información, humanización del servicio , nivel de burocracia, atención prestada a problemas psicosociales y grado de accesibilidad. Por otro lado, en promedio un 39% de los usuarios apreciaron como bueno su nivel de satisfacción ante la calidad de servicio que reciben de los servidores de la Municipalidad, siendo sus respuestas favorables hacia los diferentes aspectos que componen el servicio de calidad.

Soto (2013) en su tesis, cuyo objetivo es determinar cómo se vincula el clima organizacional con el desempeño laboral de los agentes administrativos del municipio distrital de Yauli - Huancavelica en el período 2012, el estudio responde a la metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo- correlacional de no diseño experimental, transaccional, con una muestra de 54 trabajadores, para lo cual se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica utilizada fue el proceso de observación, encuestas, análisis bibliográfico y documental, utilizando el cuestionario como instrumento. Luego de comprobar los resultados, se concluyó que se determinó que el clima organizacional está directamente relacionado con el desempeño laboral, la prueba de independencia chi-cuadrado se asocia con una prueba de significancia de  $\text{sig} = 0,00 < 0,05$ ; Asimismo, se determinó que la fuerza de la relación entre variables es de 67,7%, alta en el dominio probabilístico.

Morales (2016) en su estudio, cuyo principal objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del municipio provincial de Trujillo en 2016, la investigación responde a una metodología correlacional, su diseño fue no experimental, transversal, con una población de 977 y una muestra de 276, la técnica utilizada por el investigador fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del municipio provincial de Trujillo con un coeficiente Rho de Spearman de .201 \*\* y con un nivel de significancia de 0.003. Así, si los directivos se centran principalmente en mejorar los diferentes factores que pertenecen a la variable clima organizacional, esto influirá positivamente en el bienestar de los empleados en el trabajo.

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Variable clima organizacional

A modo de entender más la diferencia que existe entre los términos cultura y clima, se presentan una serie de definiciones que permitirán visualizar con claridad las implicaciones de estos términos en las organizaciones.

**Tabla 1.** Definición de Clima organizacional

AUTORES	DEFINICIONES
(Condori, 2018)	el clima organización es el entorno laboral que tiene un grupo dentro de una empresa, así mismo el desempeño es la respuesta ya sea buena, regular o malo, que va de acuerdo de la funciones del encargado, el clima puede ser subjetivo.
(Arana & Peralta , 2018)	Es un seria de elemento que interviene de forma favorable o desfavorable en el accionar de una persona, depende también el estado de ánimo que tenga el individuo, ya que si existe un excelente clima laboral el personal se podrá desempeñar mejor, tendrán una calidad de vida favorable, y de esa manera, aportará lo mejor de sí, y se cumplirá las metas propuestas

Escuela Nacional de Salud Pública (2015) (ENSAP). La Habana	Señala que forma parte del ambiente social, debido a que se involucra con un sistema abierto, ya que el ámbito social siempre impacta en el ámbito organizacional.
(Pintado, 2011)	Se entiende por clima organizacional al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta
(Chiavenato, 2009)	Determina que es la atmosfera existente entre la colectividad de una organización, que está afectado a nivel de motivación que tiene el colaborador, lo cual resulta favorable cuando se contagia un buen esta anímico, elevando la moral, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades
(Brunet, 2007)	Declara que son percepciones del ambiente organizacional que son determinado por las acciones u opiniones del personal, esta aclaración agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.
(Robbins, 2004)	Determina como la personalidad de la institución el cual se puede relacionar con la cultura y las tradiciones, valores, costumbres y prácticas, a lo que lleva a tomar relevancia a la cultura organizacional, al cual se le considera como causa estable y permanente.
(Chiavenato, 2000)	Menciona que el clima organizacional es el espacio de una empresa Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, el ciclo de vida de a organización, etc; son definidos en las actitudes, en el procedimiento de los trabajadores, ejercicio del trabajo y productividad de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a las definiciones obtenidas se infiere que Chiavenato (2018) explica que el clima organizacional es un ambiente social y laboral; explican que el clima organizacional es el conjunto de componentes (cultura, tradiciones y valores) como también habilidades. Sin embargo, puedo definirse que clima organizacional es el espacio de una empresa que inciden en los trabajadores de manera favorable o desfavorable.

### **2.2.2. Modelos teóricos de clima organizacional.**

Métodos de diagnóstico del clima organizacional, mediante el método de Pritchard y Karasick (Citado por Robbins (2004); Amorós, (2007); quien explica las dimensiones teóricas del método del diagnóstico del clima organizacional, las cuales son descriptivas, independientes, completas, y son once que a continuación se mencionan: Estructura, apoyo, remuneración, centralización de la toma de decisión, estatus, autonomía, relaciones sociales, conflicto y cooperación.

Hay una gran variedad de modelos de diagnóstico organizacional, los cuales se centran en diferentes áreas, los cuales se hace mención a los aspectos tecnológicos, comportamiento humano, dirigidos a aspectos financieros y otros en términos informativos, aquellos modelos tienen como finalidad captar lo que los trabajadores realizan o dejan de realizar, no lo que realizan otros recursos como las maquinas (Burke, 2004). Método de diagnóstico de clima organizacional, según Toro (2009) Sugiere medir el clima organizacional por las siguientes dimensiones: Claridad, estilo de dirección, retribución, relaciones interpersonales coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, así como valores colectivos.

Se puede concluir que las dimensiones para la medición del clima organizacional utilizados por los diversos instrumentos varían de un autor a otro y por la que muchas veces se reafirman que hay dimensiones comunes del clima organizacional, estas dimensiones han servido como factores referenciales para la presente investigación y se pretende que las dimensiones a utilizar en nuestro instrumento estén de acuerdo a la necesidad de la institución y a las distintas características que la integran.

### **2.2.3 Teorías del clima organizacional**

Brunet (2011) menciona que el comportamiento asumido por los trabajadores es dependiendo de la administración gerencial y las condiciones de la institución que los mismos perciben, por ende, que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert implanto tres variables que fijan las características propias a una institución y que predomina en la percepción individual del clima. Entre ellos se cita:

**Variables Causales:** Orientada a señalar el sentido en que la organizacional se desarrolla y obtiene resultados. En aquellas variables también se citan la estructura organizativa y la administrativa, posición, determinación y competencia.

**Variables Intermedias:** Orientada a medir la frecuencia interna de la institución, los cuales son: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables envuelven con gran consideración ya que son las que componen los procesos organizacionales como tal de la institución.

**Variables Finales:** Orientadas a establecer los resultados que se indagaron en las organizaciones entre ellos son: Productividad, ganancia y pérdida.

Brunet (2011) explica que, según la propuesta por Likert, los tipos de clima organizacional son:

**Tabla 2.** Clima organizacional

1. Clima de tipo autoritario	
1.1 Sistema I. Autoritario explotador	La gerencia no toma seguridad en sus funciones, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, las decisiones son tomadas por los dirigentes.
1.2. Sistema II. Autoritarismo paternalista	se predomina así por la seguridad entre la administración y sus subordinados, se maneja por recompensas y castigos como fuentes de motivación para los diligentes.
2. Clima de tipo Participativo	
2.1 Sistema III. Consultivo	Se predomina por la seguridad que tienen en los administrativos en sus subordinados
2.2 Sistema IV. Participación en grupo	Se halla la seguridad en los trabajadores por parte de la dirección, la toma de decisiones rastrea la integración de todos los niveles, la notificación brota de forma vertical, horizontal, ascendente, y descendente

Fuente: Elaboración propia.

#### **2.2.4 Factores que influyen el clima organizacional**

Entre los factores más relevantes, tenemos a los jerárquicos, que son los jefes de las instituciones, en primer lugar, los directivos necesitan ser capaces de respetar a las personas, enseñar, empoderar a sus colaboradores, sostener en sus declaraciones y a partir de esto, exigir. Según Ñanco (2012) se convierte en un hecho normal que aquellas personas que logran altos puestos de gerencia o directivos en una institución con un pésimo clima laboral, estén convencidos

que sus falencias en cuanto a motivación y la búsqueda de un servicio de calidad, puede compensarse con una serie de maltratos y falta de respeto verbal y de hecho, la discriminación.

Amorós (2007) agrega que asimismo la mejor forma de rodearse de personas para permanecer en la organización, que simplemente realizan lo que se le indique sin dar su opinión, por supuesto no le van a quitar nunca el puesto al directivo que lo contrato, aquellas personas son creen en ellos mismos y en base a esto es que nunca van a crecer dentro de aquella institución y menos a desarrollarse ventajas competitivas en favor de la empresa.

De otro lado, existen los factores estructurales, una pésima institución, en donde los procedimientos y relaciones jerárquicas ascendentes y descendentes se encuentran mal estructuradas, es lo que en definitiva afecta de gran manera el clima organizacional, volviendo cada día ineficiente a los trabajadores propios de la institución, generando una posición defensiva y percepción de culpabilidad. Lo anteriormente expuesto, genera elevados índices de rotación de personal, niveles altos de desmotivación, conflictos y sobre todo estrés, según Ñanco (2012) la ausencia de una estructura organizacional clara que genera una cultura indefinida afecta fuertemente las decisiones de todos los integrantes de la institución y por ende desarrolla un clima poco adecuado para el aumento de la institución.

Por último, también existen los factores estratégicos, cuando una institución labora sin alguna herramienta de gestión, ni tampoco políticas sostenibles en el tiempo, sin objetivos claros, así como una total ausencia de planificación, dirigiéndose al camino del fracaso y al deterioro de su estructura y por ende trae consigo la consecuencia de la poca cultura organizacional (Ñanco, 2012).

Cuando una organización está en peligro de desarrollar un mal clima organizacional, no es labor de los psicólogos considerar este aspecto, esto se debe a que su elaboración solo identifica los

síntomas y no las causas del obstáculo, se necesita realizar un diagnóstico por parte de un especialista en este tipo de temas, que sepa sobre la planificación estratégica, porque un mal diagnóstico puede empeorar la situación (Ñanco, 2012).

### 2.2.5 Características del clima organizacional

Litwin y Stinger (1978) Menciona que existen características que determinan el clima organizacional. Las características del clima organizacional influyen sobre la calidad de servicio y motivaciones de los miembros de la institución y su comportamiento.

**Tabla 3.** Características de clima organizacional

1. Estructura	Es la impresión por parte de los individuos de la organización sobre la realidad de un ambiente de trabajo agradable y buenas relaciones sociales tanto entre jefes y empleados..
2. Responsabilidad	Es la sensibilidad de los individuos de la organización a su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.
3. Recompensa	Se trata de la percepción de las personas sobre la adecuación de la recompensa recibida por un trabajo bien hecho.
4. Desafío	Depende de la sensibilidad que tengan los individuos de la organización ante los retos que impone el trabajo, favoreciendo los riesgos calculados para la consecución de los objetivos propuestos.
5. Relaciones	Es la impresión por parte de los individuos de la organización de la realidad de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y empleados

6. Cooperación	Es el sentimiento de los individuos de la organización sobre la existencia de asistencia de los gerentes y otros empleados del grupo, el énfasis está en la asistencia mutua.
7. Estándares	Es la percepción que tienen los individuos de la importancia que las organizaciones dan a los estándares de desempeño.
8. Conflictos	Es el sentimiento del grado en que los individuos de la organización aceptan diferentes criterios y no tienen miedo de enfrentar y resolver los problemas a medida que surgen.
9. Identidad	Es el sentimiento de pertenencia de la organización y que es un elemento importante y a la vez valioso dentro del grupo de trabajo, en general es el sentimiento de compartir metas personales con las de la institución.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4.** Características del clima organizacional influyen sobre la calidad de servicio y motivaciones

Características	Descripción
Estructura	Es la que representa la presentación que tiene los individuos de la institución acerca de la cantidad de reglas, tramites, procedimientos y otras restricciones a que se ven enfrentados en el crecimiento de su trabajo
Responsabilidad	Es la sensibilidad de los individuos de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
Recompensa	Incumbe a la percepción de los individuos sobre la adecuación de la recompensa recibida por la labor bien realizado.

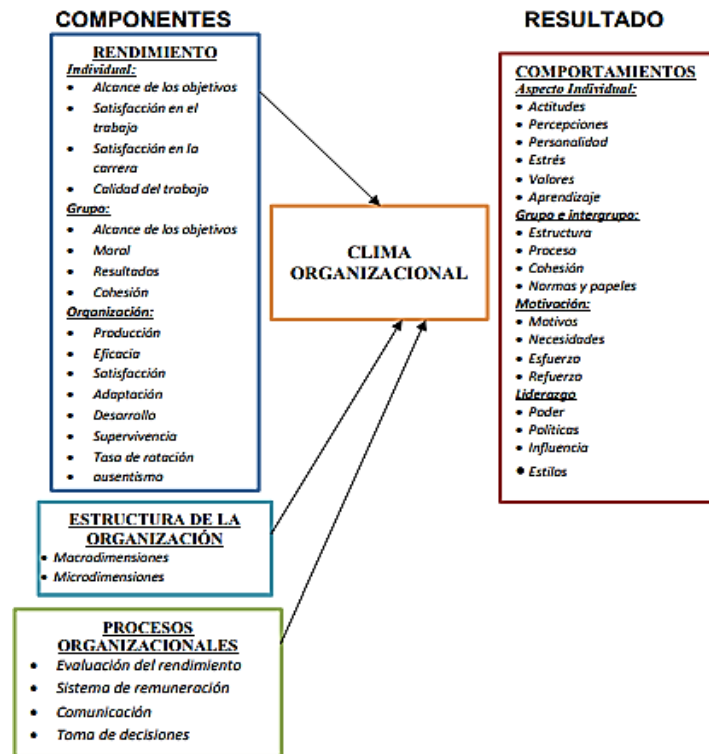
Desafío	Pertenece a la sensibilidad que tienen los individuos de la organización de los desafíos que impone el trabajo, fomentar los riesgos calculados a fin de obtener las metas propuestas.
Relaciones	Es la impresión por parte de los individuos de la organización de la realidad de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes como entre empleados.
Cooperación	Es el sentir por parte de los individuos de la organización, sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y otros empleados de la organización, tanto de niveles superiores como inferiores.
Estándares	Incumbe a la percepción que pone los individuos de la organización acerca del énfasis sobre las normas de rendimiento.
Conflictos	Pertenece a la sensibilidad que tienen los individuos de la organización tanto pares como superiores, de no rechazar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas tan pronto aparezcan.
Identidad	Determinado como elemento importante y valioso dentro del grupo de la organización, siendo un sentimiento de pertenencia a la organización, en general, es la sensación de compartir los objetos personales con los de la organización.

Fuente: Litwin y Stinger (1978)

### **2.2.6 Componentes del clima organizacional**

Brunet (2011) menciona que el comportamiento de los individuos y de los miembros, la organización y los procesos organizacionales, para crear un resultado de clima organizacional, para observar el nivel del rendimiento de aquella organización, individual o en equipo. Los resultados de la organización se dan dependiendo al clima que demuestra en diferentes ocasiones son aspectos de la realidad de la organización como la estructura, o los procesos y los aspectos

psicológicos y de comportamiento de los empleados.



**Figura 1.** “componentes y resultados del clima organizacional” (Gibson, 1996)

Fuente: Elaboración propia.

La constitución de cada individuo laborando ejerce en la cual es el rendimiento producido donde reafirma las representaciones, identidad, la fortaleza a la presión y el nivel de aprendizaje apoya para interpretar la realidad que los envuelve.

### 2.2.7 Variable Calidad de servicio.

Las respectivas definiciones de calidad de servicio varían de acuerdo al contexto en el que se plasmaron, es por ello que se muestran las definiciones siguientes.

**Tabla 5** Calidad de servicio.

AUTORES	DEFINICIONES
Castillo y Manrique (2019)	Calidad de servicio es un plan creado para distinguirse entre las entidades financieras y sus competidores, es decir que las otras entidades ofrecen los mismos productos o servicios, pero lo que lo destaca y se diferencia es la calidad de servicio que se puede ofrecer de manera más personalizada y anticipándose a lo que el cliente requiere.
Marín (2017 )	En su tesis explica que la calidad de la atención al cliente se entiende como el cumplimiento de los requisitos que el cliente necesita, porque cumplirlos debe ser parte fundamental de la filosofía empresarial y eje central del plan estratégico de cualquier empresa, porque la mejora continua de los productos y servicios de calidad es la clave del éxito empresarial.
Velarde (2016)	La calidad de servicio se define como la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir, sus expectativas, y lo que realmente recibe o percibe. Asimismo, en otro aspecto, constituye la excelencia o superioridad del servicio como principal objetivo de la empresa. Además, como la apreciación del juicio global del consumidor, vinculado a la calidad del servicio.
Duque y Chaparro (2012)	Donde expresan que nuestros resultados sugieren que el desempeño: percepciones menos expectativas es una base inapropiada para medir la calidad del servicio ”.
Camisón, Cruz y González (2006)	Se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio.
Christopher Lovelock (2009)	Las definiciones basadas en el usuario: Esta perspectiva subjetiva donde se orienta hacia la demanda parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador que equiparan la calidad con la satisfacción máxima donde se reconoce que los distintos clientes tienen deseos y necesidades diferentes.

---

Reyes (2009)	La calidad del servicio percibida por el cliente como "un juicio general del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas frente al servicio que recibirá y las percepciones del desempeño que realiza la empresa que presta el servicio"
Jay y Barry (2007)	Consideran que la calidad del servicio significa atender de manera prioritaria a los usuarios, para maximizar la satisfacción de sus expectativas.
Stanton , Etzel y Walker (2007)	Mencione que los servicios son actividades intangibles e identificables que son principalmente el tema de una transacción diseñada para satisfacer los deseos o necesidades del cliente.
Cronin y Taylor (1992)	Según el organismo internacional de normalización, el servicio se basa en una serie de principios de gestión de la calidad, los cuales se enfocan directamente en el cliente, la implicación de la alta dirección y la motivación, con el objetivo de tener una mejora continua, por lo que la ISO 9001: 2015 fue creado.
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)	Mencionan que la calidad del servicio debe definirse teniendo en cuenta las percepciones del cliente y no como una diferencia entre expectativas y desempeño.
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)	La calidad de servicio percibida por los clientes es un juicio que engloba varios aspectos como el desempeño del servicio entre otros.

---

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al análisis realizado con las diferentes definiciones Stanton, Etzel y Walker (2007) llega a la conclusión que la gestión de la calidad de los servicios es buscar satisfacer a los clientes a través de los cumplimientos de los requisitos de exigencia que sean para cumplir con la calidad. Sin embargo, llegué a la siguiente conclusión como sigue.

La calidad del servicio es un plan creado, que su requisito es generar expectativa, es decir sobre el servicio que van a recibir los clientes y generar las percepciones positivas a través de la manera prioritaria en la atención a los usuarios.

### **2.2.8 Características del servicio**

Larrea (2012) menciona las características de la calidad del servicio al cliente. a) Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente; Para cualquier negocio, antes de poder llevar a cabo una política de atención al cliente, es importante conocer en profundidad las necesidades de los clientes según el segmento al que pertenecen, con el fin de satisfacer sus necesidades. b) Flexibilidad y mejora continua, las necesidades de los clientes están en constante evolución, por lo que las empresas deben tener en cuenta el objetivo de preparar a sus empleados con la formación y formación adecuadas para mantener la satisfacción del cliente.

Orientación al trabajo y al cliente La atención directa al cliente se basa en dos componentes: el componente técnico del trabajo realizado y el componente humano, que resulta del contacto directo con las personas. d) Establecer la fidelización como objetivo de la atención al cliente, considerando que es la base para la consecución de los demás objetivos. Según Berry, Bennet & Brown (1989) indican que el servicio tiene cuatro características: a) Intangibilidad: Todos los servicios son intangibles, es decir, no se puede saborear, tocar, ver u oler, la mayor parte del tiempo. 'Entre ellos están representados simbólicamente con tarjeta de crédito. u otras cosas, que no son necesariamente el servicio en sí.

Heterogeneidad: Al tratarse de una acción, normalmente los servicios varían porque son desarrollados por seres humanos, por eso es difícil generalizarlos porque por diversas razones puede provocar un error. c) Inseparabilidad de la producción y el consumo: se refiere al hecho

de que se consume un servicio durante la ejecución de la acción, lo que puede ser positivo o negativo según los factores que puedan surgir en ese momento.

Vencimiento: En general, todos los servicios deben usarse mientras estén disponibles, la mayoría de los cuales generalmente no se pueden almacenar, por lo que se pierden.

Según la investigación de Parasuraman (1998), los principales factores de la calidad del servicio son: a) Capacidad del personal: este es un factor muy importante porque de él depende un adecuado servicio a los clientes, dado que cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios en todos los aspectos. Productos y servicios de la empresa. b) Accesibilidad: Hoy en día, el acceso a un servicio se vuelve más fácil, dependiendo del lugar y las circunstancias que requiera el cliente. c) Comunicación: Este factor es importante porque de él depende la comprensión del servicio, condiciones que conducen a su aceptación con mayor precisión, en términos muy fáciles de entender. d) Credibilidad: La empresa y sus empleados son dignos de confianza y quieren ayudar a los clientes. e) Cortesía y amabilidad: El personal es amable, atento, cortés y respetuoso.

### **2.2.9 Teorías la calidad de servicio**

La calidad de servicio ha sido ampliamente estudiada, conceptualizada y medida por diversos investigadores, a continuación presentamos los modelos más representativos para medir la calidad de servicio. La Escuela Nórdica: Este modelo fue expuesto por Grönroos (1994) y fue conocido como el “modelo de imagen” porque asociaba la calidad del servicio con la imagen de la empresa.

Esta escala vincula la percepción de la calidad técnica (qué es el servicio prestado), la calidad funcional (cómo se prestó el servicio) y la imagen de la empresa.

Este modelo se basa en trabajos publicados, donde la calidad del servicio se percibe a través de la experiencia del cliente. American School: Este modelo fue realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y lo llamaron SERVQUAL (Acrónimo que se refiere a calidad de servicio o sus términos en inglés: Service quality). Se inspiraron en la definición de calidad de servicio percibida, pudieron desarrollar un instrumento con el cual pueden cuantificar la calidad de servicio, así se desarrolló el instrumento denominado SERVQUAL (Duque, 2005).

Este instrumento incluye 22 preguntas que evalúan las expectativas del cliente, las 27 percepciones del cliente. Finalmente, la calidad del servicio se calcula restando entre los puntajes de espera menos las percepciones luego de que los participantes hayan adquirido el servicio o producto (Duque & Chaparro , 2012).

Sin embargo, este modelo ha sido criticado por Cronin y Taylor (1992) quienes argumentan que el modelo SERVQUAL es inadecuado porque el desempeño menos las expectativas no es suficiente para medir la calidad del servicio. Sin embargo, según varios autores, la escala SERVQUAL es una herramienta que revela las fortalezas y debilidades de una empresa. Posteriormente, surge el modelo SERVPERF (Acrónimo que designa la prestación del servicio o sus términos en inglés: Service performance). Que adapta y enfoca la escala SERVQUAL original en el desempeño basado en la percepción.

#### **2.2.10 Dimensiones de la calidad de servicio según el modelo de Parasuraman.**

Parasuraman (1998) propuso inicialmente 10 dimensiones para analizar la calidad del servicio, luego las redujo a 5. Inicialmente, las 10 dimensiones estudiadas en esta escala fueron: elementos tangibles, comprensión del cliente, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, accesibilidad, credibilidad, seguridad. , comunicación, comprensión del cliente y confiabilidad.

En la escala SERVQUAL, las expectativas y percepciones de los clientes se evalúan mediante 44 ítems, correspondientes a 5 dimensiones de la calidad del servicio. Estas dimensiones son: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Gadotti, 2009).

### **2.2.11 El municipio y los servicios públicos**

Entendemos al municipio como una persona jurídica de derecho público, conformada por un grupo social humano interdependiente por razones de vecindad ya que está asentado permanentemente en un territorio determinado, con gobierno propio y sujeto a un orden jurídico específico, Aux para el mantenimiento de orden público, brindar los servicios públicos esenciales para atender las necesidades básicas generales de sus vecinos y realizar las obras públicas municipales requeridas por la comunidad. (Ruiz, F., 2002, citado por Hernández, J. L. y Pérez, B., (2013).

El municipio desarrolla diversas actividades, que son: el servicio público, los servicios públicos y las obras públicas. En el caso de los servicios públicos destinados a satisfacer utilidades generales, tres actividades importantes, que son imputables a la administración pública, pueden ser realizadas directa o indirectamente a través del sector privado, bajo un régimen legal desorbitado de derechos privados. (Ruiz, F., 2002, citado por Hernández, J. L. y Pérez, B., (2013).

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Clima organizacional**

El clima organizacional se puede definir como el conjunto de actividades repetitivas conformadas por los sentimientos, características, actitudes de cada individuo de la organización en la situación actual de esta misma.

### **2.3.2 Estructura organizacional**

La estructura organizacional es referente a la agrupación de procesos, funciones y relaciones de trabajo especificadas que deben cumplir de un modo eficaz de comunicación entre sí.

### **2.3.3 Autonomía**

Se entiende por autonomía a la capacidad del individuo en la organización a realizar, decidir y actuar de manera que satisfaga sus necesidades personales o interés profesionales.

### **2.3.4 Relaciones interpersonales**

En su concepto las relaciones interpersonales es la interacción que tiene los individuos, experiencias compartidas, e interacción que tiene regulación concorde al aspecto ético de la sociedad o la organización.

### **2.3.5 Recompensa en la organización o sistema de recompensa**

Se refiere recompensa organizacional a los beneficios dados por mecanismos, procedimientos distribuidos por la organización sus empleados.

### **2.3.6 Identidad**

La identidad organizacional es el conjunto de características percibidas que los miembros de la organización se identifican o la misma. Esto se conforma por las creencias y valores colectivos de la organización.

### **2.3.7 Calidad de servicio**

Cuando mencionamos calidad de servicio, inmediatamente se me viene a la mente un aspecto muy importante que hace perdurar a la empresa en el mercado, sin embargo, existen un número de

clientes disconformes con los servicios que se entrega. Para mi calidad de servicio es la definición de un resultado de evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor, es una implementación que garantiza satisfacción para el consumidor final. Los individuos tienen diferentes gustos y necesidades, la calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se le brinda, la estrategia más utilizada para conseguir que un cliente sea un leal consumidor es evitando sorpresas desagradables, cuando el cliente busca lo que realmente llene sus expectativas da más porcentaje de volver a consumir, estas medidas es un procedimiento desarrollado por el Área de Recursos Humanos.

### **2.3.8 Seguridad**

Por concepto la seguridad es la clave dentro de los que comprenden el aseguramiento de calidad dentro de una organización, en mi punto de vista la seguridad es la autenticidad de origen, confidencialidad, integridad y el control de calidad.

Cuando se ejecuta un servicio es necesario dar una garantía de seguridad, dado que normalmente el consumidor necesita la seguridad de que el servicio o producto realice su propósito, si por ejemplo en una situación donde un cliente descubre que existe un servicio muy necesario para él, pero la entidad es desconocida hay que preguntarse qué nivel de confianza puede otorgar la organización a ese servicio, el cliente sentirá riesgo al tratar con una organización donde no le dan seguridad y por ende opta por otra donde la seguridad sea más elevada. Capacidad de respuesta.

Lo primero que se requiere es dar a conocer al cliente, es por ello que se le debe escuchar y entender lo que necesita, toda indagación que se realiza permite conocer ciertas necesidades que tienen, todas las personas son muy diferentes, estas respuestas se debe utilizar para diseñar el servicio que se está prestando, la capacidad de respuesta tiene que ser eficiente, ideal para cubrir

la necesidad, tiene que ser rápida pero segura, los clientes necesitan la información necesaria, a la mayoría no le gusta esperar la respuesta que ellos buscan, es por eso que la capacidad de respuesta que se le otorga a un individuo debe ser corta pero precisa, es un método también apoya a la lealtad del consumidor.

### **2.3.9 Confianza**

La confianza se construye, en una organización sostener una confianza es una variable implícita, y de gran valor, desarrollar la confianza aumenta la productividad, mejora el clima laboral y sobre todo fomenta la colaboración, viéndolo del lado positivo la confianza incluso podría reducir costos de control, lo fundamental es entender los intereses del empleado, Recursos Humanos también tiene gran parte de abastecer un desarrollo que beneficie a la organización a través de la confianza de los que componen la empresa, cuando se logra cierto objetivo de confianza la organización mejora en el alineamiento administrativo, en cierta manera se dice que la confianza no se construye muy rápido, requiere tiempo, pero otorga buen beneficio.

### **2.3.10 Innovación**

La innovación es un modelo de mejora que toda organización debe tener planeado a corto o largo plazo, realizar cambios trae eficiencia en la empresa, conseguir una mejor posición en el mercado o incluso crear un mercado totalmente nuevo, evidentemente no es sencillo, las organizaciones mayormente llegan a acomodarse y evitan salir de su zona de confort, se podría decir que resisten a un cambio ya que sienten amenazas en un nuevo proyecto, a mi punto de vista la innovación está ligada a la mejora continua, innovar un servicio o producto hace que el cliente final se sienta más que satisfecho ya que se buscó algo más allá de lo que ellos buscan, una

innovación empresarial se puede aprender con base de mucha práctica, métodos, y todo esto es posible incluso en las microempresas.

### **2.3.11 Recompensa**

Las organización tienden a crecer, este crecimiento exige mayor complejidad para las ejecuciones de operación, la inversión también aumenta, y sobre todo el trabajo de operación, además aumenta el número de personal y genera necesidad de eficiencia laboral, es por ende que las habilidades que se otorgan en las recompensas apoya al sentido de destrezas indispensables para mantener una buena calidad de servicio que se puede brindar, eso mantiene y promueve el éxito organizacional, los individuos que laboran en las organizaciones cumplen metas y objetivos pero es necesario que el compromiso de las personas en el trabajo organizacional dependa del grado de reciprocidad percibido.

### **2.3.12 Identidad**

La identidad que una organización establezca da a conocer un conjunto de características, creencias y sobre todo valores con las que se auto identifica de las otras empresas, en pocas palabras en una personalidad que logra mantener diferente y única, cada organización forja una identidad en función a lo que cree y piensa de sí misma, esto también radica a como quiere verse en la mente del público.

La identidad es una estrategia que cada organización puede aportar, en el mundo existen muchas empresas en las cuales tienen la identidad de tener un pésimo servicio, pero también existen organizaciones que tienen una identidad muy resguardada por antecedentes prestigiosos, con grandes éxitos y sobre todo que hace diferencia a los demás.

## **CAPITULO III**

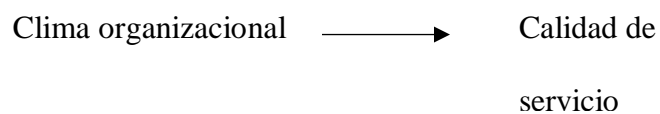
### **Metodología de la investigación**

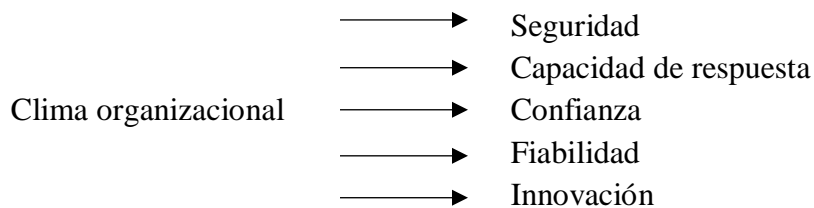
#### **3.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación es descriptivo y de nivel correlacional porque a través del análisis de la estadística descriptiva se encontrará el atributo de la muestra en estudio, también se pretende determinar la relación significativa que existe entre el Clima Laboral y la Calidad de Servicio desarrollado en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

La presente investigación está desarrollada bajo un diseño no experimental descriptivo – correlacional. Según Sampieri (2018) menciona que la investigación no experimental es: “Un estudio que se lleva a cabo sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se examina los fenómenos en su ambiente natural para después examinar”. Los diseños transaccionales – correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.





Fuente: Elaboración propia.

### 3.3 Hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019

Hipótesis específicas

Ha: Existe relación significativa entre la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre la recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre la identidad y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

#### 3.4 Identificación de las variables

##### Variable 01

Clima organizacional

Dimensiones específicas:

- Estructura
- Autonomía
- Relaciones interpersonales
- Recompensa
- Identidad

## **Variable 02**

Calidad del servicio

Dimensiones específicas:

- Seguridad
- Capacidad de respuesta
- Confianza
- Fiabilidad
- Innovación

**Tabla 6.** Matriz de consistencia

Título: “Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima - 2019”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?	Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019	Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio desarrollado en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima - 2019	Clima organizacional	Estructura Autonomía Relaciones interpersonales Recompensa Identidad	<b>DISEÑO:</b> Descriptivo Correlacional No experimental transeccional
<b>Problema</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis</b>			
¿Cuál es la relación que existe entre estructura y calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?	Determinar la relación que existe entre la estructura y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019	Existe relación significativa entre la estructura y calidad del servicio desarrollado en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019	Calidad del servicio	Seguridad	
¿Cuál es la relación que existe entre autonomía y calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?	Determinar la relación que existe entre la autonomía y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019	Existe relación significativa entre la autonomía y calidad del servicio desarrollado en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019		Capacidad de respuesta	
¿Cuál es la relación que existe entre relaciones interpersonales y calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019	Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y calidad del servicio desarrollado en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019		Confianza	
¿Cuál es la relación que existe entre recompensa y calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?	Determinar la relación que existe entre la recompensa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019	Existe relación significativa entre la recompensa y calidad del servicio desarrollado en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019		Fiabilidad	
¿Cuál es la relación que existe entre identidad y calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019?	Determinar la relación que existe entre la identidad y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019	Existe relación significativa entre la identidad y calidad del servicio desarrollado en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima - 2019		Innovación	
					<p>M=muestra O1=variable 1 O2=variable 2</p> <p>r=relación de variables</p>

**Tabla 7.** Matriz de Operacionalización

Título: “Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima - 2019”

VAR	DIMENSION	INDICADORES	N° de ítems
Clima organizacional	Estructura	Las normas y reglas vigentes facilitan el cumplimiento de mi desempeño En mi área de trabajo está claramente definido lo que realizo en la Municipalidad de Chosica	1,2,3,4,5,
	Autonomía	Me siento conforme con las reglas establecidas por la institución	6,7,8,9
		Los objetivos que fija mi superior son razonables para que realice mi tarea	
		Los procedimientos de mi área ayudan a la realización de mis trabajos	
	Relaciones interpersonales	Mi trabajo brinda la oportunidad de tomar decisiones	10,11,12,13,14,15
		Me es permitido tomar iniciativas propias al cargo	
		Se me permite ser creativo e innovador en las funciones laborales	
		Tengo la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según mi criterio	
	Recompensa	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	16,17,18,19
		Existe sana competencia entre mis compañeros	
Mis compañeros brindan apoyo cuando lo necesito			
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis Funciones			
Identidad	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	20,21,22,23,24	
	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de actividades		
	Recibo felicitaciones cuando realiza bien mi trabajo		
	Siento que mi esfuerzo es recompensado como debería de ser		
	Mi jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus		
Calidad de servicio	La empresa me da la oportunidad de sacar lo mejor de mi	1,2,3,4,5	
	Presento propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo		
	Recibe retroalimentación sobre las labores que realizo		
	Creo que mi retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa		
	Disfruto trabajar en la organización		
Seguridad	Transmito seguridad en la información brindada en su respectiva gerencia de la Municipalidad Distrital de Chosica	1,2,3,4,5	
	Las personas se sienten seguros con los resultados de las operaciones que realizo		
	Los empleados son siempre agradables al trato que se les brinda a las personas		
		Determino los estándares de ejecución de mi trabajo	

Capacidad de respuesta	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	6,7,8,9,10
	No estoy demasiado ocupado para responder a los problemas de las clientes	
	Estamos siempre dispuestos a apoyar a las personas	
	Existe calidad de mi labor al ayudar a las personas cuando brinda información necesaria para resolver su problema	
Confianza	Informamos de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las operaciones hechas en la Municipalidad Distrital de Chosica	11,12,13,14,15
	La respuesta para la solución de los problemas son rápidas y congruentes	
	Puedo confiar en que mi equipo logre hacer su trabajo establecido	
	Es importante el trabajo en equipo para lograr un desempeño de calidad	
Fiabilidad	Mis compañeros de trabajo son un impedimento para realizar bien mi trabajo	16,17,18,19,20
	Me considero un buen compañero de trabajo	
	Existe rivalidad en el área donde trabajo	
	Cuando prometemos hacer algo en cierto tiempo determinado lo cumplimos	
Innovación	Cuando el cliente tiene un problema, el área determinada tiene un sincero interés en solucionarlo	21,22,23,24,25
	En mi área de trabajo concluimos el servicio en el tiempo acordado	
	El área donde laboro mantiene su registro de actividades sin errores	
	Obtuve errores al realizar su trabajo por poca información hacia los clientes	
	Hay supervisión directa que me permita mejorar mi atención hacia los clientes	
	Existe objetivos a plazo para innovar la forma de cómo solucionar algún inconveniente con los clientes	
En mi área laboral se innova la tecnología para adaptarse a los nuevos tiempos		
Existe un área de reclamaciones para mejorar e innovar la forma en como trabajamos		
Cuando siento que realizo mal mi labor, suelo innovar para la mejora de la empresa		

**Tabla 8** .Matriz instrumental

Título del proyecto	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento		
(Clima organizacional en el trabajo en equipo de la Gerencia de juventud de educación, cultura y deporte de la Municipalidad de Lurigancho Chosica, 2017, 2019 )	CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Soporte de la organización	Spanish Adaptation of the Structural Empowerment scale" Jaimez y Diaz (2013)	"Condition of Work Effectiveness Questionnaire II (CWEQ-11)" de Laschinger, Finegan, Shamian y milk (2004)"		
			Disponibilidad de los recursos necesarios				
			Oportunidad de saber información necesaria				
		autonomía	Crecimiento profesional			"Spanish Adaptation of the Structural Empowerment scale" Jaimez y Diaz (2013)	"Condition of Work Effectiveness Questionnaire II (CWEQ-11)" de Laschinger, Finegan, Shamian y milk (2004)"
			Procedimientos para realizar mi labor				
			Toma de decisiones				
		Relaciones Interpersonales	Iniciativa en mi labor	"Spanish Adaptation of the Structural Empowerment scale" Jaimez y Diaz (2013)	"Condition of Work Effectiveness Questionnaire II (CWEQ-11)" de Laschinger, Finegan, Shamian y milk (2004)"		
			Ser uno mismo				
			Libertad de funciones				
		Recompensa	comunicación interpersonales	"Spanish Adaptation of the Structural Empowerment scale" Jaimez y Diaz (2013)	"Condition of Work Effectiveness Questionnaire II (CWEQ-11)" de Laschinger, Finegan, Shamian y milk (2004)"		
			Competencia sana				
			Apoyo mutuo				
Identidad	área de funciones	"Spanish Adaptation of the Structural Empowerment scale" Jaimez y Diaz (2013)	"Condition of Work Effectiveness Questionnaire II (CWEQ-11)" de Laschinger, Finegan, Shamian y milk (2004)"				
	Funciones diversas en el área laboral						
	Opiniones de la gerencia						
			Trabajo justo				
			capacitación para desarrollo				
			Halagos de mis superiores				
			Esfuerzo laboral				
			Recompensa economía				
			Reconocimiento de esfuerzo				
			Sacar lo mejor de mi				
			Propuestas y sugerencias				
			Retroalimentación				

CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO	Seguridad	Retribución proporcional	Empowerment scale"	11)" de Laschinger,
		pasión laboral	Jaimez y Diaz (2013)	Finegan, Shamian y milk (2004)"
	autodeterminación para desempeñar mi trabajo	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
	Impacto en el clima organizacional	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	
	Valor intrínseco de mi trabajo	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
Capacidad de repuesta	determinación de mi área	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	
	Libertad de desarrollo	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
Confianza	Los clientes son primero	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	
	Apoyo a los clientes	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
Fiabilidad	solución de inconvenientes	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	
	información exactas	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
	Buen desempeño laboral	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	
	Calidad en mi equipo	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
	Metas a largo plazo	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	
	interés en buscar solución	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
	solución en tiempo determinado	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	
	Registro de actividades	"Relación entre empoderamiento y compromiso	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)	
	información necesaria	organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007."	Torres (2017)	

innovación	Mejora de atención hacia los clientes innovación e maneras de solución innovación de tecnología área de reclamaciones para la mejora	"relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres de una cadena de restaurante Lima Metropolitana, 2007." Torres (2017)	"Scale of Psychological empowerment in the workplace" de Spreitzer (1995)
	Breve capacitación		

---

### **3.5 Definición de la población**

El presente trabajo de investigación será desarrollado en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019.

### **3.6 Definición de la población y muestra**

#### **3.6.1 Población**

Toro (2009) define que la población es el total de los individuos o elementos a quienes se refieren la investigación, es decir; todos los elementos que vamos a estudiar, por ellos también se le llama universo.

Dentro de la investigación se tienen como población a 90 participantes.

Cuando nuestra población es pequeña, la muestra es la misma según Hernández (2010) citado por Castro (2003), es por ello que la presente tiene 90 participante como totalidad de población y muestra de estudio.

### **3.7 Técnicas de muestra**

Representa la parte de la población, es decir, que explica que la población actúa como un todo y que para los estudios también se puede tomar grupos pequeños de tal manera que sus elementos sean representativas, además el número de la población es conocido, para determinar los elementos que reemplazarán la fórmula, he aquí los valores que lo representarán (Hernández F. &, 2010).

Población (N) = 90 participantes

Siendo que es una población finita, se considera que el margen de error es un 0%. Por lo tanto, se utiliza en su totalidad de encuestados, siendo la población de 90 participantes.

### **3.8 Técnicas del muestreo**

De acuerdo con Castro (2003) el muestreo es por la conveniencia por que intenta obtener una muestra de elementos convenientes. La selección del muestreo se deja al entrevistador. Por lo tanto, el muestreo, es no probabilístico por conveniencia.

**Unidad de análisis:** el muestreo se considerará es un total de 90 participantes.

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

La recolección de datos se hará a través de una encuesta, para la cual primeramente se pidió el respectivo permiso mediante una carta a la municipalidad distrital de Chosica.

### **3.10 Instrumentos utilizados en la investigación**

#### **3.10.1 Instrumentos clima organizacional**

Hernández (2011) el cuestionario de clima organizacional consta de seis dimensiones como son: Estructura ( 5 ítems), Autonomía ( 4 ítems), Relaciones interpersonales ( 7 ítems),Recompensa ( 5 ítems), Identidad (5 ítems), el cual se medirá con la escala de Likert como el Nunca (1), a veces (2), regularmente (3), casi siempre (4), siempre ( 5)

#### **3.10.2 Instrumentos de calidad de servicio**

Parasuraman (1998) con el cuestionario de calidad de servicios, el cual consta de cinco dimensiones como sigue : Seguridad ( 5 ítems), Capacidad de respuesta (5 ítems), Confianza (5 ítems), fiabilidad (5 ítems), Innovación ( 5 ítems), el cual se medirá con la escala de Likert de totalmente en desacuerdo (1 ítems), desacuerdo (2 ítems), ni de acuerdo ni en desacuerdo(3 ítems), de acuerdo (4 ítems), muy de acuerdo (5 ítems)

### **3.11 Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

#### **3.11.1 Validación**

Es preciso mencionar que para la validación de los instrumentos se necesitará la validación de tres magísteres, quienes evaluarán la coherencia, claridad, relevancia de los ítems presentados.

Sugerencia:

Los resultados de las validaciones fueron como sigue:

<b>Validadores</b>	<b>%</b>
Lic. Nancy Lazo Palacio	100%
Mg. Daney Alomia	90%
Mg. Edwin Cisneros Gonzales	90%

Fuente: Elaboración Propia.

#### **3.12 Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos que serán utilizados en este trabajo de investigación fue realizada mediante el proceso de una prueba piloto, a través del alpha de Crombach. El análisis se efectuará a partir de los datos tomados mediante la aplicación de los instrumentos a los participantes como muestra de la municipalidad distrital de Chosica.

#### **3.13 Ética en investigación**

Para el desarrollo del cuestionario se pidió el consentimiento de las autoridades de la municipalidad distrital de Chosica; además a los participantes para que nos puedan llenar los cuestionarios, se respetó sus tiempos dispuestos para el desarrollo de los cuestionarios como el

derecho a su privacidad de la información obtenida, luego del desarrollo de los resultados se le informará a la organización sobre los resultados obtenidos.

### **3.14 Plan de análisis de datos**

Según Marcelo y Mayta (2015) el análisis de los datos es la manipulación de hechos y números para obtener cierta información mediante técnicas que le permite al investigador posteriormente tomar decisiones. por esta razón los datos recolectados por medio del instrumento utilizado en este estudio serán analizados cuidadosamente desde diferentes perspectivas.

Por otro lado, para el desarrollo del trabajo de investigación se hará el procesamiento de datos con el software SPSS 24, primeramente, se realizará la limpieza de datos, se codificará los datos limpios luego se utilizará la estadística descriptiva para identificar números, porcentajes, desviación standard, posteriormente Se identificará la normalidad de los datos, si la muestra es menor o mayor a 50, previa prueba de normalidad se elegirá el estadístico más apropiado.

### **3.15 Aspectos éticos**

Para la investigación realizada se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: El respeto a la autenticidad de los resultados, la conformidad de los participantes al ser encuestados, la confiabilidad de los datos que la institución nos aportó y la identidad de los administradores que participaron en la investigación; también se contó con la autorización de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Chosica para que la indagación se lleve a cabo; por ende se pudo aplicar ciertas información, asimismo, se mantiene en anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso.

El trabajo de investigación obedece a los principios básicos establecidos por el diseño de investigación de la Universidad Peruana Unión el cual promueve por medio de su formato la ruta a seguir en el desarrollo del presente estudio. De tal manera, se ha preocupado por respetar la autoría de la información ética y bibliográfica que este conlleva.

## CAPITULO IV

### Resultados y conclusiones

#### 4.1 Resultados

Dentro del presente capítulo de la investigación se muestran los resultados, los cuales vendrían a ser el proceso final de la investigación, estos se desarrollaron de dos maneras, encontramos los datos descriptivos los cuales muestran la percepción de los participantes, respecto de clima organizacional y calidad de servicio, a su vez se tiene el capítulo de las correlaciones las cuales dan respuesta a los objetivos planteados.

##### 4.1.1 Resultados sociodemográficos

Estos resultados muestran datos generales de los participantes de la investigación.

**Tabla 9.** Resultados sociodemográficos

		Recuen.	%	
Género	Femenino	36	40,0%	
	Masculino	54	60,0%	
	Total	90	100,0%	
	Menos de 25 años	De 26 a 35 años	16	17,8%
		De 36 a 45 años	20	22,2%
		De 46 a más	27	30,0%
		Total	90	100,0%
		Nivel de estudios	Secundaria	30
Completa	16		17,8%	
Técnico	22		24,4%	
Bachiller	7		7,8%	
Profesional	15		16,7%	
Otros	15		16,7%	
Total	90		100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 1 se visualiza los datos sociodemográficos de la investigación, al respecto de estos los participantes muestran el 60% son del sexo masculino, a su vez un 40% de sexo femenino. También se observa de los encuestados que un 30% tienen entre menos de 25 años, un 30% de 26 a 35 años, un 22% entre 36 a 45 años, se muestra también que un 33% tiene el nivel de estudio secundaria completa y un 24% de grado bachiller, seguido de un 7% que es técnico u un 16% que tienen otro nivel de estudios.

#### 4.1.2 Resultados Descriptivos

**Tabla 10.** Medición de la percepción de clima organizacional

		Recuento	%
Clima organizacional	Bajo	3	3.3%
	Medio	32	35.6%
	Alto	55	61.1%
	Total	90	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se observa la percepción de los participantes de la municipalidad de Chosica sobre el clima organizacional, donde en su consenso mencionaron en un 61% considera que existe un clima organizacional alto y 35% menciona que le parece un clima organizacional medio, mientras que un 3% señala un clima organizacional bajo.

**Tabla 11.** Medición de la percepción de clima organizacional.

		Recuento	%
Estructura	Bajo	10	11%
	Medio	6	7%
	Alto	74	82%
	Total	90	100%
Autonomía	Bajo	9	10%
	Medio	59	66%
	Alto	22	24%
	Total	90	100%
Relaciones interpersonales	Bajo	2	2%
	Medio	49	54%
	Alto	39	43%

	Total	90	100%
	Bajo	4	4%
Recompensa	Medio	43	48%
	Alto	43	48%
	Total	90	100%
	Bajo	9	9%
Identidad	Medio	1	1%
	Alto	80	80%
	Total	90	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 muestra el nivel de percepción por cada dimensión del clima organizacional; la mayoría de participantes perciben a la dimensión estructura como alta con un 82%, media con un 7% y califican la estructura con un 11% baja. Para la autonomía se muestra con un nivel medio con 66%, 24% opinaron de una autonomía alta y un 10% baja. Para relaciones interpersonales su nivel de percepción es medio con 54%. para la dimensión recompensa lo perciben de manera alta y medio con un 48% respectivamente. y por último los colaboradores de la municipalidad de Chosica perciben a la dimensión identidad con un nivel alto con el 80%. Mientras que el 1% medio y el 9% bajo.

**Tabla 12 .** Medición de percepción de calidad de servicio.

		Recuento	%
Calidad de servicio	Bajo	28	31.1%
	Medio	39	43.3%
	Alto	23	25.6%
	Total	90	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se muestra la percepción de la variable calidad de servicio donde los participantes evaluaron que existe una percepción media con un 43.3%, seguida de una calidad de servicio alta don un 25.6% y un 31 % bajo.

**Tabla 13.** Medición de la percepción de las dimensiones de calidad de servicio.

		Recuent	
		o	%
Seguridad	Bajo	8	9%
	Medio	48	53%
	Alto	34	38%
	Total	90	100%
Capacidad de respuesta	Bajo	7	8%
	Medio	50	56%
	Alto	33	37%
	Total	90	100%
Confianza	Bajo	5	6%
	Medio	53	59%
	Alto	32	36%
	Total	90	100%
Fiabilidad	Bajo	10	11%
	Medio	43	48%
	Alto	37	41%
	Total	90	100%
Innovación	Bajo	10	11%
	Medio	39	43%
	Alto	41	46%
	Total	90	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 se observa el nivel de percepción de cada dimensión de la variable calidad de servicio. Para la dimensión seguridad los participantes mencionaron que existe seguridad en un nivel medio con 53%, alto con un 38% y bajo con un 9%. Para capacidad de respuesta percibieron con un nivel medio con un 56%. Para confianza se percibió de manera medio con un 59%. Los participantes de la municipalidad de Chosica percibieron la fiabilidad con un nivel medio con 48% y por último a la dimensión innovación respondieron con un nivel de percepción alta con un 46%.

### 4.1.3 Contrastación de Hipótesis, correlaciones

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019

**Tabla 14.** Correlación entre la variable clima organizacional y calidad de servicio

<b>Clima organizacional</b>	<b>Calidad de servicio</b>		
	Rho	N	sig
	,331**	90	0.001

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 muestra, la relación existente entre la variable clima organizacional y la calidad de servicio donde se observa un Rho de Spearman con un 0.331 y un Sig = ,000 afirmando que existe una correlación media y significativa entre ambas variables, confirmando la hipótesis planteada, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y planteada por la investigación. Además de que se concluye diciendo que si el clima organizacional es bueno se tendrá una buena calidad de servicio o al contrario si hay un mal clima organizacional habrá una mala calidad de servicio.

Hipótesis específica N°1

H0: No existe relación significativa entre la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019.

**Tabla 15.** Correlación entre la dimensión estructura y calidad de servicio

Estructura	Calidad de servicio		
	Rho	N	sig
	,316	90	0.002

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 se visualiza la correlación entre la dimensión estructura y variable calidad de servicio, con lo que se muestra un  $Rho = 0,316$  y una  $sig = ,000$  afirmando que existe una correlación media y significativa entre la dimensión y la variable. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, al respecto también se menciona que el significado con el cual se puede concluir es que si existe una buena estructura laboral también existirá una buena calidad de servicio.

### Hipótesis específica N°2

Ho: No existe relación significativa entre la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

**Tabla 16.** Correlación entre la dimensión autonomía y calidad de servicio

Autonomía	Calidad de servicio		
	Rho	N	sig
	,292	90	0.005

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se visualiza la correlación de la dimensión autonomía y la variable calidad de servicio lo cual se muestra con un  $Rho = 0,292$  y  $sig = ,000$  dando como respuesta una correlación media y significativa entre la dimensión autonomía y la variable calidad de servicio, además de

llegar a la conclusión que su relación enfatiza que a mayor autonomía mayor o mejor calidad de servicio.

### **Hipótesis específica N°3**

Ho: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019.

**Tabla 17.** Correlación entre la dimensión autonomía y calidad de servicio

	Calidad de servicio		
	Rho	N	sig
Relaciones interpersonales	,386**	90	0.000

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 se observa la correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable calidad de servicio, mostrando un Rho = 0,386 y una Sig = ,000 afirmando que existe una correlación media entre la dimensión y la variable. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, al respecto de ello se concluye que mientras mejor relaciones interpersonales mejor calidad de servicio.

### **Hipótesis específica N°3**

Ho: No existe relación significativa entre recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

Ha: Existe relación significativa entre recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019

**Tabla 18 .** Correlación entre la dimensión Recompensa y calidad de servicio

Recompensa	Calidad de servicio		
	Rho	N	sig
	,312**	90	0.001

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 se muestra la correlación entre la dimensión recompensa y la variable calidad de servicio, con un Rho = 0,312 y Sig = ,000 dando por respuesta una correlación media y significativa. Señalando en la relación de ambas tanto la dimensión recompensa como la calidad de servicio son susceptibles la una con otra, es decir, si existe una buena recompensa laboral, también existirá una buena calidad de servicio.

#### **Hipótesis específica N°4**

Ho: No existe relación significativa entre la identidad y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la identidad y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019.

**Tabla 19 .** Correlación entre la dimensión Identidad y calidad de servicio

Identidad	Calidad de servicio		
	Rho	N	sig
	,324**	90	0.003

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 11 se visualiza la correlación entre la dimensión identidad y la calidad de servicio, mostrando un Rho de spearman = 0,324 y Sig = ,000 afirmando una correlación baja y significativa confirmando la hipótesis planteada. Es decir, existe una relación entre la dimensión identidad y la calidad de servicio.

## **4.2 Discusión**

Al respecto de la investigación se determinaron objetivos por ello el primero buscaba determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. Al respecto se encontró que existe una relación positiva media y significancia con un Rho de spearman de 33%, además de una sig de 0.001. Lo que indica que mientras mejor se refleje en la municipalidad un clima organizacional bueno, la atención al cliente se verá beneficiada puesto que se atenderá de la mejor forma. Por otro lado, este resultado muestra, que hay ciertos puntos que mejorar dentro de la municipalidad respecto del clima organizacional desde permitirle al miembro de la institución tener mejor autonomía, has recompensar su trabajo por su buena labor. Es así que se confirma lo que Brunet (2011) indica que el comportamiento de los individuos y de los miembros, la organización y los procesos organizacionales, crean un resultado de clima organizacional, para observar el nivel del rendimiento de aquella organización, individual o en equipo, lo que a su vez se refleja al exterior.

Al respecto de la relación que existe entre la estructura y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, tras el análisis con el estadístico de la rho de spearman se encontró una relación Positiva, media y significativa con un 31.6% y una significancia de 0.002, lo cual muestra que mientras la municipalidad maneje bien la estructura de esta organización la calidad de servicio será manejada de la mejor forma, teniendo clientes satisfechos. Las estructuras de las entidades públicas generalmente vienen ya establecidas por los entes

gubernamentales, sin embargo, para los miembros de la organización esto es algo que ayuda a que su atención sea mejor. Sotelo (2017) al respecto menciona que, si es considerada la estructura como uno de los predictores del clima organizacional, señala que esto es como la columna vertebral de la investigación, dando a conocer el énfasis requerido para que ellos continúen con los objetivos propuestos.

La relación que existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, se mostró con una rho de spearman que existe una significancia positiva media con un 29% y un sig .005, lo cual indica que a mayor autonomía mejor calidad de servicio, al respecto los participantes mencionaron que no tenían la oportunidad de tomar decisiones propias y eso es por el mismo hecho de la razón de ser de la institución, las municipalidad ya tienen formas de trabajar y reglamentos a los cuales los participantes deben acotar, sin necesidad de empezar por nuevas políticas laborales. En este sentido Amorós (2007) agrega que asimismo la mejor forma de rodearse de personas para permanecer en la organización, que simplemente realizan lo que se le indique sin dar su opinión, por supuesto no le van a quitar nunca el puesto al directivo que lo contrato, aquellas personas son creen en ellos mismos y en base a esto es que nunca van a crecer dentro de aquella institución y menos a desarrollarse ventajas competitivas en favor de la empresa.

La relación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima-2019. Al respecto de este resultado se muestra con una rho de spearman de 38.6% sig 0.001 que existe una relación significativa media, la cual indica el comportamiento de ambas variables, al respecto se señala que las relaciones interpersonales si tienen relación con la calidad de servicio y si una de ellas se ve afecta también la otra lo hará. La estructura organizacional es referente a la agrupación de procesos, funciones y relaciones de trabajo especificadas que deben cumplir de un modo eficaz de comunicación entre sí. Barceló

(2008)hace referencia que cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso dando un mejor servicio en calidad por medio de la relación, menciona además que las relaciones interpersonales son, el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás.

La relación que existe entre la recompensa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, con una rho de spearman de 31.2 % y una sig de 0.001, hace mención a que existe una relación significativa media, esto conlleva a que la municipalidad pueda manejar bien la recompensa que da a los participantes porque esto si va influenciar en el servicio al cliente que muestre, de allí nace que a mejor clima organizacional mayor calidad de servicio. Larrea (2012) menciona acerca de las características que cuenta la calidad del servicio al cliente. a) Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente; para toda empresa, antes de poder realizar una política de atención al cliente es importante conocer a profundidad las necesidades de los clientes de acuerdo a que segmento pertenece, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

La relación que existe entre la identidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. Al respecto se encontró con una rho de spearman de 32.4% y una sig de 0.003. Lo que enfatiza una relación positiva media, es decir mientras la identidad de la municipalidad este en buen estado la calidad de servicio también, ambas variables se verán afectadas, debido a la significancia y relación que tienen entre sí. Lo primero que se requiere es dar a conocer al cliente, es por ello que se le debe escuchar y entender lo que necesita, toda indagación que se realiza permite conocer ciertas necesidades que tienen, todas las personas son muy diferentes, estas respuestas se debe utilizar para diseñar el servicio que se está prestando, la

capacidad de respuesta tiene que ser eficiente, ideal para cubrir la necesidad, tiene que ser rápida pero segura, los clientes necesitan la información necesaria, a la mayoría no le gusta esperar la respuesta que ellos buscan, es por eso que la capacidad de respuesta que se le otorga a un individuo debe ser corta pero precisa, es un método también apoya a la lealtad del consumidor.

Capriotti (2009) menciona que la identidad corporativa (los atributos que los públicos asocian a una organización) adquiere una importancia fundamental, creando valor para la entidad y estableciéndose como un activo intangible estratégico de la misma, dando calidad al valor del producto/servicio.

## CAPÍTULO V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

Existe una relación significativa media entre clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. Al respecto se encontró que existe una relación positiva media y significancia con un Rho de spearman de 33%, además de una sig de 0.001. Lo que indica que mientras mejor se refleje en la municipalidad un clima organizacional bueno, la atención al cliente se verá beneficiada puesto que se atenderá de la mejor forma.

Existe una relación significativa media entre la estructura y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, tras el análisis con el estadístico de la rho de spearman se encontró una relación Positiva, media y significativa con un 31.6% y una significancia de 0.002, lo cual muestra que mientras la municipalidad maneje bien la estructura de esta organización la calidad de servicio será manejada de la mejor forma, teniendo clientes satisfechos.

Existe una relación significativa media entre la autonomía y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, se mostró con una rho de spearman que existe una significancia positiva media con un 29% y un sig .005, lo cual indica que a mayor autonomía mejor calidad de servicio, al respecto los participantes mencionaron que no tenían la oportunidad de tomar decisiones propias y eso es por el mismo hecho de la razón de ser de la institución, las municipalidad ya tienen formas de trabajar y reglamentos a los cuales los participantes deben acotar, sin necesidad de empezar por nuevas políticas laborales.

Existe una relación significativa media entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima-2019. Al respecto de este resultado se muestra con una rho de spearman de 38.6% sig 0.001 que existe una relación significativa media, la cual indica el comportamiento de ambas variables, al respecto se señala que las relaciones interpersonales si tienen relación con la calidad de servicio y si una de ellas se ve afectada también la otra lo hará.

Existe una relación significativa media entre la recompensa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019, con una rho de spearman de 31.2 % y una sig de 0.001, hace mención a que existe una relación significativa media, esto conlleva a que la municipalidad pueda manejar bien la recompensa que da a los participantes porque esto si va influenciar en el servicio al cliente que muestre, de allí nace que a mejor clima organizacional mayor calidad de servicio.

Existe una relación significativa media entre la identidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima- 2019. Al respecto se encontró con una rho de spearman de 32.4% y una sig de 0.003. Lo que enfatiza una relación positiva media, es decir mientras la identidad de la municipalidad este en buen estado la calidad de servicio también, ambas variables se verán afectadas, debido a la significancia y relación que tienen entre sí.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda involucrar más a los participantes dentro de las metas y objetivos que la municipalidad se proponga además de hacer un clima organizacional más participativo, para conocer a cada uno de los participantes y por identificar cuando algo se debe conservar o mejorar.

Se recomienda darle autonomía al participante, escuchar las sugerencias y opiniones que tenga respecto al trabajo que se desempeña, para así poder adaptarse a su forma de trabajo y el participante pueda ser más eficaz.

Por otro lado, se recomienda desarrollar campañas de reconocimiento a los participantes por su labor.

Realizar evaluaciones periódicas al cliente, para evaluar la calidad de servicio.

## Referencias Bibliográficas

- A., G. (1997). Dimensiones del clima organizacional. Colombia: Prentice Hall.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca de ventajas. España: Eumed.
- Arana & Peralta . (2018). Clima organizacional y satisfaccion laboral en el personal profesional de enfermermeria de la clinica San Juan de Dios. Lima.
- Armas. (2014). La calidad de servicio y nuvel de satisfaccion de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Baguer, A. (2011). Dirección de personas: un timón en la tormenta. Madrid: Díaz de Santos.
- Barceló. (2008). Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas. España: Desclée de Brauer S.A.
- Berry, B. D. (1989). A profit strategy for financial institutions. U.S.A: Irwin inc.
- Brunet. (2007). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Mexico: Trillas.
- Burke. (2004). Identidades y estructura social. Social Psychology Quarterly, 67: 5.15.
- Cabrera. (1999). Cabrera. Revista de Psicología Social e Institucional, 1 (2), 1-19.
- Camisón; Cruz & Gonzalez. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, S.A. .
- Campbell. (1976). Medidas subjetivas de bienestar. USA: American Psychologist.
- Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo fundamentos para la gestion estrategica de la. Chile: Andros Impresores.
- Carrera. (2014). La gestion del talento humano y su impacto en la productividad de "Vaude Confecciones" de la ciudad de Ambato. Educador.

- Carrera, A. L. (2014). La Gestión de Talento Humano y su impacto en la productividad de Vaud Confecciones. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Castillo & Manrique . (2019). La Calidad de Servicio y Ventas de Crédito del Banco Pichincha. Peru.
- Castro. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Caracas: Uypal.
- Chang. (2014). Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos”; para optar el grado académico de licenciado en administrador de empresas. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chiavenato. (2000). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2018). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill.
- Christopher Lovelock. (2009). Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia. Pearson Educación, S.A. .
- Condori. (2018). Clima organizacional en el departamento de ginecología y obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen . Peru.
- Cronin & Taylor. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. The Journal of Marketing, 55-68.
- Davis, K. y. (1999). Comportamiento Humana en el trabajo. 10ma. ed. México: Mc Graw-Hill.
- Dessler, G. (1976). Organización y administración: enfoque situacional. México: Editorial Prentice.
- Duque & Chaparro . (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, 159-192.

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto. *Innovar*, 64-80.
- Edison Jair Duque Oliva, C. R. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación*. Colombia: UPTC.
- Eliana Marcelo Flores, J. M. (2015). *Riesgos Ocupacionales en el Profesional de Enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Gadotti, S. y. (2009). La medición de la calidad de servicio: Una aplicación en empresas. *Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 175-186.
- Gibson. (1996). *Assessing the instructional effectiveness of the Experimental Advance*. San Antonio: Technology Corporation.
- Gomez de la Vega . (2019 ). *Clima organizacional en el trabajo en equipo de la Gerencia de juventud de educación, cultura y deporte de la Municipalidad de Lurigancho Chosica*, 2017. Lima .
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión*. Madrid: Diaz de Santos.
- Group. (2012). *Nuevo modelo y diseño de la estructura organizacional*.  
[https://www.puertosyucatan.com/tr/estudios2012/diagnostico\\_y\\_redisenio\\_estruct\\_organ.pdf](https://www.puertosyucatan.com/tr/estudios2012/diagnostico_y_redisenio_estruct_organ.pdf).
- Hernández, F. &. (2003). *Metodología de la Investigación*. 3ra. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, F. &. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. ed. México: Mc Graw-Hill.
- Hernandez, O. y. (2012). *Validación del Instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos*. Mexico.

- Hernández, V. y. (2011). Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica. Santiago de Cali: Universidad ICESI. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: la conquista del cliente. Madrid: McGraw Hill.pp.
- Jay Heizer & Barry Render. (2007). Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas. PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- L, B. (2011). El clima de trabajo en las Organizaciones . Mexico.
- Larrea, P. (2012). Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia. España: Díaz de Santos.
- Maish, E. (2004). Pautas Metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional . Gestión en el Tercer Milenio, 13(7), 35 -38.
- Marin. (2017 ). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria “San Roque” de la ciudad de Huanuco . Peru .
- Marroquín, P. S. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- Martínez, M. (2008). La Gestión Empresarial. España: Díaz de Santos.
- Méndez, C. (2008). Clima Organizacional en Colombia, un método de análisis para su intervención (3ª.ed). Colombia: Thomson Editores.
- Molina, D. L. (2018). Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. Ecuador.
- Morales, J. (01 de junio de 2016). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Trujillo. Trujillo. Obtenido de Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la

municipalidad provincial de Trujillo:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales\\_lj.pdf?sequence=1&is](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales_lj.pdf?sequence=1&is)

Allowed=y

Ñanco, C. (2012). Factores que afectan el clima organizacional. Obtenido de Factor H. : <http://www.factorh.cl/editar/editar-noticias/19-factores-que-afectan-el-clima-organizacional>.

Palacios. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. ECA Sinergia, 70-84.

Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitaria. Revista de Investigación en Psicología, 101 p.

Parasuraman, Z. B. (1998). Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64.

Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. Journal Of Marketing. Vol. 49, 41-50.

Pérez, H. y. (2013). Etiquetar en la web social. Española de Documentacion Científica, 36.

Pintado. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano . Peru : Arco Iris S.R.L.

Quintana. (2013). Gestion por competencias y desempeños laborales en las Municipalidades de Ayacucho. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga.

Ramírez. (2010). Calidad de servicio y niveles de satisfacción de los usuarios de las estaciones de servicio del municipio Maracaibo”; para optar al título de magister Scientiarum. Administración de empresas en la Universidad Rafael .

Reyes, M. J. (16 de febrero de 2009). eumed. Obtenido de eumed: <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

- Robbins. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pretince Hall.
- Sampieri, R. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta .
- Soriano. (2010). La calidad y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de transporte terrestre interprovincial en la ciudad de Huancavelica. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Sotelo, J. (2017). Obtenido de Revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo educativo. Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/49>
- Soto . (2013). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica. Yauli - Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/421/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stanton, Etzel y Walker. (2007). Fundamenos de Marketing. McGraw-Hill Interamericana.
- Steven, C. J. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and. Journal Of Marketing. Vol. 56, 55-68.
- Stinger, L. &. (1978). Clima Organizacional. Boston: Harvard University.
- Tejada, C. y. (2011). Prevención de riesgos laborales estación biológica de Doñana. España: Mc Graw Hill.
- Tito, Q. y. (2013). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de la Oficina Departamental de estadística e informática. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Toro, F. (2009). Clima Organizacional. Medellín, Colombia: Cincel.

- Tutasig. (2014). El clima organizacional y la conducta de los trabajadores del GAD municipal del Cantón Salcedo”; para optar el título de ingeniera de empresas en la Universidad Técnica de Ambato,. Ecuador .
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional. México: El Manual Moderno.
- Vargas. (2011). El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato. Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Velarde. (2016). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. Lima .
- Velasco, V. C. (2014). Principales Factores de Riesgo Laboral que se presentan en el Area de Produccion y Distribucion de una empresa de Gases Industriales. Guatemala.
- White, E. G. (1975). Consejos sobre el Regimen alimenticio. Ellen G. White Estate, Inc.
- Yachas, E. (2016). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte. Lima: UCV.
- Zeithaml, P. y. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Diaz de Santos.
- Zeithaml, V. B. (2009). Marketing de Servicios. México: McGraw-Hill.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Cuestionario de la investigación

### UNIVERSIDAD PERUANA UNION ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Cuestionario de Clima organizacional y Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima – 2019

Buenos días/tardes

Estimado señor (a), señorita o joven, el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca del clima organizacional y la calidad de servicio en la institución en la que usted trabaja. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad. Llene primero los datos generales, posteriormente lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Se agradece por los minutos de su tiempo brindados.

Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario.

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género:  
a) Femenino ( )                      Masculino ( )
- 1.2. Edad:  
a) Menos de 25 años                      ( )  
b) de 26 a 35 años                      ( )  
c) de 36 a 45 años                      ( )  
d) de 46 a más                      ( )
- 1.3. Nivel de estudios:  
a) Secundaria completa  
b) Técnico.  
c) Bachiller.  
d) Profesional.  
e) Otros
- 1.4. ¿Cargo que ocupa en la Institución?: .....

Marque con una “X” en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes.

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Variable 1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Estructura</b>						
1	Las normas y reglas vigentes facilitan el cumplimiento de mi Desempeño	1	2	3	4	5
2	En mi área de trabajo está claramente definido lo que realizo en la Municipalidad de Chosica	1	2	3	4	5
3	Me siento conforme con las reglas establecidas por la institución	1	2	3	4	5
4	Los objetivos que fija mi superior son razonables para que realice mi tarea	1	2	3	4	5
5	Los procedimientos de mi área ayudan a la realización de mis trabajos	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Autonomía</b>						
6	Mi trabajo brinda la oportunidad de tomar decisiones	1	2	3	4	5
7	Me es permitido tomar iniciativas propias al cargo	1	2	3	4	5
8	Se me permite ser creativo e innovador en las funciones laborales	1	2	3	4	5
9	Tengo la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según mi Criterio	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Relaciones interpersonales</b>						
10	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
11	Existe sana competencia entre mis compañeros	1	2	3	4	5
12	Mis compañeros brindan apoyo cuando lo necesito	1	2	3	4	5
13	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis Funciones	1	2	3	4	5
14	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4	5
15	Mi jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones	1	2	3	4	5
16	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Recompensa</b>						
17	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades	1	2	3	4	5
18	Recibo felicitaciones cuando realiza bien mi trabajo	1	2	3	4	5
19	Siento que mi esfuerzo es recompensado como debería de ser	1	2	3	4	5
20	Mi jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus Metas	1	2	3	4	5
21	Realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Identidad</b>						
22	La empresa me da la oportunidad de sacar lo mejor de mi	1	2	3	4	5
23	Presento propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo	1	2	3	4	5

24	Recibe retroalimentación sobre las labores que realizo	1	2	3	4	5
25	Creo que mi retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa	1	2	3	4	5
26	Disfruto trabajar en la organización	1	2	3	4	5

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Cuestionario de Clima organizacional y Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima – 2019

Estimado señor (a), señorita o joven, el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca del clima organizacional y la calidad de servicio en la institución en la que usted trabaja. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad. Llene primero los datos generales, posteriormente lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Se agradece por los minutos de su tiempo brindados.

Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino ( )      Masculino ( )

1.2. b) Edad:

- Menos de 25 años      ( )
- de 26 a 35 años      ( )
- De 36 a 45 años      ( )
- De 46 a más      ( )

1.5. Nivel de estudios:

- a) Secundaria completa
- b) Técnico.

- c) Bachiller.
- d) Profesional.
- e) Otros

1.6. ¿Cargo que ocupa en la Institución?: .....

Marque con una “X” en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes.

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**variable 2: calidad de servicio**

<b>Dimensión: Seguridad</b>						
1	Transmito seguridad en la información brindada en su respectiva gerencia de la Municipalidad Distrital de Chosica	1	2	3	4	5
2	Las personas se sienten seguros con los resultados de las operaciones que realizo	1	2	3	4	5
3	Los empleados son siempre agradables al trato que se les brinda a las personas	1	2	3	4	5
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo	1	2	3	4	5
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
6	No estoy demasiado ocupado para responder a los problemas de las clientes	1	2	3	4	5
7	Estamos siempre dispuestos a apoyar a las personas	1	2	3	4	5
8	Existe calidad de mi labor al ayudar a las personas cuando brinda información necesaria para resolver su problema	1	2	3	4	5
9	Informamos de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las operaciones hechas en la Municipalidad Distrital de Chosica	1	2	3	4	5
10	La respuesta para la solución de los problemas es rápidas y congruentes	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Confianza</b>						
11	Puedo confiar en que mi equipo logre hacer su trabajo establecido	1	2	3	4	5
12	Es importante el trabajo en equipo para lograr un desempeño de calidad	1	2	3	4	5
13	Mis compañeros de trabajo son un impedimento para realizar bien mi trabajo	1	2	3	4	5
14	Me considero un buen compañero de trabajo	1	2	3	4	5
15	Existe rivalidad en el área donde trabajo	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
16	Cuando prometemos hacer algo en cierto tiempo determinado lo cumplimos	1	2	3	4	5
17	Cuando el cliente tiene un problema, el área determinada tiene un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5

18	En mi área de trabajo concluimos el servicio en el tiempo acordado	1	2	3	4	5
19	El área donde laboro mantiene su registro de actividades sin errores	1	2	3	4	5
20	Obtuve errores al realizar su trabajo por poca información hacia los clientes	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Innovación</b>						
21	Hay supervisión directa que me permita mejorar mi atención hacia los clientes	1	2	3	4	5
22	Existe objetivos a plazo para innovar la forma de cómo solucionar algún inconveniente con los clientes	1	2	3	4	5
23	En mi área laboral se innova la tecnología para adaptarse a los nuevos tiempos	1	2	3	4	5
24	Existe un área de reclamaciones para mejorar e innovar la forma en como trabajamos	1	2	3	4	5
25	Cuando siento que realizo mal mi labor, suelo innovar para la mejora de la empresa	1	2	3	4	5

## Anexo 2. Resultado de confiabilidad

### *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,861	,857	26

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,815	,815	25

### Anexo 3. Autorización del estudio

## AUTORIZACIÓN PARA CONSENTIR APLICACIÓN DE ENCUESTA

Nombre y apellidos: Samuel Aramis Anchay Huaman	
Egresados de: Administración y Negocios Internacionales	
Universidad: Upeu	Teléfonos de contacto:986110779
Correo electrónico: samuelanchay@upeu.edu.pe	

### 2. Título del estudio:

Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima - 2019

Los investigadores solicitaron autorización para la realización del proyecto anteriormente citado, y se compromete al cumplimiento de la normativa aplicable al mismo,

El cuestionario tiene como propósito levantar información sobre : El Clima Organizacional

Dicha información será de mucha importancia para desarrollar mejoras en La Calidad de Servicio

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirnos a los correos : samuelanchay@upeu.edu.pe

Hemos leído los acuerdo, por lo que queda autorizado

Fecha : 02 de Febrero

Atte.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
LURIGANCHO - CHOSICA  
  
VÍCTOR A. CASTILLO SÁNCHEZ  
ALCALDE

Alcalde

Víctor Castilla Sánchez

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

Facultad de Ciencias Empresariales

Validación del instrumento por juicio de expertos

El instrumento a validar pertenece al proyecto titulado: "Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima 2019"

Introducción:

Sírvase encerrar dentro de un círculo el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que el instrumento contiene los conceptos propios del tema que investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera usted que si se aplica este instrumento a grupos similares se obtendrán datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

1. ¿Qué ítems cree usted que se podrá agregar?

.....

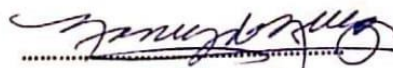
7. ¿Que ítems cree que se debería agregar?

.....

Fecha (d/m/a): 16/07/19

validado por: Nancy A. Lazo Salacios

Grado académico: Licenciada en Administración



Firma del experto

Validación del Instrumento por juicio de expertos

El Instrumento a validar pertenece al proyecto titulado: "Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima 2019"

Introducción:

Sírvase encerrar dentro de un círculo el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el Instrumento cumple con el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que el instrumento contiene los conceptos propios del tema que investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera usted que si se aplica este instrumento a grupos similares se obtendrán datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

1. ¿Qué ítems cree usted que se podrá agregar?

.....

7. ¿Que ítems cree que se debería agregar?

..... (Especificar el campo a investigar)

Fecha (d/m/a): 02/09/2019

validado por: Mg. Danny Norma Lozano

Grado académico: Magister

  
Firma del experto