UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional de Administración

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, UCAYALI 2022

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

BACH. KATHERINE DEL PILAR SAAVEDRA MELENDEZ

BACH. ANIBAL JAVIER SANCHEZ RODRIGUEZ

ASESOR:

DR. LIMBER PINCHI FASANANDO

Pucallpa – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 8:00 A.M. del día viernes 16 de setiembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Dr. Frank Bollet Ramirez (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MASISEA, UCAYALI 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Katherine Del Pilar Saavedra Melendez y Anibal Javier Sanchez Rodriguez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Dr. Frank Bollet Ramirez
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Dra. Leydi Perez Guimarez ……

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ……

Miembro

Dr. Frank Bollet Ramirez ……

Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ……

Asesor

Bach. Katherine del Pilar Saavedra Melendez ……

Tesista 1

Bach. Anibal Javier Sanchez Rodriguez ……

Tesista 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0401-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, UCAYALI 2022".

Autor(es)	:	**SAAVEDRA MELÉNDEZ, KATHERINE DEL PILAR** **SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, ANÍBAL JAVIER**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 11/07/2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Katherine del Pilar Saavedra Melendez

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Timber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 10 / 2022

Email: saavedramelendezKatherine@gmail.com
Teléfono: 964469918

Firma:
DNI: 72166156

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ANIBAL JAVIER SANCHEZ RODRIGUEZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, UCAYALI 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad: CS. ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 10 / 2022

Email: anibal150600@gmail.com
Teléfono: 964106086

Firma:
DNI: 76236663

DEDICATORIA

A mi Dios todopoderoso, quien me acompaña y me levanta en todo momento siendo la fuente de motivación y superación para inspirarme cada día. A mis padres Kathy y Emerson que, con su apoyo, amor, sacrifico y esfuerzo, me brindaron la oportunidad de crecer profesionalmente y de ser una mejor persona. A mi familia por todo el amor y cariño que me brindan. En recuerdo a mi amado y querido tío Pedro Saavedra, por todas las enseñanzas que llevo en mi corazón.

Katherine del Pilar

A Dios por ser la luz en mí camino durante momentos de oscuridad, a mis padres Lucio y Karina que estuvieron ahí apoyándome, dándome la oportunidad de poder crecer y formarme profesionalmente haciendo un sacrificio enorme para poder cumplir mi objetivo. A mi novia Diana por motivarme y apoyarme para poder salir adelante y cumplir mis metas. A mi abuelo Anival que en paz descanse, por haberme apoyado en los momentos más difíciles de mi vida y desde el cielo sé que está muy orgulloso de mi.

Aníbal Javier

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a la Escuela de Administración, por albergarnos en este proceso de desarrollo profesional.

A nuestros maestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por apoyarnos a llegar a nuestras metas, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación que los ha regido, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito.

A nuestro asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminar nuestra tesis.

A los funcionarios, trabajadores y obreros de la comuna masiseina y a los pobladores del distrito de Masisea por su gran apoyo y facilidades que nos brindaron para la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN ii

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

1.1. Descripción del problema 19

1.2. Formulación del problema 21

1.2.1. Problema general 21

1.2.2. Problemas específicos 21

1.3. Objetivos 21

1.3.1. Objetivo general 21

1.3.2. Objetivos específicos 21

1.4. Hipótesis 22

1.4.1. Hipótesis general 22

1.4.2. Hipótesis especificas 22

1.5. Variables 22

1.5.1. Variable 1: clima organizacional 22

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio 23

1.6. Operacionalización de variables 24

1.7. Justificación e importancia 27

1.7.1. Justificación teórica 27

1.7.2. Justificación metodológica 27

1.7.3. Justificación práctica 27

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 28

2.1. Antecedentes 28

2.1.1. Antecedentes nacionales 28
2.2. Bases teóricas 30
2.2.1. Variable 1: clima organizacional 30
2.2.1.1. Concepto de la variable clima organizacional 30
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable clima organizacional 30
2.2.1.3. Teorías de la variable clima organizacional 31
2.2.2. Variable 2: calidad de servicio 35
2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio 35
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones calidad de servicio 35
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio 36
2.3. Definición de términos básicos 40
2.3.1. Variable 1: clima organizacional 40
2.3.2. Variable 2: calidad de servicio 42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 45
3.1. Método de investigación 45
3.1.1. Tipo de investigación 45
3.1.2. Nivel de investigación 45
3.1.3. Diseño de investigación 45
3.2. Población y muestra 46
3.2.1. Población 46
3.2.2. Muestra 47
3.3. Instrumentos de recolección de datos 48
3.3.3. Confiabilidad de los instrumentos 48
3.4. Procedimiento de recolección de datos 49
3.5. Tratamiento de los datos 49
3.5.1. Procesamiento de datos 49
3.5.2. Presentación de datos 49
3.5.3. Análisis de datos 50

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 52
4.1. Presentación de resultados 52
4.1.1. Variable 1: Clima Organizacional 52
4.1.2. Variable calidad de servicio 57
4.2. Prueba de hipótesis 57
4.2.1. Hipótesis general 57
4.2.2. Hipótesis específicas 58
4.3. Discusión de resultados 60
CONCLUSIONES 64
SUGERENCIAS 66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 68
ANEXOS 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables 24

Tabla 2: Número de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea 46

Tabla 3: Validación del instrumento 48

Tabla 4: Confiabilidad de la variable clima organizacional 48

Tabla 5: Confiabilidad de la variable calidad de servicio 49

Tabla 6: Prueba de normalidad de las variables 50

Tabla 7: Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson 51

Tabla 8: Frecuencias de la variable clima organizacional 52

Tabla 9: Frecuencias de la dimensión estructura 53

Tabla 10: Frecuencias de la dimensión autonomía 54

Tabla 11:Frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales 55

Tabla 12: Frecuencias de la dimensión recompensa 56

Tabla 13: Frecuencias de la variable calidad de servicio 57

Tabla 14: Relación entre clima organizacional y calidad de servicio 58

Tabla 15: Relación entre estructura y calidad de servicio 58

Tabla 16: Relación entre autonomía y calidad de servicio 59

Tabla 17: Relación entre relaciones interpersonales y calidad de servicio 59

Tabla 18: Relación entre recompensa y calidad de servicio 60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación 46

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra 47

Figura 3: Frecuencias de la variable clima organizacional 52

Figura 4: Frecuencias de la dimensión estructura 53

Figura 5: Frecuencias de la dimensión autonomía 54

Figura 6: Frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales.....55

Figura 7: Frecuencias de la dimensión recompensa 56

Figura 8: Frecuencias de la variable calidad de servicio 57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....77

Anexo 2: Instrumento 1 Clima organizacional.....80

Anexo 3: Instrumento 2 calidad de servicio 81

Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1.....82

Anexo 5: Validación del instrumento 1 - experto 2 83

Anexo 6: Validación del instrumento 1 - experto 3 84

Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1.....85

Anexo 8: Validación del instrumento 2 - experto 2 86

Anexo 9: Validación del instrumento 2 - experto 3 87

RESUMEN

La investigación buscó establecer la relación del clima organizacional y calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. El tipo de investigación utilizada es la aplicada, nivel descriptivo, diseño es no experimental transversal correlacional. La población para evaluar el clima organizacional estuvo conformada por los 180 trabajadores, alcanzando una muestra de 72. Y la población para evaluar la calidad de servicio estuvo constituida por 200 usuarios que acceden a la Municipalidad en promedio por quincena, alcanzando a una muestra de 75. Los datos se recolectaron a través de la técnica de encuesta. Los resultados de la prueba de hipótesis se obtuvieron a través del coeficiente estadístico paramétrico de Pearson, concluyendo que existe relación negativa débil (-0.014) y no significativa (0.455) entre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma cómo la municipalidad administra la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales y la recompensa con sus trabajadores no es suficiente para alcanzar una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.

Palabras clave: autonomía, relaciones interpersonales, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The research sought to 00establish the relationship between organizational climate and quality of service in the District Municipality of Masisea, Ucayali 2022. The type of research used is applied, descriptive level, non-experimental transversal correlational design. The population to evaluate the organizational climate was made up of 180 workers, reaching a sample of 72. And the population to evaluate the quality of service was made up of 200 users who access the Municipality on average per two weeks, reaching a sample of 75. The results of the hypothesis test were obtained through Pearson's parametric statistical coefficient, concluding that there is a weak negative relationship (-0.014) and not significant (0.455), between organizational climate and quality of service in the District Municipality of Masisea, Ucayali 2022, which means that the way the municipality manages the structure, autonomy, interpersonal relationships and rewards with its workers is not sufficient to achieve a positive and significant relationship with the quality of service.

Key words: autonomy, interpersonal relations, responsiveness.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el clima organizacional se ha vuelto un tema importante en las organizaciones, toda vez que un buen clima organizacional significa que hay una buena química entre directivos y subordinados, los mismos que se ven reflejados en mejores estructuras, lo trabajadores gozan de autonomía, mejoran sus relaciones interpersonales y las recompensas, pero no siempre es así, por ejemplo en la Municipalidad Distrital de Masisea-Ucayali, los trabajadores manifiestan que las normas y reglas vigentes no les facilita el cumplimiento de su desempeño. La municipalidad no les otorga libertad para que tomen mejores decisiones, para que generen iniciativas, no promueve la creatividad e innovación. También manifiestan, que no hay una buena comunicación y apoyo entre compañeros, no hay una sana competencia, tampoco un ambiente ideal para desarrollar su trabajo. Por último, indican que la municipalidad no les capacita, no les felicita por un buen trabajo, nunca realizan reuniones para recocer el esfuerzo, problemas que evidencian un clima organizacional adverso, siendo la población la más afectada al recibir un mal servicio. El principal propósito de las organizaciones es la satisfacción de sus clientes o usuarios, su permanencia en el mercado depende de la buena entrega, pero uno de los componentes más importantes es tener trabajadores que satisfagan las expectativas de sus usuarios, cosa que no sucede en la Municipalidad Distrital de Masisea-Ucayali, en otro sondeo rápido, los usuario indican que la municipalidad no le ofrece, equipos actualizados, tampoco instalaciones modernas, el horario de trabajo no es adaptado a sus necesidades. Igualmente indican que la municipalidad no brinda el servicio en tiempo correcto y acordado, no gestiona sus problemas eficientemente. Otra de las deficiencias de la municipalidad es que no brindan un servicio rápido, sienten que los trabajadores no los ayudan, no se encuentran aptos para responder sus preguntas, no atienden según orden de llegada. Finalmente expresan los usuarios, que los trabajadores de la municipalidad no transmiten confianza y seguridad, no son amables, y no cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus preguntas, problemática que no sólo afecta a la población, sino a la misma

municipalidad, por ello el interés de haber realizado la presente investigación, estructurado la siguiente manera.

En el capítulo I, entregamos la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, consignamos las variables y su operacionalización, y la justificación correspondiente.

En el capítulo II, presentamos los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos de la investigación.

En el capítulo III, desarrollamos el método de la investigación, a través del tipo, nivel y diseño, asimismo consignamos la población y muestra, también conceptualizamos la técnica para la elaboración de instrumentos, recojo y tratamiento de datos.

En el capítulo IV, presentamos los resultados, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente encontramos, las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

De acuerdo con Reyes (2020), el Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena Ecuador, posee un cambiante clima organizacional administrativo, por lo tanto, se desempeñan de forma cambiante en los procesos, funciones y responsabilidades a realizar por cada servidor público, y se torne complicado obtener la efectividad del desempeño y las obligaciones, estos buscan la optimización de recursos, tiempo y espacio físico (p.2).

Problemática que también se refleja en la Municipalidad distrital de Luricocha de la provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, según Romaní (2021), cada vez que entra un nuevo alcalde, acomoda a sus allegados en cargos de confianza, y en puestos administrativos, generando un descontento y desconfianza por parte de los trabajadores nombrados, lo que ocasiona un ambiente laboral tenso porque ellos ya tienen una forma de trabajo y al llegar los nuevos trabajadores y jefes quieren plasmar nuevas ideas de trabajo, lo que genera una contradicción puesto que los que llegan tienen mucho entusiasmo y expectativas de lograr muchos objetivos, pero luego al no encontrar la respuesta esperada por los demás trabajadores se frustran, al observar la realidad con la que tienen que lidiar (p.13).

En lo que respecta a la Municipalidad Distrital de Masisea-Ucayali, el clima organizacional presenta muchas deficiencias, en un sondeo rápido el 10% de los trabajadores, manifiesta que las normas y reglas vigentes de la municipalidad no le facilita el cumplimiento de su desempeño, no están claras sus funciones, los objetivos que fija su jefe no son razonables, los procedimientos de su área no le ayuda a realizar su trabajo, para el 60% la municipalidad no promueve libertad para la toma de decisiones, ni para las iniciativas, tampoco para la creatividad e innovación, para realizar sus funciones, otro 80% considera que no hay una buena comunicación y apoyo entre

compañeros, no hay una sana competencia, tampoco un ambiente ideal, iguamente para otro 80% la municipalidad no les capacita para mejorar sus actividades, tampoco les felicita cuando realizan un buen trabajo, los esfuerzos que desarrollan no son recompensados, nunca realizan reuniones de reconocimiento para valorar el esfuerzo del personal, problema que afecta a la calidad de servicio que ofrece a la poblacion.

De acuerdo con Chávez (2021), el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Tosagua – Ecuador es una institución que brinda servicios públicos a la ciudadanía tanto a su jurisdicción como a los cantones cercanos a través de la Dirección de Tránsito Municipal del cantón antes mencionado, sin embargo, mediante observación directa se pudo identificar que existen problemas específicamente con relación a la atención al usuario, porque constantemente existen quejas o manifestaciones por parte de la ciudadanía, lo que indica que los servicios brindados no son eficientes ni eficaces (p.3).

Urbano (2021) manifiesta en la Municipalidad distrital de Pueblo Libre, se presenta una deficiente y problemática calidad en los servicios principalmente en la Gerencia de Serenazgo y la Subgerencia de Fiscalización y Sanciones Administrativas que son las que reciben la mayor carga de quejas y reclamos de los administrados, pero el enfoque de fondo nos lleva a indagar e identificar lo que motiva esta deficiencia en el servicio brindado y que precisamente es atendido por el personal o colaboradores que laboran en el municipio (p.2).

La problemática de calidad de servicio en la la Municipalidad Distrital de Masisea-Ucayali, se ha generalizado, en otro sondeo rápido, el 20% de la poblacion indica que la municipalidad no le ofrece, equipos actualizados, tampoco instalaciones modernas, el horario de trabajo no es adaptado a sus necesidades, para el 60%, la municipalidad no brinda el servicio en tiempo correcto, hay margen de error, no gestiona sus problemas eficientemente, no ofrece el servicio en el tiempo acordado, para el 80%, la municipalidad no brinda

un servicio rápido, sienten que los trabajadores no ayudan, que no se encuentran aptos para responder sus preguntas, no atienden según orden de llegada, y finalmente para otro 80%, los trabajadores de la municipalidad no transmiten confianza y seguridad, no son amables, y no cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus preguntas, está problemática, afecta no sólo a la población, sino a la misma municiplaidad, por ello el ínteres de haber realizado la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo es relación de la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022?

b) ¿Cómo es la relación de la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022?

c) ¿Cómo es la relación de las relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022?

d) ¿Cómo es la relación de la recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación del clima organizacional y calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Determinar el nivel del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

b) Describir el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

c) Calificar la relación de la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

d) Establecer la relación de la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

e) Precisar la relación de las relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

f) Mostrar la relación la recompensa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

1.4.2. Hipótesis especificas

a) Existe relación directa y significativa entre la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

b) Existe relación directa y significativa entre la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

c) Existe relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

d) Existe relación directa y significativa entre recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: clima organizacional

Definición conceptual

Según Simbron & Sanabria (2019), el Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Definición operacional

Es la información recabada de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, quienes respondieron un cuestionario de 20 ítems, relacionado con las dimensiones, estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa.

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio

Definición conceptual

(Pizzo, 2013, citado en Morocho, 2019), afirma que calidad de servicio es un hábito que se desarrolla y practica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable. Es aquí donde se desarrolla el concepto de que el cliente tiene la razón y las empresas deben acomodarse a la necesidad de este, es así como una empresa llega a posicionarse y tener éxito en el mercado empresarial (p.21).

Definición operacional

Es la información recabada de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, quienes respondieron un cuestionario de 20 ítems, relacionado con las dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Estructura	Normas y reglas	Las normas y reglas vigentes te facilitan el cumplimiento de tu desempeño
		Claridad de funciones	En tu área de trabajo está claramente definido las funciones realizas
		Conformidad de reglas establecidas	Te sientes conforme con las reglas establecidas por la municipalidad
		Razonabilidad de los objetivos	Los objetivos que fija tu superior son razonables para que realices tu tarea
		Procedimientos de realización del trabajo	Los procedimientos de tu área ayudan a la realización de tus trabajos
	Autonomía	Tomar decisiones	Tu trabajo te brinda la oportunidad para tomar decisiones
		Tomar iniciativas	Te es permitido tomar iniciativas propias en tu cargo
		Creatividad e innovación	Te es permitido ser creativo e innovador en las funciones laborales que desarrollas
		Libertad para realizar funciones	Tienes libertad de realizar tus funciones de la forma adecuada y según tu criterio
			Tienes libertad para solucionar problemas de tu área
	Relaciones interpersonales	Comunicación entre compañeros	Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo
		Sana competencia	Existe sana competencia entre compañeros de trabajo
		Apoyo de compañeros	Tus compañeros te brindan apoyo cuando necesitas
		Ambiente ideal	El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar tus funciones
			Tu jefe pide tu opinión para ayudarle a tomar

			decisiones
	Recompensa	Capacitación	La municipalidad te brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo en tus actividades
		Felicitaciones	Recibes felicitaciones cuando realizas bien tu trabajo
		Esfuerzo	Sientes que tu esfuerzo es recompensado como debería de ser
		Motivación	Tu jefe te motiva con recompensas económicas frente al logro de tus metas
			Realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la municipalidad
	Elementos tangibles	Equipos actualizados	La municipalidad te muestra equipos de última generación y actualizados
		Instalaciones modernas	La municipalidad te brinda instalaciones adecuadas
		Horario de trabajo adaptado al cliente	El horario que ofrece la municipalidad son los adecuados para la prestación de servicio
Calidad de servicio		Higienes y limpieza	Consideras que la municipalidad muestra una adecuada higiene y limpieza de sus instalaciones
			La municipalidad cuenta con una sala de espera adecuada
	Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto	Los trabajadores brindan los servicios en el tiempo oportuno
		Ofrecer servicios correctos sin margen de error	Los trabajadores brindan los servicios sin margen de error
		Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.	Cuando los trabajadores te prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple
		Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	Los trabajadores te informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las operaciones que realiza la municipalidad
		Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios	Los trabajadores resuelven o priorizan lo solicitado por usted
	Capacidad de	Servicio rápido a los	Las respuestas que brindan los trabajadores son

respuesta	colaboradores	rápidas y congruentes
	Deseo de ayudar a los colaboradores	Los trabajadores no están demasiado ocupados para responder a tus consultas
	Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores	Los trabajadores se encuentran aptos para responder a las diversas peticiones que realizas
	Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	Los trabajadores resuelven las peticiones por orden de llegada sin importar lazos de amistad
		Los trabajadores están siempre dispuestos a apoyarte
Seguridad	Transmisión de confianza.	Los trabajadores de la municipalidad le trasmiten confianza para realizar los trámites
	Seguridad en relación usuario - municipalidad	Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad
	Amabilidad con los usuarios.	Los trabajadores le tratan con amabilidad en cada servicio que recibe
	Conocimientos suficientes del personal	Los trabajadores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización del servicio
		Cuando el trabajador no sabe la información que le pregunta se muestra preocupado y busca solucionarlo rápidamente

Nota. Matriz de consistencia

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

Desde este enfoque, la investigación entregará teorías relevantes a la comunidad académica e investigadora, las mismas que pretende generar reflexión y discusión en estos espacios sobre el clima organizacional y calidad de servicio, toda vez que el mundo cambiante exige a las organizaciones la aplicación de las teorías en los diferentes escenarios, especialmente en las municipalidades.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico, la investigación entregará dos instrumentos de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, y validados por juicio de expertos, los mismos que pueden ser utilizados en futuras investigaciones relacionados con los temas de estudio clima organizacional y calidad de servicio.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el enfoque práctico, la investigación entregará resultados a la Municipalidad Distrital de Masisea, información importantísima que podría ayudar a solucionar los problemas del clima organizacional y calidad de servicio. Resultados que a su vez podrían ser referenciados en futuras investigaciones sobre el tema de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Morales (2017), en su tesis la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, concluye: se evidenció que existe una relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman (Rho = 0. 141 y P=0. 009) entre la dimensión de recompensa y calidad de atención del usuario (p.103).

Calero (2018), en su tesis clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018, concluye: el clima organizacional y la calidad de servicio se relacionan significativamente (p = 0.000), es menor que el valor de significancia (α = 0,05); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de (rs = 0,718), es decir existe correlación significativa positiva media, lo que indica que, al incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio (p.50).

Alberto (2020) en sus tesis, el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018, concluye: el clima organizacional representado en niveles (agrupado) en la municipalidad distrital de Huayllay 2018. El 62% de los encuestados (40 trabajadores), consideran que el clima organizacional es aceptable. Un 38% de los encuestados (25 trabajadores), manifiestan que el clima organizacional es regular. De los resultados se puede inferir que el clima organizacional en la municipalidad distrital de Huayllay está en el nivel aceptable (p.71).

Vivanco (2021) en su tesis comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020, concluye: La significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (tercera hipótesis

específico del investigador). Es decir, la estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.579 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un ambiente físico poco adecuado, con bajos recursos, y una débil cultura organizacional (p.74).

Anchay (2021) en su tesis clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019, concluye: 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 (p.73).

Eras (2021) en su tesis Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021, concluye: El coeficiente correlacional obtenido 0.672, refleja que existe correlación positiva; presenta correlación moderada. Existe conexión entre las variables relaciones interpersonales y calidad del servicio (p.34).

Moreno (2021) en su tesis percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019, concluye: se determinó que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacora es regular, esto se concluyó en base a las cinco dimensiones del modelo usado, en el cual se evidenció que aún falta mucho para ofrecer un buen servicio, debido a que los

usuarios no se sienten satisfechos en su totalidad con la prestación que ofrece la municipalidad Distrital de Pacora. Además, se puede decir que las dimensiones menos valoradas son elementos tangibles, empatía, considerando que los usuarios observan que los trabajadores no usan correctamente el uniforme y la señalización interna de la municipalidad no están correctamente distribuidas, por otro lado, los trabajadores no consideran importante las quejas o inconvenientes que presentan los usuarios (p.42).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: clima organizacional

2.2.1.1. Concepto de la variable clima organizacional

Según (Ramírez y Domínguez, 212, citado en Fajardo, et al., 2020), el clima organizacional puede ser definido como los patrones recurrentes de actitudes, comportamientos y sentimientos que definen la vida en una institución y que están más relacionados con el ambiente y los valores; es decir, donde y con los cuales interactúan las personas.

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable clima organizacional

Estructura organizacional

De acuerdo con (Robbins, 2005, citado en Rojas, 2018) estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (p.20).

Autonomía

Según Goicochea (2018) la autonomía para tomar decisiones brinda a los colaboradores cierta sensación de seguridad, la persona que hace uso de esta autonomía aprende a pensar por sí mismo, a ser crítico en sus decisiones y a analizar la realidad de forma racional. Por medio de la dimensión autonomía la

persona logra ejercer su voluntad, en tal sentido, cada individuo tendrá la facultad de obrar según su criterio (p.29).

Relaciones interpersonales

De acuerdo con (Patlán, 2017, citado en Falcón , 2019) las relaciones interpersonales es la percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y persona vinculadas a la organización, como clientes y usuarios, permitiéndoles establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable (p.33).

Recompensas extrínsecas

Nieves (2018), afirma, las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, el sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor (p.14).

2.2.1.3. Teorías de la variable clima organizacional

Teoría del Clima Organizacional de Likert

Según (Sandoval, 2004, citado en Abarca, 2018) Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización

evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas (pp.27-28).

Teoría de los factores de Herzberg

De acuerdo con (Chiavenato 2011, citado en Ruíz, 2021) Esta teoría se desarrolla a partir del sistema de Maslow, que identificó dos categorías de necesidades humanas: superiores y las inferiores; los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son aquellos aspectos ambientales en la situación laboral que necesitan permanente atención para así evitar la insatisfacción, estos incluyen las remuneraciones y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y supervisión. La motivación y la satisfacción solo pueden originarse como consecuencia de fuentes internas y de las oportunidades que suministre el trabajo para la realización personal. Basado en esto, un trabajador que percibe su trabajo como que no tiene sentido puede reaccionar con apatía, aunque exista factores ambientales adecuados y por tanto, los gestores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y esforzarse para enriquecer el trabajo (p.16).

Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor

Citado en Vargas (2019) En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y.

Teoría X

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Teoría Z

La Teoría Z proporciona medios para dirigir a las personas de forma tal que el trabajo realizado en equipo sea más eficiente. La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que

la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados. La teoría Z , busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa. Esta concepción presupone, de alguna manera el conocimiento de las dos teorías anteriores; es decir, de las teorías X e Y. Afirma que la productividad es más una cuestión de administración de personas que de tecnología, mucho más de gestión humana sustentado en filosofía y cultura organizacional adecuadas, que de enfoques tradicionales basados en la organización (pp.49-50).

Teoría de los tres factores de Mcclelland

Citado en Arriola & Huanca (2018) Su teoría centra la atención sobre tres tipos de motivación:

a) Logro. - Se trata del impulso de obtener éxito y destacar. Y por tanto la motivación surge de establecer objetivos importantes, apuntando a la excelencia, con un enfoque en el trabajo bien realizado y la responsabilidad.
b) Poder. - Se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de importancia. Se desea el prestigio y el estatus.
c) Afiliación. - Se trata del impulso de mantener relaciones personales satisfactorias, amistosas y cercanas, sintiéndose parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y ser útil a otras personas (p.63).

Teoría de Forehand y Von Gilmer (1964)

Citados en Álzate (2019) Enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer según el cual el clima organizacional es el “conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. Para Forehand y Gilmer el clima organizacional es multidimensional y está formado por un conjunto de

características que describen a la organización, la hacen diferente de otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros de la organización.

El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. Está integrado por las características propias de la organización, que la describen y a su vez la diferencian de las demás. Es experimentado por todos los individuos y se puede medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de las personas. Es un fenómeno subjetivo que se refiere a las actitudes, valores, normas y sentimientos que las personas perciben que existen o conciernen a la organización de la cual hacen parte. También es un fenómeno objetivo, es decir, como conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de los individuos que la forman (pp.24-25).

2.2.2. Variable 2: calidad de servicio

2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio

De acuerdo con Ancasi & Romero (2018) es la búsqueda de la excelencia que no tiene fin. Implica un reto de la construcción del mañana, es un compromiso por parte de los trabajadores que brindan el servicio al cliente, conduce a un gran compromiso progresivo y continuo, donde toda la organización se centra en la forma de pensar en todas y cada una de las actividades que en ella se gestiona (p.8).

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones calidad de servicio

Elementos tangibles

De acuerdo con Guevara & Villalobos (2020) Hacen referencia a la apariencia y funcionalidad del establecimiento, instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (p.36).

Fiabilidad

De acuerdo con Zapata (2019), “Habilidad de desarrollo de labores, brindando seguridad y garantía en el servicio realizado” (p.37).

Capacidad de respuesta

Según la (Revista INNOVAR, 2005, citado en Bayona , 2018) “Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo” (p.20).

Seguridad

Según (Avalos et al. 2014, citados en Morocho, 2019) son conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. Del mismo modo, lo define Duque (2005) como el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Viéndolo de manera concreta vendría a ser inexistencia de peligros, riesgos o dudas (p.23).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio

Teoría de la Calidad según Kaoru Ishikawa

(Quispe, 2015, citado en Ortiz, 2019) para Ishikawa controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. El control de calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles y siempre se deben tomar en cuenta las

acciones correctivas apropiadas, ya que el control de calidad no acompañado de acción es definitivamente una simple diversión.

Su filosofía incorporó el diagrama de Ishikawa causa y efecto, más conocido como la espina de pescado. Es un método grafico que refleja la 39 relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista, puesto que relaciona el efecto con sus causas potenciales. Y existen pasos para la construcción de un diagrama de Ishikawa en el siguiente orden:

- Definir y delimitar claramente el problema o tema a analizar.
- Decidir qué tipo de diagrama de Ishikawa se usará.
- Buscar todas las causas probables, las más concretas posibles, con apoyo del diagrama elegido y por medio de una sesión de lluvia de ideas.
- Representar en el diagrama de Ishikawa las ideas obtenidas y analizar el diagrama.
- Decidir cuáles son las causas más importantes mediante el diálogo.
- Decidir por qué causas actuar.
- Preparar un plan de acción para cada una de las causas a investigarse o corregirse (p.37).

Teoría de la Calidad según Williams Edwards Deming

(James & William, 1993, citado en Solís , 2017) Fue un estadístico estadounidense, desarrolló el control estadístico de calidad durante la década 20 y 30. Después de la Segunda Guerra Mundial, empezó a enseñar el control estadístico en Japón, l reconocido por su desempeño y mejoramiento de la calidad del producto y servicio llamado premio Deming, además difundió el Ciclo Deming que cosiste en la mejora continua del producto y su uso, lo cual requiere diseñar un modelo con normas de calidad (panear, hacer, actuar y verificar), por otro lado, para alcanzar la excelencia en la calidad propone los 14 puntos:

Crear y dar a conocer a todos los empleados un enunciado de las metas y objetivos de la organización; aprender los nuevos principios generales; entender el objeto de la inspección para el mejoramiento de los procesos y la reducción del costo; dejar de tomar decisiones tan solo en base al costo; mejorar en forma constante; instituir la capacitación; enseñar e instituir el liderazgo; eliminar el miedo; optimizar los esfuerzos de los equipos; eliminar exhortaciones de la fuerza de trabajo; eliminar cuotas numéricas y administración por objetivos; eliminar las barreras para enorgullecerse por la calidad del trabajo; impulsar la educación y el auto mejoramiento y tomar acción (pp.42-43).

Teoría de la Calidad según Philip Crosby

(Méndez Rosey, 2013, citado en Fernández, 2018) indica que: La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención.

Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad stops son:

1) Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrara, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2) No existe otra cosa como un problema de calidad.
3) No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4) La única médica de actuación es el coste de la calidad.
5) La única actuación estándar es la de cero defectos (pp.16 -17).

La Trilogía de Juran

De acuerdo con (Camisón et al. 2006, citado en Castañeda & Yepes, 2020) Joseph M. Juran ha sido llamado el padre de la calidad y se lo conoce como el gigante de mayor calidad del siglo XX. Quizás más importante aún, se le reconoce como la persona que influyó en la incorporación de la dimensión humana a la calidad, ampliándola desde su origen estadístico hasta la visión más completa de la Gestión de Calidad Total.

Juran al igual que Deming, plantea un enfoque básico para la gestión de calidad, en el que se distingue principalmente el concepto de la "Trilogía de Juran", explican que este concepto interrelaciona tres procesos:

1) La planificación de la calidad. Está enfocada a diseñar productos y procesos que satisfagan las necesidades de los clientes.
2) El control de calidad. Se basa en el control estadístico de procesos (conocido también por sus siglas CEP), con el fin de identificar las tendencias del comportamiento de las mediciones arrojados por los procesos, manteniendo el proceso dentro de los estándares definidos y retroalimentar a la dirección para la toma de decisiones.
3) La mejora de la calidad; consiste en mejorar la calidad de los productos y los procesos, reduciendo la variabilidad de los procesos, y aumentando las exigencias en las características de productos a costos competitivos (pp.72-73).

Teoría de la Calidad de Armand V. Feigenbaum

Según (Evans, 2008, citado en Ramirez, 2019) Una de las principales aportaciones de Armand V. Feigenbaum fue la definición de control total de calidad que es interpretada a continuación según su libro Total Quality Control (1983): Control total de calidad (CTC) es un sistema efectivo para integrar el desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad; siendo el esfuerzo de varios departamentos en una organización permitiendo que las áreas de

mercadotecnia, ingeniería, producción y servicio tengan altos niveles económicos y obtiene la satisfacción del cliente.

Este precursor consideraba la calidad como una herramienta de negocios estratégica que requiere la participación de todos los que integran la organización, y promovió el uso de los costos de la calidad como herramienta de medida y evaluación. Feigenbaum desarrollo un patrón para el mejoramiento continuo, entre los que se encuentra: la definición del control total de la calidad, calidad versus calidad, control, integración, incremento de las ganancias mediante la calidad, los seres humanos influyen en la calidad, el control de calidad total (se aplica a todos los productos y servicios, la calidad se aplica a todo el ciclo del producto, control del proceso, facilitadores de calidad y no políticas de calidad, compromiso con la calidad, herramientas estadísticas y control de calidad en la fuente (p.20).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: clima organizacional

Normas Legales

De acuerdo con Velasco (2018) “son normas escritas dictadas por los órganos legislativos competentes del Estado”.

Funciones y actividades principales

De acuerdo con Iranzo (2017) se trata de describir las áreas básicas de responsabilidad del puesto, resumiéndolas en términos de los resultados permanentes que se esperan que el puesto alcance en cada una de ellas. Un puesto de trabajo se suele desarrollar normalmente entre cinco y diez responsabilidades básicas o finalidades (p.19).

Proceso administrativo

(Ricalde, 2016, citado en Vargas & Zapata, 2019) plantea que el proceso administrativo en las entidades se ordenan las actividades para poder establecer los objetivos empresariales para luego poder establecer lo necesario para la

aplicación de esta actividad seguido de un correspondiente control para su cumplimiento del proceso por lo que toma en cuenta la planeación, organización, dirección y control (p.18).

Toma de decisiones

Para (Ferreira, 2006, citado en Gutiérrez & Barandica, 2020) la toma de decisiones constituye un proceso que se desarrolla en toda organización y en todos sus niveles: operativo, táctico, gerencial y estratégico. Esta se realiza por los individuos o grupos que la conforman y para ello consideran una serie de elementos y factores que inciden en este proceso, dígase: elementos contextuales, características de la situación concreta que exige una decisión, la información para determinar esta última y, sobre todo, la capacidad del individuo o grupo que ejecutan el proceso (p.25).

Iniciativa laboral

De acuerdo con (Alles, 2005, citado en Guevara & Villanueva, 2019) “ocurre cuando el colaborador demuestra la capacidad para actuar y resolver los pequeños problemas que surgen cada día sin la necesidad de recibir algo en especial para llegar a una solución” (p.24).

Creatividad

De acuerdo con (Amabile, 1996, citado en Castillo, 2020) El concepto de creatividad es un fenómeno complejo, es una característica de los individuos, de los equipos y de las organizaciones y no debe atribuirse solo a las características de los individuos, pero la creatividad si es un factor clave para el desarrollo de habilidades personales, profesionales, empresariales y sociales (Madžar & Milohnić, 2019), que se convierten en fuente de innovaciones (p.8).

Comunicación

De acuerdo con Segredo, et al. (2017) la comunicación es un proceso que caracteriza la relación entre los seres humanos y está presente en todos los

espacios en los que este se desenvuelve, siendo uno fundamental el ámbito de la vida laboral.

Competencia

Según (De Acedo-Lizárraga, 2016, citado en Parisaca, 2021) el término competencia engloba habilidades, conocimientos, actitudes, disposiciones y valores relacionados entre sí que garantizan un desempeño laboral satisfactorio según estándares previamente seleccionados. Las competencias que ayudan a comprender la información, los datos, las instrucciones, los objetos, etc. constituyen las habilidades del pensamiento reflexivo, núcleo de las competencias (p.28).

La capacitación laboral

De acuerdo con (Simón Dolan, 2007, citado en Valdivia, 2018), la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes (p.5).

El reconocimiento

(Pino, citado, en Parada, 2017) afirma que: El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral (p.50).

2.3.2. Variable 2: calidad de servicio

Elementos tangibles

De acuerdo con Davila & Flores (2017) Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (p.26).

Instalaciones

De acuerdo con Rojas S. (2017) “Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones” (p.66).

Puntualidad

Sobre ello (Moya E., 2011, citado en Ortiz, 2019) describe que es un comportamiento que se aprende desde la infancia, como la formación de valores en familia, lo cual permite cumplir como regla los horarios de actividades (p.13).

Equipos

Según (Hoffman & Bateson, 2012, citados en Berrocal, 2020) Elementos tangibles que forman parte de una organización (p.38).

Servicio

Según (Stanton, 2000, citado en Yucra & Sanchez , 2019) “Es el ejercicio cortés que debe brindar un trabajador a un cliente o usuario, cuando se ejecuta una compra, se consume algo o se atiende en alguna organización. Se refiere a las actividades que son identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (p.40).

Usuario

La (RAE, 2001, citado en Hizo, 2021), define al usuario como, quien usa ordinariamente una cosa. Si esto se lleva a campo de la información, puede decirse que se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente del lugar donde ésta se encuentre y del soporte en que esté presentada. Real Academia española (p.52).

Motivación

De acuerdo con Velásquez (2019) Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata

de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona (p.46).

Seguridad

De acuerdo con Anchay (2021b) 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 (p.44).

Amabilidad

Según (Chiavenato, 2009, citado en Cristancho, 2021) “Es el acto y/o comportamiento que realiza una persona con respeto y educación hacia otras personas” (p.27).

Cortesía

De acuerdo con Mayta (2017), cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas. Se trata de la demostración de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo (p.42).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Esteban (2018), está orientada a resolver los problemas que se presentan en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. Se denomina aplicadas; porque en base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico (p.3).

3.1.2. Nivel de investigación

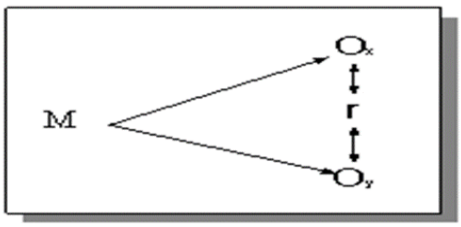
La investigación es de nivel descriptivo, según Herbas & Rocha (2018) Las investigaciones descriptivas son aquellas relacionadas con describir las características de un individuo en particular, o un grupo. Los estudios están interesados en predicciones específicas, con la narración de los hechos y características relacionadas con el individuo, el grupo o la situación.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional de acuerdo con Chávez, et al. (2017) Los estudios trasversales correlacionales permiten describir relaciones entre dos o más variables en un momento dado. Estos estudios se limitan a establecer solo relaciones entre variables sin analizar las relaciones causa-efecto. Además, de estar fundamentados en planteamientos e hipótesis correlacionales (pp.52-53).

Figura 1:

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Masisea

OX: Variable 1: clima organizacional

OY: Variable 2: calidad de servicio

r: Influencia entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable 1: clima organizacional

La población de estudio para evaluar la variable clima organizacional, estuvo constituido por el 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, que son 180.

***Tabla 2**:*

Número de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea

N°	Régimen laboral de los trabajadores	Total
1	Alcalde y regidores	7
2	Trabajadores nombrados y contratados DL 276	18
3	CAS DL 1057	25
4	Locadores de servicio	130
	Total	180

Nota. Municipalidad Distrital de Masisea

- Variable 2: calidad de servicio

La población de estudio para evaluar la variable calidad de servicio, estuvo constituido por 200 usuarios que acceden por quincena en promedio a la Municipalidad Distrital de Masisea.

3.2.2. Muestra

La muestra se determinó a través del muestreo probabilístico, para lo cual se hizo uso de la fórmula para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

- Variable clima organizacional

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (180)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*180) / (((0.09) ^2*179) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 72 trabajadores

- Variable calidad de servicio

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (200)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*200) / (((0.09) ^2*199) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 75 usuarios

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se formularon dos instrumentos mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según Katz, et al. (2019) Respecto a las preguntas cerradas, también nombradas como precodificadas o de respuesta fija, son aquellas cuyas respuestas ya están acotadas al momento de diseñar el cuestionario. Esto es así porque se ha determinado previamente cuáles son las diversas opciones de respuesta posible. Bajo esta premisa, cada uno de los instrumentos cuenta con 20 ítems, cinco opciones de respuesta (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) con valoración del 1 al 5 (p.11).

3.3.2. Validación de expertos

Tabla 3:

Validación del instrumento

Expertos	Clima organizacional	Calidad de servicio
Dr. Leydi Pérez Guimaraez	83%	83%
Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona	83%	83%
Mg. José Manuel Cárdenas Bernaola	81%	81%

3.3.3. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 4:

Confiabilidad de la variable clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.874 por lo tanto, el nivel de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 5:

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	20

El valor obtenido de alfa de Cronbach es 0.921 por lo tanto, el nivel de confiabilidad del instrumento excelente.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recolectaron a través de la técnica de encuesta, de acuerdo con Espinoza (2019) esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. Entre las modalidades de encuesta se pueden destacar: encuestas por teléfono, encuestas por correo, encuesta personal, encuesta online.

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Los datos recolectados se procesaron en forma mecánica en el programa Excel, donde se creó una base de datos por variables, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuesta. Resultados que a su vez se procesaron en el programa estadístico SPSSv26.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos son presentados en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, organizados por columnas, filas y porcentajes, los que muestra el nivel de variables y dimensiones. Así mismo son presentados en tablas extraídas del programa estadístico SPSSv26, los que muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

Para establecer el nivel de variables se hará uso de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Torres, 2018) Una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. Cada instrumento cuenta con 20 items. Entonces la puntuación mínima posible es 20 y la máxima es 100. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado Recuperado así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

El coeficiente estadístico para establecer la relación entre variables y dimensiones se determinó luego de realizar la prueba de normalidad.

Tabla 6:

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,079	72	,200*	,975	72	,168
Calidad de servicio	,097	72	,088	,978	72	,225

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

El número de encuestas por variable es >50, por lo tanto, se toma en consideración la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov[a], donde el valor sigma de ambas variables es > 0.05, de dónde entonces que la distribución de los datos sigue el supuesto de normalidad, por lo que la prueba de hipótesis se desarrolló a través del coeficiente estadístico paramétrico de Pearson. según Roy, et al. (2020), es un indicador usado para describir cuantitativamente la fuerza y dirección de la relación entre dos variables cuantitativas de distribución normal y ayuda a determinar la tendencia de dos variables a ir juntas, a lo que también se denomina covarianza. El coeficiente de correlación se representa con una “r” y puede tomar valores que van entre −1 y + 1. Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de −1 o + 1, lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación.

Tabla 7:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Hernández, Fernández y Baptista (2003)

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si P ≤ 0.05
- La relación no se considera significativa si P > 0.05

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: Clima Organizacional

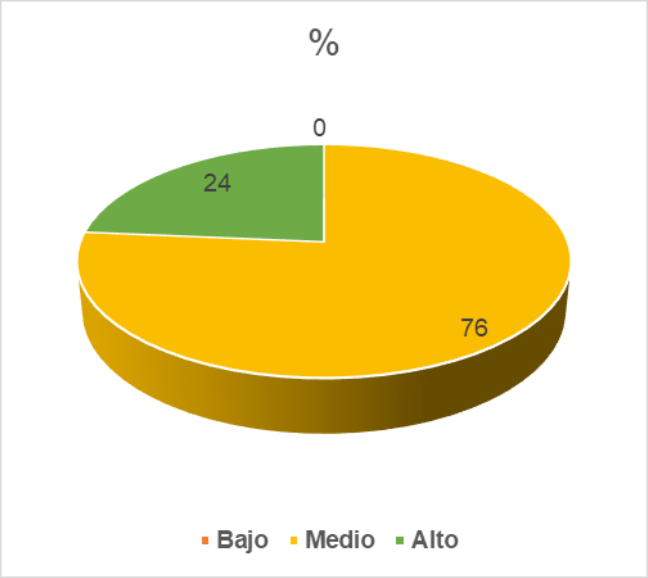
Tabla 8:

Frecuencias de la variable clima organizacional

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	55	76
Alto	[74-100]	17	24
n		72	100

Figura 3:

Frecuencias de la variable clima organizacional



Nota. Tabla 8

Análisis

Se observa en la tabla 8 y figura 3, que el 76% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de clima organizacional es medio, y el 24% indica que es alto.

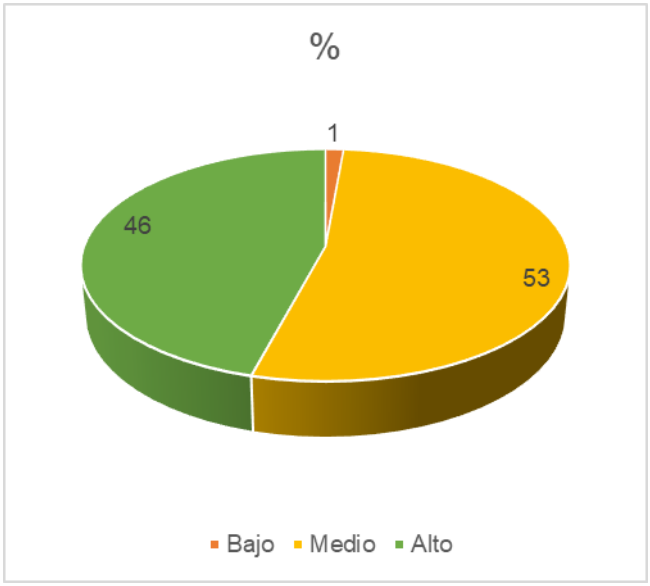
Tabla 9:

Frecuencias de la dimensión estructura

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1
Medio	[12-18]	38	53
Alto	[19-25]	33	46
n		72	100

Figura 4:

Frecuencias de la dimensión estructura



Nota. Tabla 9

Análisis

Se observa en la tabla 9 y figura 4, que el 1% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de estructura es bajo, el 63% indica que es medio y el 46% indica que es alto.

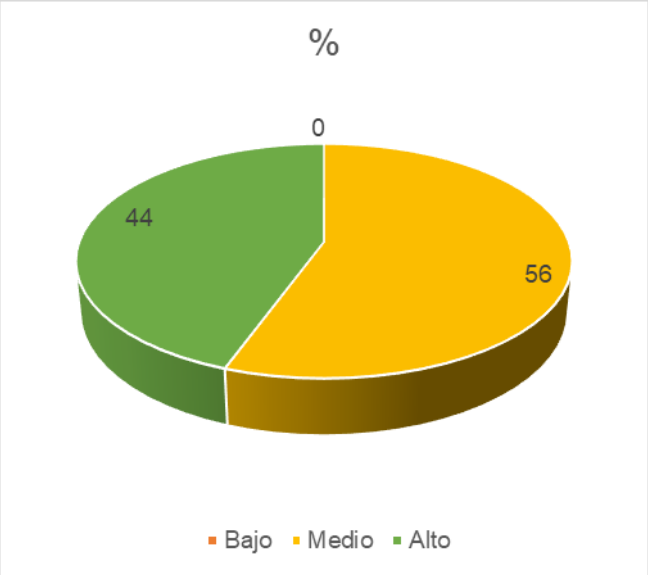
Tabla 10:

Frecuencias de la dimensión autonomía

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	40	56
Alto	[19-25]	32	44
n		72	100

Figura 5:

Frecuencias de la dimensión autonomía



Nota. Tabla 10

Análisis

Se observa en la tabla 10 y figura 5, que el 56% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de autonomía es medio y el 44% indica que es alto.

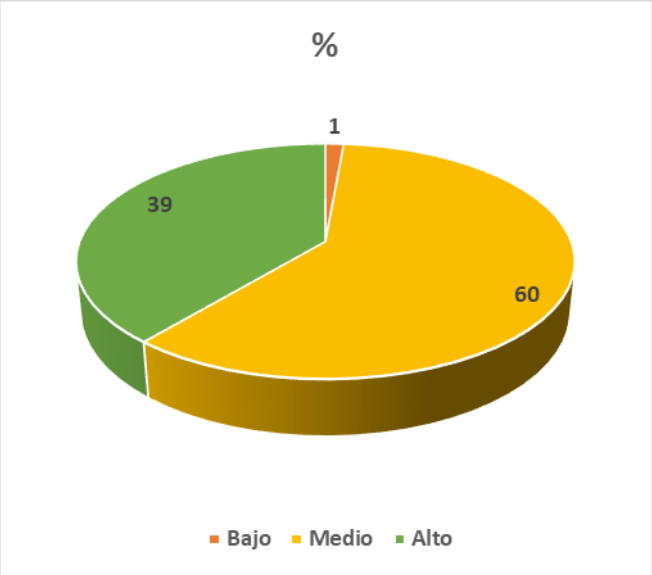
Tabla 11:

Frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1
Medio	[12-18]	43	60
Alto	[19-25]	28	39
n		72	100

Figura 6:

Frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales



Nota. Tabla 11

Análisis

Se observa en la tabla 11 y figura 6, que el 1% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de relaciones interpersonales es bajo, el 60% indica que es medio y el 39% indica que es alto.

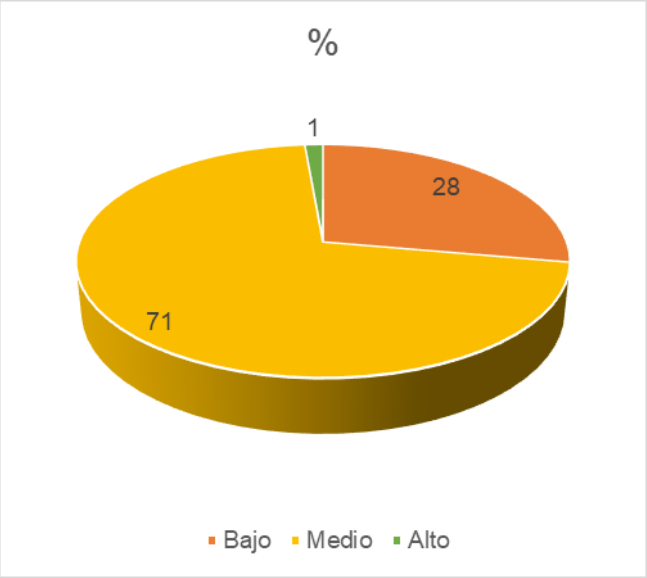
Tabla 12:

Frecuencias de la dimensión recompensa

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	20	28
Medio	[12-18]	51	71
Alto	[19-25]	1	1
n		72	100

Figura 7:

Frecuencias de la dimensión recompensa



Nota. Tabla 12

Análisis

Se observa en la tabla 12 y figura 7, que el 28% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de *recompensa* es bajo, el 71% indica que es medio y el 1% indica que es alto.

4.1.2. Variable calidad de servicio

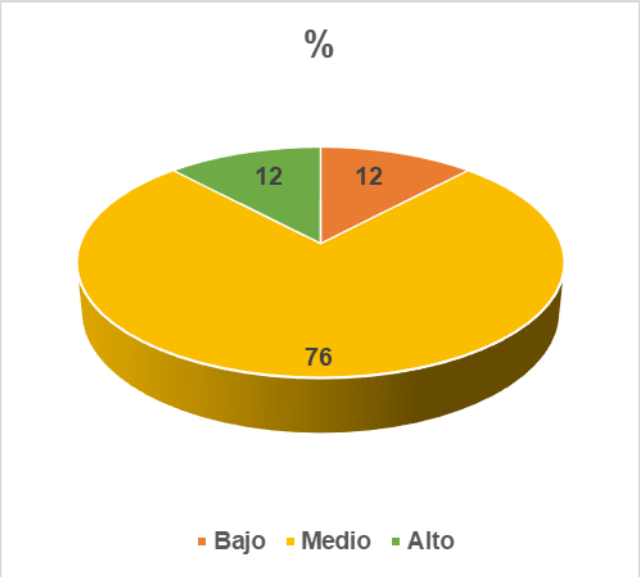
Tabla 13:

Frecuencias de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	9	12
Medio	[47-73]	57	76
Alto	[74-100]	9	12
n		75	100

Figura 8:

Frecuencias de la variable calidad de servicio



Nota. Tabla 13

Análisis

Se observa en la tabla 13 y figura 8, que el 12% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 76% indica que es medio y el 12% indica que es alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

Tabla 14:

Relación entre clima organizacional y calidad de servicio

Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	-,014
	Sig. (unilateral)		,455
	N	72	72
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,014	1
	Sig. (unilateral)	,455	
	N	72	75

Nota. SPSSV26

Análisis

La relación es negativa débil (-0.014) y no significativa (0.455), es decir existe relación indirecta débil y no significativa entre clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

Tabla 15:

Relación entre estructura y calidad de servicio

Estructura	Correlación de Pearson	1	,138
	Sig. (unilateral)		,125
	N	72	72
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,138	1
	Sig. (unilateral)	,125	
	N	72	75

Nota. SPSSV26

Análisis

La relación es positiva media (0.138) y no significativa (0.125), es decir existe relación directa media y no significativa entre estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

Tabla 16:

Relación entre autonomía y calidad de servicio

Autonomía	Correlación de Pearson	1	-,040
	Sig. (unilateral)		,370
	N	72	72
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,040	1
	Sig. (unilateral)	,370	
	N	72	75

Nota. SPSSV26

Análisis

La relación es negativa débil (-0.040) y no significativa (0.370), es decir existe relación indirecta débil y no significativa entre autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

Tabla 17:

Relación entre relaciones interpersonales y calidad de servicio

Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	-,147
	Sig. (unilateral)		,109
	N	72	72
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,147	1
	Sig. (unilateral)	,109	
	N	72	75

Nota. SPSSV26

La relación es negativa media (-0.147) y no significativa (0.109), es decir existe relación indirecta media y no significativa entre *relaciones interpersonales* y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa y significativa entre recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

Tabla 18:

Relación entre recompensa y calidad de servicio

Recompensa	Correlación de Pearson	1	,012
	Sig. (unilateral)		,461
	N	72	72
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,012	1
	Sig. (unilateral)	,461	
	N	72	75

Nota. SPSSV26

Análisis

La relación es positiva débil (0.012) y no significativa (0.461), es decir existe relación directa débil y no significativa entre la recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.

4.3. Discusión de resultados

La relación es negativa débil (-0.014) y no significativa (0.455), entre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales y la recompensa con sus trabajadores, no es suficiente para alcanzar una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Calero (2018) en su tesis clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018, quien concluye: el clima organizacional y la calidad de servicio se relacionan significativamente (p = 0.000), es menor que el valor de significancia (α = 0,05); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de (rs = 0,718), es decir existe correlación significativa positiva media, lo que indica que, al

incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio.

El 76% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de clima organizacional es medio, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, la municipalidad no está administrando de manera adecuada la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales y la recompensa. Resultado distinto obtuvo Alberto (2020) en sus tesis, el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018, quien concluye: el clima organizacional representado en niveles (agrupado) en la municipalidad distrital de Huayllay 2018. El 62% de los encuestados, consideran que el clima organizacional es aceptable. Un 38% de los encuestados, manifiestan que el clima organizacional es regular. De los resultados se puede inferir que el clima organizacional en la municipalidad distrital de Huayllay está en el nivel aceptable.

El 76% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de calidad de servicio es medio, lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios, que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad que entrega la municipalidad no son las adecuadas. Resultado parecido encontró Moreno (2021) en su tesis percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019, quien concluye: se determinó que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacora es regular, esto se concluyó en base a las cinco dimensiones del modelo usado, en el cual se evidenció que aún falta mucho para ofrecer un buen servicio, debido a que los usuarios no se sienten satisfechos en su totalidad con la prestación que ofrece la municipalidad Distrital de Pacora.

La relación es positiva media (0.138) y no significativa (0.125), entre la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali

2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra las normas, las reglas establecidas, las funciones, los objetivos, y los procedimientos de realización del trabajo, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Vivanco (2021) en su tesis comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura – 2020, quien concluye: la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (tercera hipótesis específico del investigador). Es decir, la estructura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.579 y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, la Municipalidad Distrital de Huaura cuenta con un ambiente físico poco adecuado, con bajos recursos, y una débil cultura organizacional.

La relación es negativa débil (-0.040) y no significativa (0.370), entre la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la toma de decisiones, las iniciativas, la creatividad e innovación, y la libertad para realizar sus funciones, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Anchay (2021) en su tesis clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019, quien concluye: 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.

La relación es negativa media (-0.147) y no significativa (0.109), entre las relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la comunicación y el apoyo a sus trabajadores, la competencia, y el ambiente, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Eras (2021) en su tesis Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021, quien concluye: El coeficiente correlacional obtenido 0.672, refleja que existe correlación positiva; presenta correlación moderada. Existe conexión entre las variables relaciones interpersonales y calidad del servicio.

La relación es positiva débil (0.012) y no significativa (0.461), entre la recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la capacitación, la felicitación, el esfuerzo, y la motivación de sus trabajadores no es suficiente para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Morales (2017) en su tesis la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, quien concluye: se evidenció que existe una relación significativa débil estadísticamente positiva de Rho Spearman (Rho = 0. 141 y P=0. 009) entre la dimensión de recompensa y calidad de atención del usuario.

CONCLUSIONES

Existe relación negativa débil (-0.014) y no significativa (0.455), entre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales y la recompensa con sus trabajadores, no es suficiente para alcanzar una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.

El 76% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de clima organizacional es medio, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, la municipalidad no está administrando de manera adecuada la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales y la recompensa.

El 76% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Masisea, manifiesta que el nivel de calidad de servicio es medio, lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios, que los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad que entrega la municipalidad no son las adecuadas.

Existe relación positiva media (0.138) y no significativa (0.125), entre la estructura y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra las normas, las reglas establecidas, las funciones, los objetivos, y los procedimientos de realización del trabajo, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.

Existe relación es negativa débil (-0.040) y no significativa (0.370), entre la autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la toma de decisiones, las iniciativas, la creatividad e innovación, y la libertad

para realizar sus funciones, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.

La relación es negativa media (-0.147) y no significativa (0.109), entre las relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la comunicación, el apoyo a sus trabajadores, la competencia, y el ambiente, no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.

La relación es positiva débil (0.012) y no significativa (0.461), entre la recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad administra la capacitación, la felicitación, el esfuerzo, y la motivación de sus trabajadores no es suficiente para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

Debe comunicarse los resultados de la investigación a los directivos y trabajadores de la Municipalidad, y al mismo tiempo ponerse de acuerdo para generar estrategias que busquen mejorar la administración de la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales y la recompensa de sus trabajadores, y de esta manera alcanzar una relación positiva y significativa del clima organizacional y calidad de servicio.

La municipalidad debe otorgar mayor autonomía a sus trabajadores, que contribuya a mejoramiento de las relaciones interpersonales, debe mejorar las recompensas, con el propósito de revertir el nivel medio a nivel alto del clima organizacional.

La municipalidad debe realizar talleres de sensibilización a sus trabajadores para mejorar los elementos tangibles, para brindar el servicio en forma correcta, rápida y segura, con el propósito de revertir el nivel medio a nivel alto de la calidad de servicio.

La municipalidad debe implementar reuniones de trabajo para analizar las normas, las reglas, las funciones, los objetivos, y los procedimientos que utilizan como herramientas para el desempeño de su trabajo, con el propósito de alcanzar una relación positiva más alta y significativa entre la estructura y la calidad de servicio.

La municipalidad debe otorgar mayor libertad a sus trabajadores para tomar de decisiones, para crear iniciativas, para ser más creativos e innovadores, al realizar sus funciones, con el propósito de lograr una relación positiva y significativa entre la autonomía y calidad de servicio.

La municipalidad debe generar estrategias para mejorar la comunicación entre sus miembros, crear diferentes tipos de apoyo, mejorar la competencia y propiciar ambientes agradables para sus trabajadores, con el propósito de lograr

una relación positiva y significativa de las relaciones interpersonales con la calidad de servicio.

La municipalidad debe capacitar, crear mecanismos de felicitación por los esfuerzos desarrollados de sus trabajadores, generar acciones de motivación permanente, para lograr una relación positiva más alta y significativa de la competencia con la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abarca, Y. (2018). *Teoría del Clima Organizacional de Likert*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1734/TFCE-03-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alberto, M. (2020). *El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018 (Tesis de pregado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco – Perú)*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1941/1/T026_42708042_T.pdf

Álzate, E. (2019). *Teoría de Forehand y Von Gilmer*. Obtenido de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/16660/0598347.pdf?sequence=1

Ancasi, R., & Romero, C. (2018). *Calidad de Servicio*. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1769/TITULO%20-%20Romero%20Mendoza%2c%20%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anchay, S. (2021). *Clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chosica, Lima – 2019 (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4528/Samuel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anchay, S. (2021b). *Seguridad*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4528/Samuel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arriola , P., & Huanca , T. (2018). *Teoría de los tres factores de Mcclelland* . Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7310/Arriola_Maquera_Pamela_Rosario_y_Huanca_Tito_Telma_Rosaura.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Bayona , M. (2018). *Capacidad de respuestas*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19393/Bayona_AMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berrocal, L. (2020). *Equipos*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4192/LOREN%20NATHALY%20BERROCAL%20ALCEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calero , O. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018 (Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Barranca-Perú)*. Obtenido de http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/10718/Tesis_60516.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castañeda, E., & Yepes, W. (2020). *La Trilogía de Juran.* Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17592/Estefania_Casta%C3%B1eda_Walter_Yepez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Castillo, M. (2020). *Creatividad*. Obtenido de https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/8991/mcv.pdf?sequence=1

Chávez, J., Soto , C., García, P., & Pinares, R. (2017). *Diseño de la Investigación*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9594/SOTO_CHAVEZ_RELACION_FINANCIERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, K. (2021). *Planteamiento y formulación del problema*. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1467/1/TTAP38D.pdf

Cristancho, Z. (2021). *Amabilidad*. Obtenido de http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3202/Cristancho%20Ariza%2c%20Zidney%20Danilo.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Davila, K., & Flores, M. (2017). *Elementos tangibles*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf

Eras , J. (2021). *Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Piura-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83558/Eras_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000400171&script=sci_arttext&tlng=pt

Esteban , N. (2018). *La investigación aplicada o tecnológica*. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf

Fajardo, G., Almache, V., & Olaya , H. (2020). *Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000100153&script=sci_arttext

Falcón , R. (2019). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3582/TESIS%20-%20ROSA%20YANIS%20FALC%C3%93N%20MART%C3%8DNEZ%20%285%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, B. (2018). *Philip Crosby*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goicochea, D. (2018). *Dimensión Autonomía para toma de decisiones*. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara , Y., & Villalobos , J. (2020). *Elementos tangibles*. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8829/Guevara_Vega_Yuri_Mireille_y_Villalobos_La_Chira_Jesus_Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, R., & Villanueva, L. (2019). *Iniciativa laboral*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1178/TESIS%20FINAL%20GUEVARA%20Y%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez , D., & Barandica, D. (2020). *Concepto de toma de decisiones*. Obtenido de https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7138/TOMA%20DE%20DECISIONES%20EN%20LA%20EMPRESA%20TENARIS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CARTAGENA%20DE%20INDIAS%20-%20DEPARTAMENTO%20DE%20BOLIVAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herbas, B., & Rocha, E. (2018). *Diseños metodológicos para investigaciones descriptivas y diagnóstica*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200006&script=sci_arttext

Hizo, E. (2021). *Usuario*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5961/Elvia%20Johana%20Hizo%20Osorio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iranzo , M. (2017). *Funciones y actividades principales*. Obtenido de https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24010/TFM000746.pdf?sequence=1

Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La encuesta y el cuestionario: características generales*. Obtenido de http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf

Mayta, F. (2017). *Cortesía*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16161/Mayta_Paccosoncco_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú)*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, D. (2021). *Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019 (Tesis de pregado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú)*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf

Morocho, T. (2019). *Seguridad*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nieves, H. (2018). *Recompensas extrínsecas*. Obtenido de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, J. (2019). *Teoría de la Calidad según Kaoru Ishikawa*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, Y. (2019). *Puntualidad*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3315/YHUBER%20WILLIAM%20ORTIZ%20TRUJILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parada, J. (2017). *Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente*. Obtenido de https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140/198

Parisaca, R. (2021). *Competencia.* Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16171/Parisaca_Espinoza_Raul_Alfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, C. (2019). *Armand V. Feigenbaum*. Obtenido de https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/792/1/Cristina%20Ram%C3%ADrez%20Dimas.pdf

Reyes , S. (2020). *Clima organizacional del Gobierno Autonomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, AÑO 2020.* Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5442/1/UPSE-TAE-2020-0042.pdf

Rojas, L. (2018). *Estructura Organizacional*. Obtenido de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf

Rojas, S. (2017). *Instalaciones*. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5229/Rojas%20Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romaní , H. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luricocha, 2019*. Obtenido de http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/407/ROMANI%20APESTEGUI%2c%20HECTOR%20FERNANDO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2020). *Correlación: no toda correlación implica causalidad*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902019000300354&script=sci_arttext

Ruíz, N. (2021). *Teoría de los factores de Herzberg*. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). *Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592017000100028&script=sci_arttext

Solís , H. (2017). *William. Edwards Deming – el Ciclo Deming*. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20-%20Sol%C3%ADs%20Rivera%2C%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, C. (2018). *Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2365/TM%20AD-Gp%203786%20T1%20-%20Torres%20Galiano.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urbano , J. (2021). *Introducción*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85171/Urbano_VJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdivia, M. (2018). *La Capacitación en la Gestión del Talento Humano*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20-%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vargas, D. (2019). *Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9815/RIvaocdd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, N., & Zapata, S. (2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas_Sady%20Zapata_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Velasco, C. (2018). *Normas Legales*. Obtenido de https://leyderecho.org/normas-legales/

Velásquez , R. (2019). *Motivación*. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1986/VEL%c3%81SQUEZ%20GUDI%c3%91O%2c%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vivanco, R. (2021). *Comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional "Jose Faustino Sanchez Carrion", Huacho – Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5938/ROSARIO%20KATHERINE%20VIVANCO%20PALOMINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yucra , R., & Sanchez , J. (2019). *Servicio*. Obtenido de https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapata, J. (2019). *Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018.* Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General: ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022? Problemas específicos: a. ¿Cómo es relación de la Estructura y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022? b. ¿Cómo es la relación de la Autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022? c. ¿Cómo es la	Objetivo General: Establecer la relación del Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. Objetivos específicos: a) Determinar el nivel del clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. b) Describir el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. c) Calificar la relación de la Estructura y la calidad de servicio en la	Hipótesis General: Existe relación directa y significativa entre Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. Hipótesis específicas: a) Existe relación directa y significativa entre la Estructura y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. b) Existe relación directa y significativa entre la Autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. c) Existe relación directa y	Clima Organizacional	Estructura	Normas y reglas	Tipo: aplicada Nivel: descriptivo Diseño: transversal correlacional
					Claridad de funciones	
					Conformidad de reglas establecidas	
					Razonabilidad de los objetivos	
					Procedimientos de realización del trabajo	
				Autonomía	Tomar decisiones	
					Tomar iniciativas	
					Creatividad e innovación	
					Libertad para realizar funciones	
				Relaciones interpersonales	Comunicación entre compañeros	
					Sana competencia	
					Apoyo de compañeros	
					Ambiente ideal	
				Recompensa	Capacitación	
					Felicitaciones	
					Esfuerzo	

relación de las Relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022? d. ¿Cómo es la relación de la Recompensa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022?	Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. d) Establecer la relación de la Autonomía y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. e) Precisar la relación de Relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022. f) Mostrar la relación la Recompensa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022.	significativa entre Relaciones interpersonales y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022 d) Existe relación directa y significativa entre Recompensa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022			Motivación	
			Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos actualizados	
					Instalaciones modernas	
					Horario de trabajo adaptado al cliente	
					Higienes y limpieza	
				Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto	
					Ofrecer servicios correctos sin margen de error	
					Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.	
					Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.	
					Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios	
				Capacidad de respuesta	Servicio rápido a los colaboradores	
					Deseo de ayudar	

					a los colaboradores	
					Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores	
					Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	
				Seguridad	Transmisión de confianza.	
					Seguridad en relación usuario - municipalidad	
					Amabilidad con los usuarios.	
					Conocimientos suficientes del personal	

Anexo 2: Instrumento 1 Clima organizacional

Estimado señor (a), los que suscribimos Katherine del Pilar Saavedra Meléndez **y** Aníbal Javier Sánchez Rodriguez, desarrollamos la investigación titulada "clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022**,** por lo que le presentamos un conjunto de preguntas relacionadas con el clima organizacional que desarrollas en la municipalidad, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X su respuesta.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las normas y reglas vigentes te facilitan el cumplimiento de tu desempeño					
02	En tu área de trabajo está claramente definido las funciones realizas					
03	Te sientes conforme con las reglas establecidas por la municipalidad					
04	Los objetivos que fija tu superior son razonables para que realices tu tarea					
05	Los procedimientos de tu área ayudan a la realización de tus trabajos					
06	Tu trabajo te brinda la oportunidad para tomar decisiones					
07	Te es permitido tomar iniciativas propias en tu cargo					
08	Te es permitido ser creativo e innovador en las funciones laborales que desarrollas					
09	Tienes libertad de realizar tus funciones de la forma adecuada y según tu criterio					
10	Tienes libertad para solucionar problemas de tu área					
11	Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo					
12	Existe sana competencia entre compañeros de trabajo					
13	Tus compañeros te brindan apoyo cuando necesitas					
14	El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar tus funciones					
15	Tu jefe pide tu opinión para ayudarle a tomar decisiones					
16	La municipalidad te brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo en tus actividades					
17	Recibes felicitaciones cuando realizas bien tu trabajo					
18	Sientes que tu esfuerzo es recompensado como debería de ser					
19	Tu jefe te motiva con recompensas económicas frente al logro de tus metas					
20	Realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la municipalidad					

Anexo 3: Instrumento 2 calidad de servicio

Estimado señor (a), los que suscribimos Katherine del Pilar Saavedra z y Aníbal Javier Sánchez, desarrollamos la investigación titulada "clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022**,** por lo que le presentamos un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad de servicio que brinda la municipalidad, es confidencial y anónima. Agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La municipalidad te muestra equipos de última generación y actualizados					
02	La municipalidad te brinda instalaciones adecuadas					
03	El horario que ofrece la municipalidad son los adecuados para la prestación de servicio					
04	La municipalidad muestra una adecuada higiene y limpieza de sus instalaciones					
05	La municipalidad cuenta con una sala de espera adecuada					
06	Los trabajadores brindan los servicios en el tiempo oportuno					
07	Los trabajadores brindan los servicios sin margen de error					
08	Cuando los trabajadores te prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
09	Los trabajadores te informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las operaciones que realiza la municipalidad					
10	Los trabajadores resuelven o priorizan lo solicitado por usted					
11	Las respuestas que brindan los trabajadores son rápidas y congruentes					
12	Los trabajadores no están demasiado ocupados para responder a tus consultas					
13	Los trabajadores se encuentran aptos para responder a las diversas peticiones que realizas					
14	Los trabajadores resuelven las peticiones por orden de llegada					
15	Los trabajadores están siempre dispuestos a apoyarte					
16	Los trabajadores de la municipalidad le trasmiten confianza para realizar los trámites					
17	Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la municipalidad					
18	Los trabajadores le tratan con amabilidad en cada servicio que recibe					
19	Los trabajadores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización del servicio					
20	Cuando el trabajador no sabe la información que le pregunta se muestra preocupado y busca solucionarlo rápidamente					

Anexo 4: Validación del instrumento 1-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: clima organizacional

Tesis de pregrado "Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pérez Guimaraez, Leydi

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctora en Administración de la Educación

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Katherine del Pilar Saavedra Meléndez y Aníbal Javier Sánchez Rodríguez

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					82
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					83

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 83%

Pucallpa, 05 de julio de 2022

Firma del experto

Anexo 5: Validación del instrumento 1 - experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Administración

Validación del instrumento 1: clima organizacional

Tesis de pregrado "Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022"
"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Ormeño Carmona Pedro Julián

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctor en Administración de la Educación

II. AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Katherine del Pilar Saavedra Meléndez y Aníbal Javier Sánchez Rodríguez

III. APRECIACION DEL EXPERTO (A).

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					85
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 83

Pucallpa, 05 de julio de 2022



Firma del experto (a)

Anexo 6: Validación del instrumento 1 - experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Administración

Validación del instrumento 1: clima organizacional

Tesis de pregrado "Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022"
"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Cárdenas Bernaola José Manuel

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Director de Producción Intelectual

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Magister en Economía

II. AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Katherine del Pilar Saavedra Meléndez y Aníbal Javier Sánchez Rodríguez

III. APRECIACION DEL EXPERTO (A).

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				78	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					82
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					82

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 81

Pucallpa, 05 de julio de 2022



Anexo 7: Validación del instrumento 2-Experto 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de posgrado

Validación del instrumento 1: Calidad de servicio

Tesis de pregrado "Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Pérez Guimaraez, Leydi

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctora en Administración de la Educación

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Katherine del Pilar Saavedra Meléndez y Aníbal Javier Sánchez Rodríguez

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					82
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					83

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 83%

Pucallpa, 05 de julio de 2022



Firma del experto

Anexo 8: Validación del instrumento 2 - experto 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Administración

Validación del instrumento 1: calidad de servicio

Tesis de pregrado "Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022"

"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Ormeño Carmona Pedro Julián

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Docente

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Doctor en Administración de la Educación

II. AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Katherine del Pilar Saavedra Meléndez y Aníbal Javier Sánchez Rodríguez

III. APRECIACION DEL EXPERTO (A).

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					85
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 83

Pucallpa, 05 de julio de 2022



Firma del experto (a)

Anexo 9: Validación del instrumento 2 - experto 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Administración

Validación del instrumento 1: clima organizacional

Tesis de pregrado "Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022"
"

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Cárdenas Bernaola José Manuel

1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.3 Cargo que desempeña: Director de Producción Intelectual

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: Magister en Economía

II. AUTORAS DEL INSTRUMENTO: Katherine del Pilar Saavedra Meléndez y Aníbal Javier Sánchez Rodríguez

III. APRECIACION DEL EXPERTO (A).

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				78	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					82
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					82

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 81

Pucallpa, 05 de julio de 2022

