

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

Escuela Profesional de Administración



El clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de
Campo Verde, 2017

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Vásquez Vega, Susan Lucero

Gonzales Escobar, Marilyn Rocío

Hidalgo Sinti, Carmen Rosa

Pucallpa – Perú

2018

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

-----
Presidente

-----
Miembro

-----
Miembro

-----
Asesor

-----
Tesista

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos por el buen camino

y cristalizar nuestros propósitos

A nuestros padres, quienes nos dieron

todo el apoyo incondicional,

para culminar nuestros estudios.

A nuestros compañeros de estudio,

con quienes compartimos las aulas y

sus experiencias

AGRADECIMIENTO

A la escuela de Administración de Universidad Nacional de Ucayali, por cobijarnos en sus aulas.

Al cuerpo de docentes por compartir su experiencias y conocimientos

A nuestra asesora, la Doctora Leydi Pérez Guimaraez, por su sapiencia y paciencia

A los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, quienes con la información brindada culminamos nuestro trabajo de investigación.

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivo general y objetivos específicos.....	18
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....	18
1.4.1.Hipótesis general.....	18
1.4.1.Hipótesis específicas	19
1.5. Variables.....	19
1.5.1.Definición conceptual de variables.....	19
1.5.2.Definición operacional de variables	19
1.6. Operacionalización de variables.....	20
1.7. Justificación e importancia.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1.Clima laboral	23
2.1.2.Calidad del servicio	24
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1.Clima laboral	26

2.2.2. Calidad del servicio	31
2.3. Definición de términos básicos.....	37
2.3.1. Clima laboral.....	37
2.3.2. Calidad del servicio	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1. Método y diseño de investigación.....	42
3.1.1. Método de investigación.....	41
3.1.2. Diseño y esquema de la investigación	41
3.2. Población y muestra	42
3.2.1. Población	43
3.2.2. Muestra	43
3.2.2. Muestreo	435
3.3. Procedimiento de recolección de datos	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.5. Procesamiento de recolección de datos.....	46
3.6. Tratamiento de los datos	46
3.7. Presentación de los datos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. Resultados	47
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. CONCLUSIONES	61
5.2. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Variables, dimensiones, e indicadores	20
TABLA 2 Nivel de la variable clima laboral	47
TABLA 3 Distribucion de frecuencias de la variable clima laboral.....	47
TABLA 4 Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio.....	48
TABLA 5 Distribucion de frecuencias de la variable calidad del servicio	48
TABLA 6 Distribucion de frecuencias de la dimension estructura organizacional	49
TABLA 7 Distribucion de frecuencias de la dimension responsabilidad.....	50
TABLA 8 Distribucion de frecuencias de la dimension cooperación	51
TABLA 9 Distribucion de frecuencias de la dimension identidad.....	51
TABLA 10 Escala de correlación de Pearson	52
TABLA 11 Relación entre clima laboral y la calidad del servicio	53
TABLA 12 Relación entre la estructura organizacional y calidad del servicio.....	54
TABLA 13 Relación entre la responsabilidad y calidad del servicio.....	54
TABLA 14 Relación entre la cooperación y calidad del servicio	55
TABLA 15 Relación entre la identidad y calidad del servicio	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Esquema de la investigación	43
Figura 2 : Formula para calcular la muestra	44
Figura 3 : Porcentajes obtenidos del variable clima laboral	48
Figura 4 : Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio	49
Figura 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión estructura organizacional	49
Figura 6: Porcentajes obtenidos de la dimensión responsabilidad.....	50
Figura 7: Porcentajes obtenidos de la dimensión cooperación	51
Figura 8: Porcentajes obtenidos de la dimensión identidad.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1	74
Anexo 2: Instrumento 2	75
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	76

RESUMEN

La investigación titulada el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, tiene como propósito calificar la relación del clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017. Para alcanzar el objetivo se empleó el método descriptivo correlacional con diseño transeccional correlacional. La encuesta se aplicó a 49 trabajadores y 48 usuarios de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, ambas encuestas contaron con 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta. Los resultados de los cuestionarios se tabularon en el programa Excel y los datos se analizaron con el coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24). Concluyendo que existe relación positiva muy baja y no significativa entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017.

.

Palabras clave: clima laboral, calidad del servicio, estructura organizacional.

ABSTRACT

The investigation titled the work climate and the quality of service in the District Municipality of Campo Verde, 2017, has the purpose of qualifying the relation of the work climate and the quality of service in the District Municipality of Campo Verde, 2017. To reach the objective, the descriptive correlational method with transectional correlational design was utilized. The surveys were applied to 49 workers and 48 users of the District Municipality of Campo Verde; both surveys reckon on 20 closed questions and 5 response options. The results of the questionnaires were tabulated in the Excel program and the data was analyzed with the Pearson correlation coefficient, program (SPSSv24). Concluding that there is a very low and non-significant positive relation between the work climate and the quality of service in the District Municipality of Campo Verde, 2017.

Keywords: work climate, quality of service, organizational structure.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es uno de los componentes mas importantes de las organizaciones, que se desarrolla en un inicio dentro del mismo y repercute en el trabajo diario de sus miembros, relacionandose con la percepcion que tiene cada uno sobre las actividades, interacciones y experiencias para el mejoramiento de sus labores; es importante precisar que el clima laboral no es algo tangible, pero tiene una repercusión real que afecta positivamente o negativamente la marcha de la organización, por ello debe ser valorado, controlado y supervisado en las diferentes actividades que desarrolla la organización, mas adelante puede convertirse en un beneficio u obstaculo para su funcionamiento.

La administracion publica siempre ha sido criticada, en la forma como brinda el servicio. Los ciudadanos en forma permanente a traves de las diferentes investigaciones, muestra que las burocracias son lentas, ineficientes y poco transparente. En este mundo cambiante los ciudadanos exigen organizaciones mas eficientes, servicios de mejor calidad, sin embargo en nuestro pais, las organizaciones publicas no estan cumpliendo bien su funcion, porque siempre registran quejas, como es el caso de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, no cuenta con infraestructura y ambientes adecuados, equipos informáticos obsoletos, los trabajadores no muestran vestimenta adecuada, no brindan un buen trato al usuario, lo peor del caso muestran poco interés en absolver las preguntas de los usuarios, en consecuencia es un problema social que afecta a la poblacion en general, por este motivo y otros se desarrollo el trabajo de investigación, teniendo en consideracion la siguiente estructura:

Capítulo I: problema de investigación: en este capitulo hacemos una descripcion breve del problema, se redacta la formulación del problema, se plantea los objetivos, la hipótesis, se conceptualiza y operacionaliza las variables, y se presenta la justificación e importancia.

Capítulo II: marco teórico: el capítulo presenta los antecedentes, las teorías, y la definición de los términos básicos de la variable clima laboral y calidad del servicio, sobre los cuales desarrollamos el trabajo de investigación.

Capítulo III: marco metodológico: este capítulo describe el tipo, el diseño y esquema de la investigación, presenta el cálculo de la población, la muestra y muestreo, plantea la técnica para formular instrumentos de recolección de datos y de recojo.

Capítulo IV: resultados y discusión: en este capítulo, se presenta los resultados del trabajo de campo, la prueba de hipótesis, construidos a través de la unión de las variables clima laboral y calidad del servicio, la general y las específicas a través de la unión de las dimensiones de la variable clima laboral, versus calidad del servicio.

Capítulo V: conclusiones y recomendaciones: en este capítulo se presenta el apartado de las conclusiones y recomendaciones, que se han construido de las respuestas a las preguntas, a los objetivos, y la prueba de hipótesis, con lo que se culmina el trabajo de investigación

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas, construidos a través del estilo APA sexta edición, y también se presenta los anexos, representado por los instrumentos y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

De acuerdo a (Llorente, 2017), durante los últimos años, parece que todos hemos asumido que el clima laboral ha empeorado en España. Un periodo de recesión económica, negocios y empresas notables que han recibido duros golpes y un ambiente de incertidumbre en la estabilidad laboral y en la situación socioeconómica han dado por sentado que el tono laboral de nuestros profesionales ha descendido notablemente. Analizar el clima de forma absoluta (bueno/malo) es perder riqueza en cuanto a la vivencia que tienen nuestros empleados de su entorno laboral. Por ello, se ha recogido la información disponible en España y se ha comparado con datos globales y europeos, se han obtenido resultados que, a veces, confirman tópicos del ambiente laboral en nuestra `piel de toro`, pero otras veces no tanto.

Por otro lado, según (Adecco, 2017), Siete de cada 10 trabajadores colombianos manifestó su intención de cambiar de trabajo este año, una tendencia que es relativamente normal por esta época pero que, en este caso, también refleja las altas expectativas que existen frente al comportamiento de la economía del país y a temas como la reforma tributaria en los últimos años, el 70 por ciento de los colombianos piensa solicitar un aumento salarial, el 70 por ciento de los trabajadores quiere cambiar de empleo. De ese porcentaje, los hombres y los mayores de 35 años tienen mayor intención de solicitar este aumento.

Sin embargo, en el Perú, de acuerdo a (Ibañez, 2017), las empresas no se comprometen con el bienestar del trabajador porque prima en ellos la ganancia económica más que la inversión social. Lo que las empresas no saben es que mientras un trabajador esté contento en su centro de labores, se va a fidelizar y

contribuye más en la productividad de la misma, Ibáñez señaló que con esta actitud los empleadores no solo van en contra de los trabajadores sino también en contra de su misma empresa, puesto que el resultado de la vulneración de sus derechos repercute en su rendimiento y en el estado emocional del servidor. Es una lucha constante salvaguardar los derechos del trabajador cuando de la otra parte el empleador también busca el beneficio de su empresa”, acotó.

Situación parecida se vive en la municipalidad distrital de Campo Verde, se observa un clima laboral tenso, debido a que no existe una buena comunicación entre funcionarios y subordinados, se observa poca productividad de los trabajadores y se asocia con una deficiente capacitación, también los trabajadores no están predispuestos a formar parte del trabajo en equipo porque no existe la motivación, ni la motivación respectiva, situación que afecta directamente a la población en general, específicamente no brinda un buen servicio, por lo que también estudiaremos esta variable en los diferentes contextos.

Según (Serrano, 2017), los madrileños dan un aprobado a la gestión de Manuela Carmena como alcaldesa de Madrid. Así lo entiende el 54,5% de las personas encuestadas, pero no todo es positivo en la gestión del equipo de Gobierno. En cuanto a aspectos como conocimiento de los problemas o resolución de los mismos, honestidad, capacidad de comunicar o de generar confianza, los encuestados consideran que el Gobierno de Ahora Madrid todavía tiene un trecho de mejora. La limpieza es percibida como el principal problema de la ciudad en el momento en el que se lleva a cabo la encuesta, entre septiembre y noviembre de 2016. A la limpieza le siguen el paro (25,9%), la contaminación (21,8%) y los atascos (15,3%). Por

detrás está la inseguridad (8,7%), el alto coste de la vivienda (6,1%), la pobreza (5,9%) o el mal estado de las aceras (5,2%).

Mientras que (Silva, 2017), denunció que el alcalde de La Paz, Luis Revilla (Sol Bo), además de tener una “gestión pésima”, se la pasa bailando morenada, aplica tarifazos contra el pueblo, sube impuestos y contrata una empresa de servicios cuyos vehículos aparecen en los moteles. un alcalde que le aplica un tarifazo a los paceños con el pretexto de mejorar la calidad del servicio del transporte, un alcalde que eleva las tasas y patentes en todas las actividades comerciales de la ciudad de La Paz, un alcalde que incrementa los precios de los servicios públicos, de los espacios públicos, como es el ingreso al zoológico a los parques. Un alcalde que incrementa el impuesto a la transferencia en más del 203 % y que, lógicamente, está golpeando a todos los paceños que realizan transacciones ya sea de bienes inmuebles o vehículos. Un alcalde que aprueba una ley para demoler las casas, que hoy está siendo resistida fuertemente por la población.

De igual forma, los limeños tienen problemas con el regajo de basura, según (Radio Programas del Perú - Noticias, 2017), Ciudadanos del distrito de La Victoria se comunicaron con el WhatsApp del Rotafono para reportar que a lo largo de toda la avenida Isabel La Católica existen montículos de basura que obstruyen el libre tránsito. Estos vienen originando un foco infeccioso desde hace una semana. Igualmente, los ciudadanos de San Juan de Lurigancho, denunciaron que el Centro de Salud Huáscar XV, ubicado en la avenida José Carlos Mariátegui, se encuentra sin las medidas de limpieza respectivas ni el correcto resguardo para los pacientes que acuden a diario. La misma situación vive el Distrito de Villa María el Triunfo, los vecinos reportaron la acumulación de basura en distintos puntos del distrito. Los

denunciantes indicaron que este problema tiene más de un mes y que pese a que informaron a las autoridades correspondientes, la situación permanece igual, situación que preocupa a toda la población limeña.

Frente a todo esto, es preocupante la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Campo Verde, ya que no cuenta con infraestructura y ambientes adecuados, se observa los equipos informáticos obsoletos, los trabajadores no muestran una vestimenta adecuada, aunado a ello no brindan un buen trato al usuario, lo peor del caso muestran poco interés en absolver las preguntas de los usuarios, suponiéndose que no cuentan con los conocimientos básicos para desempeñarse como tales, deduciendo que el principal afectado es la población, constituyendo un problema generalizado, por estas razones se realizó la presente investigación, que propicia los siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del clima laboral y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación de la estructura organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017?
- b) ¿Cuál es la relación de la responsabilidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017?
- c) ¿Cuál es la relación de la cooperación y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017?

d) ¿Cuál es la relación de la identidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo General

Calificar la relación del clima laboral y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Precisar el nivel del clima laboral en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017.
- b) Conocer el nivel de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017
- c) Calificar la relación de la estructura organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017.
- d) Establecer la relación de la responsabilidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017.
- e) Determinar la relación de la cooperación y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017.
- f) Evaluar la relación de la identidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación del clima laboral y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La relación de la estructura organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es directa y significativa.
- b) La relación de la responsabilidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es directa y significativa.
- c) La relación de la cooperación y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es directa y significativa.
- d) La relación de la identidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual de variables

- Clima laboral

Según (Sánchez & García, 2014), es una metáfora para aludir directamente a los factores que determinan el ambiente psicosocial de una organización. En su calidad de metáfora el término se refiere a la atmósfera social de una determinada empresa u organización y que determina el grado de bienestar y satisfacción que se puede encontrar en ella.

- Calidad del servicio

Citado por (Mariño, Rubio, & Rodríguez, 2010), es un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio.

1.5.2. Definición operacional

- Clima laboral

Es la información obtenida de los trabajadores de la municipalidad distrital de Campo Verde, quienes nos dieron su opinión sobre el clima laboral, a través de

cuestionarios de encuestas relacionadas, con la estructura, responsabilidad, cooperación e identidad.

- Calidad del servicio

Es la información obtenida de los usuarios de la municipalidad distrital de campo verde, quienes nos dieron su opinión sobre la calidad del servicio que ofrece, a través de cuestionarios de encuestas relacionados, con los aspectos tangibles, personal administrativo, confiabilidad, y empatía.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1 Variables, dimensiones, e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	Estructura organizacional	Reglas
		Procedimientos
		Niveles jerárquicos
	Responsabilidad	Autonomía de los trabajadores
		Tipo de supervisión
		Desafíos de la actividad
		Compromiso hacia los resultados
	Cooperación	Apoyo oportuno
		Sentimiento de equipo
		Logro de objetivos propuestos.
	Identidad	Sentimiento de pertenencia
		Involucramiento
		Orgullo
Calidad del servicio	Aspectos tangibles	Infraestructura
		Ubicación del local
		Equipos informáticos y mobiliarios
		Vestimenta
		Trato
	Personal administrativo	Actitud
		Interés por respuesta
		Capacidad de respuesta
		Solución de problemas
		Personalidad
	Confiabilidad	Conocimiento de sus funciones
		Capacidad de orientación del trabajador
		Actitud de puntualidad
		Respuestas confiables
		Habilidad cognoscitiva
	Empatía	Capacidad de trabajador
		Horario
		Necesidades del usuario
		Problemas del usuario
		Clima organizacional

Fuente: matriz de consistencia.

1.7. Justificación e importancia

Desde el enfoque teórico, la investigación es importante, porque presenta teorías del clima laboral de Litwin y Stringer, citado por (Garbuglia, 2013), quien indica, esta teoría intenta explicar aspectos importantes de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima. De igual forma la investigación ofrece la teoría sobre del Clima Laboral de Rensis Likert citado por (Lecaro, 2014) que el ambiente organizacional está determinado básicamente por la conducta de los líderes de los niveles superiores. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende la escala jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente laboral. Asimismo, ofrece la teoría de calidad de Philip Crosby, citado por (Ingrande, 2015), el programa de Crosby planteaba la posibilidad de alcanzar la perfección mediante la motivación de los trabajadores por parte de la dirección de la organización, dándole un gran peso a las relaciones humanas en el trabajo. También presenta la teoría de Kaoru Ishikawa, que es citado por (Cubillos & Rozo, 2012), Ishikawa explicó el interés y el éxito de los japoneses en la calidad basándose en la filosofía del kanji (escritura de letras chinas), puesto que la dificultad de su aprendizaje favorece los hábitos de trabajo preciso. La base filosófica de sus ideas es de tipo roussoniano: el hombre es bueno por naturaleza y se implica positivamente con aquello que le afecta.

Desde el punto de vista metodológico la investigación se torna importante, porque puede servir como referencia a futuras investigaciones, ya que podrían utilizar los instrumentos aprobados, asimismo tienen a disposición el tipo y diseño de investigación que se aplica en investigaciones de esta naturaleza.

Desde el punto de vista práctico, la investigación pone a disposición de las organizaciones publicas y privadas las recomendaciones, que podrían aplicarse para solucionar los problemas que enfrentan sobre el clima laboral y la calidad del servicio. También pone a disposición los resultados que puede ser una guía, para tengan una idea de la verdadera dimensión de sus problemas en el tema tratado.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Clima laboral

En una investigación, sobre el clima laboral sobre la calidad de servicio en la empresa EMAPA Cañete 2013 – San Vicente de Cañete, (Subauste, 2013), concluye: que el clima organizacional tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

Por otro lado, (Quispe, 2015), estudió el clima laboral y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, concluyendo: evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Igualmente, (Santamaria & Zaña, 2015), estudiaron la percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015, concluyendo: el clima laboral es percibido por el 34.83% de los trabajadores como muy favorable, y el 21.35% como favorable. Sin embargo, el 23.60% lo percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable, situación que amerita potenciar el clima laboral con el manejo del talento humano en la organización, el cual se orienta a buscar la calidad de vida en el trabajo.

Del mismo modo, (Zelada, 2015), estudió el clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura- 2015, concluyendo: se desapueba la hipótesis de trabajo que señalaba que existe relación directa y significativa entre el clima y el desempeño laboral a un grado de significancia del (Sig.>0.05).

De la misma manera, (Vásquez, 2017), estudió “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016”, concluyendo: el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, como lo demuestra la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0.681, aceptándose la hipótesis, dando respuesta a los objetivos trazados.

2.1.2. Calidad del servicio

En otra investigación (Chang, 2014), estudió la atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, concluyendo: El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.

De igual modo, (Inca, 2015), investigó la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, concluyendo: Con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

De la misma manera, (Caballero, 2016), estudió la calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, concluyendo: los resultados indican que, el 50.03% demuestra estar insatisfecho en ello; así mismo, el 41.87% indica estar satisfecho con la calidad del servicio brindada por la municipalidad. En tanto el nivel de la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo, con una media de 2.38 y una desviación estándar de 0.62. De acuerdo a las dimensiones, Elementos Tangibles se ubica en un nivel medio, con una media 2.55 y una desviación estándar de 0.56. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, están en un nivel bajo con, (2.37 y 0.63), (2.27 y 0.65), (2.35 y 0.61) y (2.34 y 0.66) de media y desviación estándar respectivamente.

Igualmente, (Bejarano, 2016), investigó la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016, concluyendo: existe relación positiva muy baja entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016. se obtuvo que el valor de p es de 0,117 la cual indica que existe relación ya que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, (Jiménez & Canaza, 2017), estudiaron, la satisfacción del usuario sobre la gestión de la municipalidad provincial de puno – 2016 concluyendo: la Municipalidad presenta debilidades y aspectos más criticables que tiene la gestión de la Municipalidad de provincial de Puno donde los usuarios indicaron que hay: desorden en comercio ambulatorio y transporte público, incapacidad de gestión y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

- Teoría del clima laboral de Litwin y Stringer (1968)

Citado por (Garbuglia, 2013), esta teoría intenta explicar aspectos importantes de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima. Los autores aportan al estudio de las organizaciones esta teoría con la finalidad de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Estos autores descubrieron distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo, estos nuevos climas tienen efectos sobre la motivación, el desempeño y

la satisfacción de los individuos. Dichos autores facilitaron la medición del clima que influye sobre la motivación, a través de unas dimensiones que pueden ser cuantificadas. Concluyeron también que los climas laborales pueden provocar cambios en los rasgos de personalidad aparentemente estables.

Los investigadores definieron un concepto propio de clima laboral como referido a un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa e indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación.

- Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor

Citado por (Ramos, 2012), Douglas McGregor es el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje.

La Teoría X postula cuatro premisas de los gerentes:

1. A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo.
2. Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.
3. Los empleados evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.
4. Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Como contraste con estas ideas negativas sobre la naturaleza humana, McGregor señaló cuatro premisas que llamó teoría Y:

Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.

Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos.

La persona común puede aprender a aceptar y aún a solicitar responsabilidades.

El propio McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más válidas que la teoría X. Por tanto, proponía ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medios para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados. Las premisas de una y otra teoría serán las apropiadas dependiendo la situación, considerando que la base de toda motivación consiste en hacer el trabajo atractivo y lleno de satisfacciones para quien lo ejerce, se considera importante que el trabajo se debe hacer más fácil y agradable.

- Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert

Citado por (Lecaro, 2014), Likert a partir de los diversos estudios enfocados en investigar acerca del liderazgo indica que el ambiente organizacional está determinado básicamente por la conducta de los líderes de los niveles superiores. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende la escala jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente laboral.

En base a ello Rensis Likert habló de la función "bisagra" en las organizaciones, dando origen así al concepto de "Grupos Primarios" bajo la acepción administrativa.

Grupo Primario es el grupo o equipo de trabajo compuesto por un líder y sus inmediatos seguidores o colaboradores, quienes tienen funciones que se interrelacionan, participan de un objetivo común, tienen fuertes relaciones recíprocas, de tipo "cara a cara", y se reúnen periódicamente para buscar una mayor eficacia en su tarea;5 Propone los siguientes factores para el estudio del ambiente en las organizaciones:

- Flujo de comunicación
- Práctica de toma de decisiones
- Interés por las personas
- Influencia en el departamento
- Excelencia tecnológica
- Motivación

El modelo propuesto por Likert para estudiar la conducta del líder está basado en lo que él denominó “Sistemas de Administración” que describen los diferentes estilos de líder; el sistema 1 (Autoritarismo Coercivo o Explotador) corresponde al guía que dirige autoritariamente y busca explorar a los subordinados, el sistema 2 (Autoritarismo Benevolente o Paternalista) el líder es también autoritario pero paternalista al mismo tiempo controlando a sus trabajadores en forma estricta y nunca delega autoridad, el sistema 3 (Consultivo) el jefe sigue una conducta de tipo consultivo ya que pide a sus subordinados que participen opinando sobre las decisiones, y finaliza con el sistema 4 (Participativo) un estilo totalmente democrático, el líder da algunas instrucciones a los subordinados pero les permite participar plenamente y la decisión es tomada por la mayoría.

- Teoría de las expectativas de Vroom

Citado por (Nunes, 2017), desarrollada por el psicólogo Víctor Vroom, la Teoría de las Expectativas de Vroom es una de las muchas teorías que buscan explicar las motivaciones humanas. Según Vroom, el proceso de motivación debe ser explicado en función de los objetivos y de las elecciones de cada persona y de sus expectativas en conseguir esos mismos objetivos. De una forma resumida, Vroom defiende que la fuerza de la motivación (M) de determinada persona corresponde al producto del

valor previsto por sí atribuido a un objetivo (V=Valencia) por la probabilidad de alcanzar ese mismo objetivo (E=Expectativa): $M = V.E$.

Así definida la motivación es nula tanto en el caso de que sea indiferente conseguir o no un determinado objetivo, como en el caso de que no exista cualquier expectativa en conseguir el resultado. De la misma forma, surge desmotivación siempre que la valencia es negativa, es decir, cuando la persona prefiere no alcanzar el objetivo.

De la forma como fue presentada, la Teoría de las Expectativas de Vroom presenta algunas características que la vuelven más realista que otras teorías para explicar las motivaciones, como las teorías de las necesidades que dan poca importancia a las características individuales. Por otro lado, por ser muy compatible con los sistemas de gestión por objetivos, ha tenido una gran aceptación por numerosos gestores.

- Teoría de las necesidades secundarias de David McClelland

Citado por (Garduño, 2014), Es también conocida como Teoría de las tres necesidades. Plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades: necesidades de afiliación, que implican el deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas; necesidades de logro, que incluyen el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito; y necesidades de poder, que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de otra forma no ocurrirían.

Las tres motivaciones o necesidades operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta del

individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. La orientación hacia alguna de esas motivaciones es aprendida a través del contacto con agentes socializantes como la familia, la escuela, los medios de comunicación y otras organizaciones. McClelland estableció que los realizadores excepcionales (personas de extraordinario desempeño) se diferencian de los buenos realizadores (individuos de rendimiento satisfactorio solamente), porque tienen una altísima motivación al logro (más que por el nivel de conocimientos). Los trabajadores motivados por el logro buscan trabajos donde las metas sean de riesgo moderado, donde tengan responsabilidad por los resultados y donde puedan tener retroalimentación sobre su desempeño.

McClelland estableció que hay una relación históricamente comprobable entre la cantidad de personas motivadas por el logro y el grado de desarrollo de las naciones.

2.2.2. Calidad del servicio

- Philip Crosby: la filosofía de cero defectos

Citado por (Ingrande, 2015), Philip Crosby, conocido como el maestro de la calidad, propuso un programa de catorce pasos tendiente a lograr la meta de “cero defectos”. El programa de Crosby planteaba la posibilidad de alcanzar la perfección mediante la motivación de los trabajadores por parte de la dirección de la organización, dándole un gran peso a las relaciones humanas en el trabajo.

El programa se basaba en 14 pasos, a aplicar de forma metódica para mejorar la calidad.

1. Establecer el compromiso de la dirección de participar en el programa de calidad para, de esta manera, asegurar la cooperación de todos y cada uno de los miembros de la organización.
2. Formar un equipo de mejora de calidad con representantes de cada departamento.

3. Definir indicadores de calidad de cada actividad de la compañía con el fin de medir dónde se encuentran los problemas reales y potenciales de calidad.
4. Evaluar el costo de la falta de calidad como un indicador que proporcione evidencia de dónde es más conveniente para la compañía, desde el punto de vista económico, tomar acciones correctivas.
5. Desarrollar una conciencia de calidad y preocupación de todos los empleados por la mejora continua de la organización.
6. Tomar acciones correctivas para los problemas identificados.
7. Establecer un comité para poner en práctica un programa de cero defectos.
8. Capacitar a los supervisores y empleados en la forma de llevar a cabo su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Realizar un día «Cero defectos» que simbolice y ayude a que todos los empleados comprendan que ha habido un cambio en la compañía en lo que se refiere a calidad.
10. Alentar a las personas para que establezcan objetivos de mejora para sí misma y sus grupos.
11. Identificar los problemas que impiden que el trabajo se realice libre de errores y eliminar sus causas.
12. Establecer un programa de reconocimiento para aquellos que logren sus objetivos de calidad a través de su participación en el programa de mejoramiento de la calidad.
13. Crear consejos de calidad para que se realicen que realicen reuniones frecuentes con el objetivo de intercambiar informaciones y determinar las acciones requeridas para mejorar la calidad.
14. Realizar de nuevo los pasos anteriores, destacando que el programa de mejoramiento de la calidad nunca termina.

- El Ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos

Citado por (García, 2016), En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno competitivo y con cambios constantes cada vez más frecuentes. Es por ello que la calidad y mejora de procesos se convierten en un imperativo para la supervivencia de estas empresas, con el propósito de ofrecer productos y servicios a bajo coste, y que satisfagan los requerimientos de los clientes. Las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de buenos resultados, mediante la adaptación de herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Proceso de Gestión y Mejora Continua.

El Ciclo PDCA (o círculo de Deming), es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar.

El ciclo PDCA de mejora continua lo componen **cuatro etapas cíclicas** de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Las etapas que forman el Ciclo PDCA son las siguientes:

- Plan (planificar):

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos.

- DO (hacer/ejecutar):

Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis.

En numerosas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización.

- Check (comprobar/verificar):

Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)

Para evitar subjetividades, es conveniente definir previamente cuáles van a ser las herramientas de control y los criterios para decidir si la prueba ha funcionado o no.

ACT (actuar):

Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

- Teoría la Trilogía de Joseph Juran

Citado por (Villanueva, 2017), fue partícipe de las enseñanzas de la mejora de la calidad en la industria japonesa de los años 50 del pasado siglo. Su publicación Quality Control Handbook (publicado en 1951) se trata de uno de los manuales de calidad más completos que existen.

Una de sus principales aportaciones es la llamada trilogía de la calidad que expone claramente la relación existente entre la planificación de la ejecución o realización de un producto o servicio, su control y la mejora progresiva de su calidad*.

Nota. El enfoque de Juran determinaba que la calidad “no surge de un modo accidental” sino que debe ser programada o planificada-

La Trilogía de Juran consta de:

La planificación de la calidad. Se basa en la determinación de las necesidades de nuestros clientes (actuales y potenciales) y considerando que dichas necesidades evolucionan con el tiempo (lo cual añade algo de complicación al tema). Dentro de esta fase “el salto” de Juran fue el de comenzar por la identificación de clientes (¿visión o enfoque comercial?) tanto externos como internos; es decir consideraba como cliente al personal de la empresa que se ve afectado por la línea de trabajo del artículo o servicio. Todos los requisitos recogidos de los “clientes” deben ser transferidos al diseño y proceso de trabajo de la entidad.

El control de la calidad. Considerado como una sistemática de aporte de valor a la empresa al entenderse como retroalimentación en el cual son partícipes todos los trabajadores de la entidad (la llamada “autosupervisión”) de modo que se pueda comparar lo planificado inicialmente con lo realmente obtenido pudiéndose actuar sobre errores o desviaciones detectadas (determina como fundamental en su sistemática).

La mejora de la calidad. La información recogida y tratada de la fase de control corresponde con las ideas posteriores para la adopción de modificaciones con objeto de ir elevando el nivel de calidad de los procesos.

- Teoría control total de calidad Armand Feigenbaum

Citado por (Solano M., 2012), Armand V. Feigenbaum, es el creador de “Control total de calidad” cual completó mientras obtenía el grado doctoral en Massachussets, es el receptor de numerosas medallas y honores por parte de asociaciones de calidad alrededor del mundo.

La alta administración, es la responsable de la efectividad de todo el sistema de calidad. Sin embargo, todos los departamentos intervienen en la calidad, de acuerdo con el grado de participación que tengan en el proceso.

Se le reconocen tres grandes aportes: el concepto de "Calidad total" que los japoneses recogieron como Total Quality Control (TQC), la promoción internacional de la ética de la calidad y la clasificación de los costos de la calidad.

Su filosofía

Su filosofía de resumen en sus tres pasos hacia la calidad:

1. Liderazgo de calidad: la administración debe basarse en una buena planeación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.
2. Tecnología de calidad moderna: los problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad. No se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.
3. Compromiso organizacional: debe de llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planeación de la empresa.

- Teoría de Kaoru Ishikawa

Citado por (Cubillos & Rozo, 2012), Ishikawa explicó el interés y el éxito de los japoneses en la calidad basándose en la filosofía del kanji (escritura de letras chinas), puesto que la dificultad de su aprendizaje favorece los hábitos de trabajo preciso. La base filosófica de sus ideas es de tipo roussoniano: el hombre es bueno por naturaleza y se implica positivamente con aquello que le afecta. Es por ello que Ishikawa critica el modelo productivo de Occidente, en el que el trabajador recibe un

trato irrespetuoso con su dignidad humana. El taylorismo y el fordismo, base técnica de los modelos occidentales vigentes en ese momento, se desarrollaban a partir de concepciones en las que el hombre es malo por naturaleza. El trabajador era reducido a un objeto desechable, a un robot que cumplía las órdenes de los jefes. Para romper esa dinámica, Ishikawa intentaba conseguir el compromiso de los obreros como personas: solamente así los trabajadores tendrían interés en mejorar la calidad y la producción.

Concepto de calidad: Ishikawa define el control de calidad (CC) como: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Principales aportaciones: sus siete herramientas básicas son gráfica de Pareto, diagrama de causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión y gráfica de control de Shewhart. El control de calidad empresarial (CWQC) enfatiza en que la calidad debe observarse y lograrse no solo en el producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal; conlleva a disponer de directivos con habilidades ingenieriles, de gestión de recursos humanos y directivas. Es el padre de los círculos de calidad, a los cuales define como pequeñas unidades de trabajo próximos que potencian el desarrollo de habilidades, trabajo en equipo y rotación.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Clima laboral

- Estructura organizacional: según (Cruz, 2016), es considerada como la suma total de los componentes internos los cuales se coordinan entre sí, a través de los niveles y subniveles establecidos en la organización.

- Responsabilidad laboral: de acuerdo, a. (Ministerio de Salud y protección social, 2013), es la obligación económica (prestaciones económicas y asistenciales) mediante la cual los trabajadores están protegidos de las contingencias que se ocasionen con causa o con ocasión del trabajo, por accidente de trabajo y enfermedad profesional, que surge por la relación laboral o contrato de trabajo. Esta responsabilidad es la que el empleador debe asegurar a través de una administradora de riesgos profesionales.
- Cooperación: según (Patricia, 2015), constituye una de las mejores opciones estratégicas para superar limitaciones. A través de la cooperación, las compañías consiguen un mayor tamaño operativo que, a menudo, resulta necesario para acceder a determinados proyectos como, por ejemplo, acceder al mercado exterior.
- Identidad laboral: de acuerdo, a. (Herrarte, 2015), es un proceso mediante el cual los trabajadores le dan sentido a sus prácticas y experiencias sociales. La identidad se define como un ancla social que lo vincula a sus labores, es decir, que los trabajadores llegan a sentirse parte de la organización.
- Regla: por (El conspirador, 2013), consisten en detallar el conjunto de normas de la empresa a fin de alcanzar los objetivos específicos para alcanzar las metas de la misión u objetivos misionales.
- Niveles jerárquicos: según (Cardona, 2014), es el status o rango que posee un trabajador dentro de una empresa, así el individuo que desempeña como gerente goza indudablemente de un respetable status dentro de la misma, pero la diferencia de este individuo en su cargo también condicionará su mayor.
- Autonomía, citado por (García & Ibarra, 2012), define la autonomía como el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y

discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo.

- Compromiso: según (Portilla, 2017), es el estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción del individuo. Asimismo, se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental de los trabajadores en el entorno laboral.
- Trabajo en equipo, de acuerdo, a. (Riquelme, 2018), es la unión de 2 o más personas, que se organizan para trabajar en cooperación por la búsqueda de un objetivo y meta común.
- Involucramiento: citado por (SUM, 2015), es un proceso participativo para los trabajadores y así aumentar su compromiso con los objetivos de la organización. La lógica que subyace es que al tomar en cuenta al personal en las decisiones que lo afectan y con el incremento de su autonomía y del control en sus acciones laborales, los individuos estarán más motivados, más comprometidos y dedicados con la organización, y serán más productivos y eficaces, y estarán más satisfechos y contentos con sus actividades laborales.

2.3.2. Calidad del servicio

- Elementos tangibles: de acuerdo, a. (Pecina , 2014), es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
- Trabajador: según (Definicion legal, 2015), es aquella persona física que presta a otra persona física o mora, un trabajo personal y subordinado, mediante una contraprestación.
- Confiabilidad: de acuerdo, a. (Caldera, Pirela, & Ortega, 2011), implica la prestación de mismo de forma viable, concisa y exacta, lo que tiene inmerso la

habilidad del personal, la consistencia de la asistencia, así como la sensación de confianza de lo que se ofrece.

- Empatía, según (Matsumoto, 2014), Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- Infraestructura: por (Ortíz, 2018), es un término que los arquitectos, ingenieros y planificadores urbanos utilizan para describir las instalaciones, los servicios y las estructuras organizativas esenciales para el uso comunal, más comúnmente por los residentes de ciudades y pueblos. Los políticos a menudo piensan en la infraestructura en términos de cómo una nación puede ayudar a las corporaciones a mudarse y entregar sus productos: el agua, la electricidad, las aguas residuales y las mercancías tienen que ver con el movimiento y la entrega a través de la infraestructura.
- Buen trato: según (Edukavital, 2015), está relacionado con el tipo de tratamiento que se considera correcto desde el punto de vista moral o ético.
- Capacidad de respuesta: de acuerdo, a. (Jordán, 2015), es el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.
- Personalidad, citado por (Torres,2015), son las características psicológicas y distintivas de una persona que conducen a respuestas a su ambiente relativamente consistente y permanente.
- Puntualidad: según (Silva R. , 2018), es el valor que aplicamos para cumplir con nuestras tareas y responsabilidades en el debido momento. Esta virtud es valiosa en todas las etapas de nuestra vida, debido a que desde niños y a medida que vamos creciendo adquirimos responsabilidades donde la puntualidad se convierte en una obligación.

- Clima organizacional: según (Lizarraga, 2016), es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método y diseño de investigación

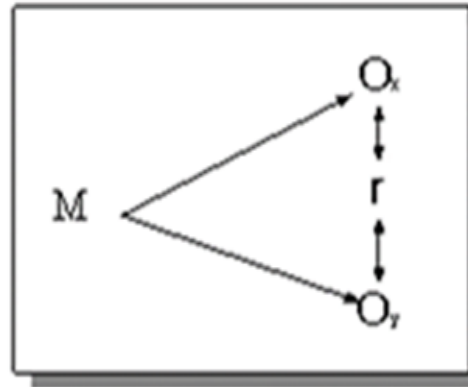
3.1.1. Método de investigación

El método de estudio empleado es la descriptiva correlacional, de acuerdo, a. (Martínez, 2015), la investigación descriptiva o método descriptivo de investigación es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. Al contrario que el método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación, y los estudios correlacionales, miden dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño empleado es la transeccional correlacional, según (Pérez K., 2016), describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales y otras en función de la relación causa efecto. En estos las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien investiga observa y reporta describiendo relaciones en uno o más grupos o subgrupos donde inician con la descripción de las variables incluidas en la investigación y luego establecen la relación entre ellas.

Figura 1:
Esquema de la investigación



Donde:

M: muestra de los usuarios y trabajadores de la municipalidad distrital de Campo Verde.

OX: clima laboral.

r: relación existente entre las dos variables.

OY: calidad de servicio.

3.2. Población, y muestra

3.2.1. Población

- Clima laboral

El estudio alcanzó al 100% de la población económicamente activa de la municipalidad distrital de Campo Verde, que son 82 trabajadores.

- Calidad del servicio

El estudio alcanzó a 400 pobladores, que requieren los servicios en una semana a la municipalidad distrital de Campo Verde.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio corresponde al método Probabilístico, y con la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000:

Formula:

Figura 2:
Fórmula para calcular la muestra

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

- Clima laboral

Datos:

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 (82)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula:

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 82) / (((0.09)^2 * 81) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

$$n = 49$$

el tamaño de muestra es 49 trabajadores

- Calidad del servicio

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

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

$$= 1,96$$

N = Población (400)

EE= 0,09

Desarrollo de la formula

$$n = \frac{0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 400}{((0.09)^2 * 399) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2)}$$

$$n = 88$$

El tamaño de muestra es 88 usuarios

3.2.3. Muestreo

Se empleó el muestreo probalístico: muestreo aleatorio simple, según (Ochoa, 2015), es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra, para evaluar la variable clima laboral, se encuestó a 49 trabajadores calculados en la muestra y para evaluar la calidad del servicio se encuestó a 49 usuarios de 88 calculados en la muestra.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Se recolectaron los datos de manera auto administrada, de acuerdo, a (Meraz, 2014), significa que se le proporciona directamente al entrevistado o participante, quien lo responde individualmente.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos se realizaron con la técnica de encuesta de preguntas cerradas, según (Infoautonomos, 2017), Las alternativas de respuesta están predefinidas y limitadas. Su preparación lleva algo más de tiempo ya que es necesario valorar las posibles respuestas. Su ventaja es que el proceso de análisis estadístico es mucho más rápido y efectivo, aunque a cambio se limitan las respuestas del encuestado, con el riesgo de dejar fuera algunas posibles respuestas.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se utilizó dos instrumentos de cuestionario de encuestas, el primero sobre la variable clima laboral, con 20 ítems, 5 opciones de respuesta y se aplicó a 49 trabajadores de la Municipalidad de Campo Verde, y el segundo sobre la variable calidad del servicio, también con 20 ítems, 5 opciones de respuesta, y se aplicó a 36 usuarios de la Municipalidad de Campo Verde.

3.5. Procesamiento de recolección de datos

Las encuestas se procesaron en el programa Excel, estructurado por dimensiones, ítems, y opciones de respuesta. Los resultados de las encuestas se procesaron en el programa SPSS, v25, obteniendo resultados que facilitaron la prueba de hipótesis general y las hipótesis específicas.

3.6. Tratamiento de los datos

Para la presente investigación se consideró la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO), citado por (Barrios, 2014), un puntaje alto revela un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica problemas dentro de la organización, para la presente investigación la puntuación mínima posible es 20 y la máxima 100.

3.7. Presentación de los datos

Los datos se presentan en tablas y figuras, a través de (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), que considera el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Primero, se presenta los resultados del nivel de las variables y dimensiones, la que responde a los objetivos específicos 1 y 2.

En según orden se presenta los resultados de la relación entre variables, y relación de las dimensiones de la variable clima laboral y la calidad del servicio, información que responde a la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Finalmente, se presenta la discusión de resultados.

4.1.1. Nivel de las variables y dimensiones

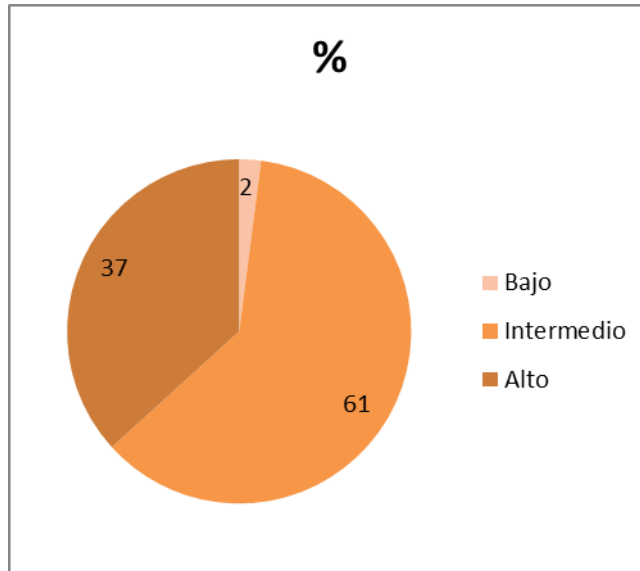
Tabla 2
Nivel de la variable clima laboral

Nivel	Dimensiones								Total, Variable 1	
	Estructura organizacional		Responsabilidad		Cooperación		Identidad			
Bajo	de 5 a 11	8	de 5 a 11	8	de 5 a 11	0	de 5 a 11	0	de 20 a 47	1
Intermedio	de 12 a 18	35	de 12 a 18	24	de 12 a 18	18	de 12 a 18	24	de 48 a 74	30
Alto	de 19 a 25	6	de 19 a 25	17	de 19 a 25	31	de 19 a 25	25	de 75 a 100	18
		49		49		49		49		49

Fuente: base de datos

Tabla 3			
<i>Distribución de frecuencias de la variable clima laboral</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	1	2
Intermedio	[48-74]	30	61
Alto	[75-100]	18	37
n		49	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 3: porcentajes de la variable clima laboral



Fuente: tabla 3

Interpretación: la figura 1 muestra que el nivel de la variable clima laboral en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, es: 2.00% bajo, 61.00% moderado, y 37.00% alto.

Tabla 4
Nivel de la variable calidad del servicio

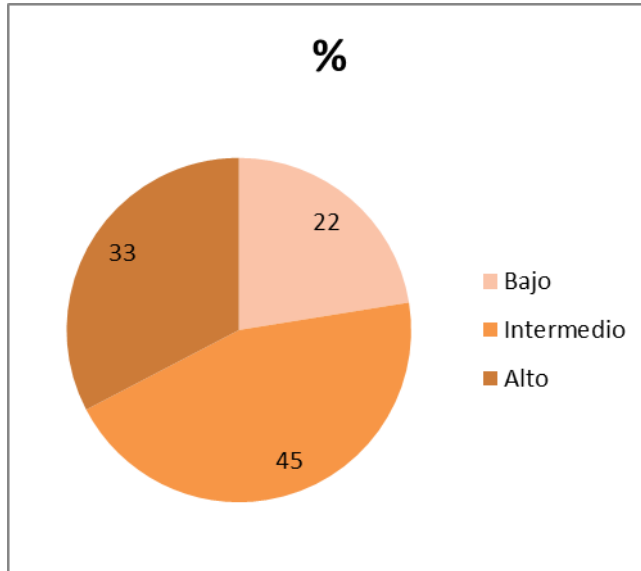
Nivel	Dimensiones								Total, Variable 2	
	Aspectos tangibles		Personal administrativo		Confiabilidad		Empatía			
Bajo	de 5 a 11	10	de 5 a 11	12	de 5 a 11	12	de 5 a 11	10	de 20 a 47	11
Intermedio	de 12 a 18	23	de 12 a 18	24	de 12 a 18	20	de 12 a 18	22	de 48 a 74	22
Alto	de 19 a 25	16	de 19 a 25	13	de 19 a 25	17	de 19 a 25	17	de 75 a 100	16
		49		49		49		49		49

Fuente: base de datos

Tabla 5			
<i>Distribución de la variable calidad del servicio</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	11	22
Intermedio	[48-74]	22	45
Alto	[75-100]	16	33
n		49	100.00

Fuente: Cuadro resumen

Figura 4: porcentajes de la variable calidad del servicio



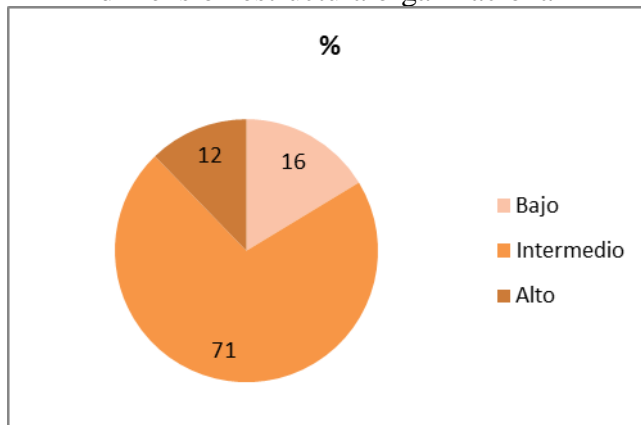
Fuente: tabla 4

Interpretación: la figura 2 muestra que el nivel de la variable calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, es: 22.00% bajo, 45.00% moderado, 33.00% alto.

TABLA 6			
<i>Distribución de frecuencias de la dimensión, estructura organizacional</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	8	16
Intermedio	[12-18]	35	71
Alto	[19-25]	6	12
n		49	100.00

Fuente: Cuadro resumen

Figura 5: porcentajes obtenidos de la dimensión estructura organizacional

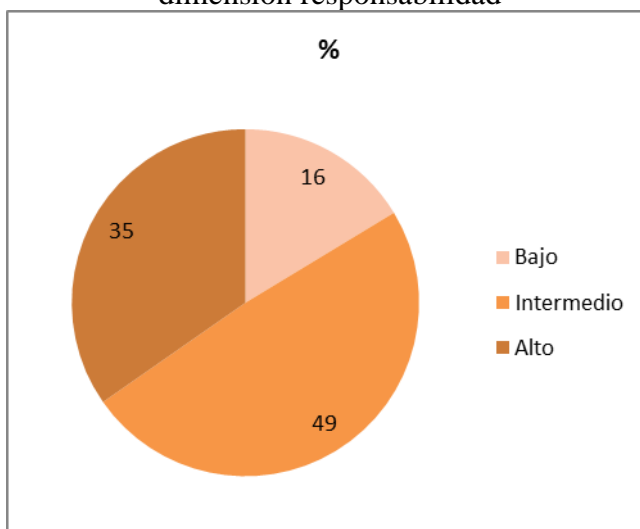


Fuente: tabla 6

Interpretación: la figura 3 muestra que el nivel de la dimensión estructura organizacional en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, es: 16.00% bajo, 71.00% moderado, 12.00% alto.

Tabla 7			
<i>Distribución de frecuencias de la dimensión, responsabilidad</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	8	16
Intermedio	[12-18]	24	49
Alto	[19-25]	17	35
n		49	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 6: porcentajes de la dimensión responsabilidad

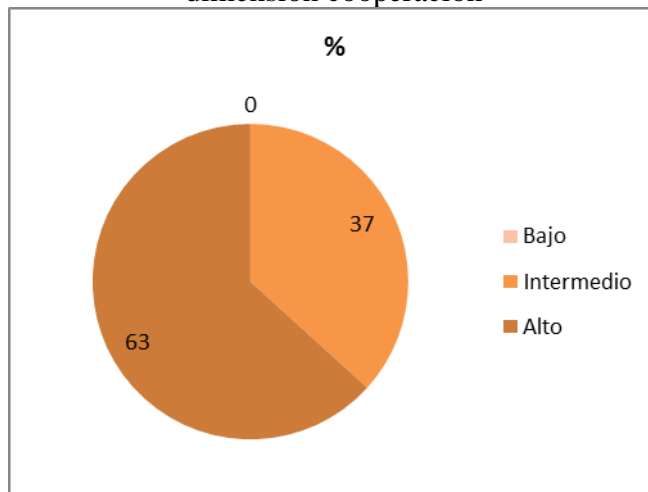


Fuente: tabla 7

Interpretación: la figura 4 muestra que el nivel de la dimensión responsabilidad en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, es 16.00% bajo, 49.00% moderado, 35.00% alto.

Tabla 8			
<i>Distribución de frecuencias de la dimensión, cooperación</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	18	37
Alto	[19-25]	31	63
n		49	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 7: porcentajes obtenidos de la dimensión cooperación

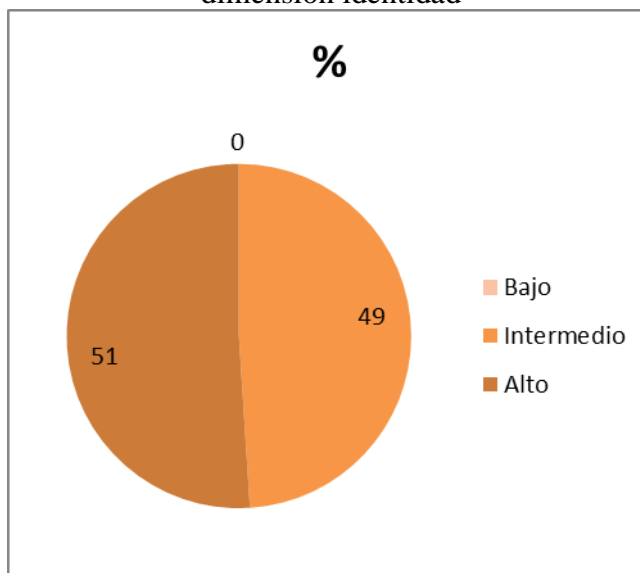


Fuente: tabla 8

Interpretación: la figura 5 muestra que el nivel de la dimensión cooperación en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, es 0.00% bajo, 37.00% moderado, 63.00% alto.

Tabla 9			
<i>Distribución de frecuencias de la dimensión, identidad</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	24	49
Alto	[19-25]	25	51
n		49	100
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 8 porcentajes obtenidos de la dimensión identidad



Fuente: tabla 9

Interpretación: la figura 6 muestra que el nivel de la dimensión identidad en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, es 0.00% bajo, 49.00% moderado, 51.00% alto.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, V25), tomando en cuenta los siguientes instrumentos:

Tabla 10: Escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nivel de significancia

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa

Hipótesis general

La relación del clima laboral y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa.

Tabla 11: Relación entre el clima laboral y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Variable 1: clima laboral	Variable 2: calidad del servicio
Variable 1: clima laboral	Correlación de Pearson	1	,032
	Sig. (bilateral)		,825
	N	49	49
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,032	1
	Sig. (bilateral)	,825	
	N	49	49

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017 (SPSS, V25)

Interpretación: la relación es positiva muy baja (0.032), y no significativa (0.825) entre el clima laboral y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017.

- Hipótesis específica 1

La relación de la estructura organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa.

Tabla 12: Relación entre la estructura organizacional y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 1: estructura organizacional	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 1: estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	,024
	Sig. (bilateral)		,872
	N	49	49
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,024	1
	Sig. (bilateral)	,872	
	N	49	49

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017 (SPSS, V25)

Interpretación: la relación es positiva muy baja (0.024), y no significativa (0.872), entre la estructura organizacional y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017.

- Hipótesis específica 2

La relación de la responsabilidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa.

Tabla 13: Relación entre la responsabilidad y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 2: responsabilidad	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 2: responsabilidad	Correlación de Pearson	1	,104
	Sig. (bilateral)		,478
	N	49	49
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,104	1
	Sig. (bilateral)	,478	
	N	49	49

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017 (SPSS, V25)

Interpretación: la relación es positiva muy baja (0.104), y no significativa (0.478), entre la responsabilidad y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la responsabilidad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017.

- Hipótesis específica 3

La relación de la cooperación y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa.

Tabla 14: Relación entre la cooperación y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 3: cooperación	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 3: cooperación	Correlación de Pearson	1	-,003
	Sig. (bilateral)		,983
	N	49	49
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,003	1
	Sig. (bilateral)	,983	
	N	49	49

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017 (SPSS, V25)

Interpretación: la relación es negativa muy baja (-0.003), y no significativa (0.983), entre la cooperación y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre la cooperación y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017.

- Hipótesis específica 4

La relación de la identidad y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa.

Tabla 15: Relación entre la identidad y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 4: identidad	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 4: identidad	Correlación de Pearson	1	-,028
	Sig. (bilateral)		,848
	N	49	49
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,028	1
	Sig. (bilateral)	,848	
	N	49	49

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017 (SPSS, V25)

Interpretación: la relación es negativa muy baja (-0.028), y no significativa (0.848), entre la identidad y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre la identidad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017

4.1.3. Discusión de resultados

la relación es positiva muy baja (0.032), y no significativa (0.825) entre el clima laboral y la calidad del servicio, lo que manifiesta que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad no son determinantes, para el logro de una relación más alta y significativa con la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Campo Verde 2017. Resultado distinto obtuvo (Subauste, 2013), quien estudió, el clima laboral sobre la calidad de servicio en la empresa EMAPA Cañete 2013 – San Vicente de Cañete, concluyendo: que el clima organizacional tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

El nivel alcanzado de la variable clima laboral, es: 2.00% bajo, 61.00% moderado, 37.00% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, lo que indica que los trabajadores no están contentos con

muchos aspectos, entre ellos la estructura organizacional, motivo por el cual no asumen con responsabilidad sus funciones, no practican el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, haciendo que pierdan todo tipo de identidad con su centro laboral. Resultados parecidos obtuvieron (Santamaria & Zaña, 2015), quienes estudiaron la percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015, concluyendo: el clima laboral es percibido por el 34.83% de los trabajadores como muy favorable, y el 21.35% como favorable. Sin embargo, el 23.60% lo percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable, situación que amerita potenciar el clima laboral con el manejo del talento humano en la organización, el cual se orienta a buscar la calidad de vida en el trabajo.

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 22.00% bajo, 45.00% moderado, 33.00% alto, información proporcionada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, lo que indica que es su gran mayoría los usuarios no están contentos con los servicios que brinda la municipalidad, entre ellos la infraestructura no es la adecuada, personal administrativo indiferente, muchos no conocen sus funciones, imposibilitando interrelacionarse con los usuarios. Resultados parecidos obtuvo, (Chang, 2014), quien estudió la atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, concluyendo: El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de

los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.

la relación es positiva muy baja (0.024), y no significativa (0.872), entre la estructura organizacional y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que el aprendizaje, las oportunidades de carrera, el exceso de normas y directivas, la existencia de muchos procedimientos, la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, no contribuyen al lograr una relación significativa con la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo, (Zelada, 2015), quien estudió el clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura- 2015, concluyendo: se desaprueba la hipótesis de trabajo que señalaba que existe relación directa y significativa entre el clima y el desempeño laboral a un grado de significancia del (Sig.>0.05).

La relación es positiva muy baja (0.104), y no significativa (0.478), entre la responsabilidad y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la responsabilidad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que la autonomía, el reconocimiento de logros, la toma de decisiones, la supervisión del trabajo, las tecnologías, los nuevos campos de especialización, el compromiso con los valores y la realización personal y profesional, no contribuyen al logro de una relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad. Resultado distinto obtuvo (Quispe, 2015), quien estudió el clima laboral y desempeño laboral en la

Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, concluyendo: evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

la relación es negativa muy baja (-0.003), y no significativa (0.983), entre la cooperación y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre la cooperación y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, la gestión de sentimientos de equipo, el respeto emocional entre los trabajadores, el cumplimiento en forma disciplinada de los deberes, no logra la relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad. Resultado parecido obtuvieron (Vásquez, 2017), estudiaron “el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016”, concluyendo: el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, como lo demuestra la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0.681, aceptándose la hipótesis, dando respuesta a los objetivos trazados.

la relación es negativa muy baja (-0.028), y no significativa (0.848), entre la identidad y la calidad del servicio, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre la identidad y la calidad del servicio en la Municipalidad

Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que la identificación con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen de la municipalidad, la comunicación de los avances del desarrollo de las actividades, la inducción constante de la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, el sistema de motivación e incentivos, de la municipalidad no logra una relación positiva y significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvieron (Jiménez & Canaza, 2017), quienes estudiaron la Municipalidad presenta debilidades y aspectos más criticables que tiene la gestión de la Municipalidad de provincial de Puno donde los usuarios indicaron que hay: desorden en comercio ambulatorio y transporte público, incapacidad de gestión y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La relación es positiva muy baja (0.032), y no significativa (0.825) entre el clima laboral y la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Campo Verde 2017, lo que manifiesta que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad no son determinantes, para el logro de una relación positiva más alta y significativa.
2. El nivel alcanzado de la variable clima laboral, es: 2.00% bajo, 61.00% moderado, 37.00% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, lo que indica que los trabajadores no están contentos con muchos aspectos, entre ellos la estructura organizacional, motivo por el cual no asumen con responsabilidad sus funciones, no practican el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, haciendo que pierdan todo tipo de identidad con su centro laboral, es por ello que no pueden lograr porcentajes más altos de un buen clima laboral.
3. El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 22.00% bajo, 45.00% moderado, 33.00% alto, información proporcionada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, lo que indica que es su gran mayoría los usuarios no están contentos con los servicios que brinda la municipalidad, entre ellos la infraestructura no es la adecuada, personal administrativo indiferente, muchos no conocen sus funciones, imposibilitando interrelacionarse con los usuarios, por ello no pueden lograr porcentajes más altos de calidad del servicio..

4. La relación es positiva muy baja (0.024), y no significativa (0.872), entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que el aprendizaje, las oportunidades de carrera, el exceso de normas y directivas, la existencia de muchos procedimientos, la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, no contribuyen al lograr una relación significativa con la calidad del servicio.
5. La relación es positiva muy baja (0.104), y no significativa (0.478), entre la responsabilidad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que la autonomía, el reconocimiento de logros, la toma de decisiones, la supervisión del trabajo, las tecnologías, los nuevos campos de especialización, el compromiso con los valores y la realización personal y profesional, no contribuyen al logro de una relación significativa con la calidad del servicio.
6. la relación es negativa muy baja (-0.003), y no significativa (0.983), entre la cooperación y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, la gestión de sentimientos de equipo, el respeto emocional entre los trabajadores, el cumplimiento en forma disciplinada de los deberes no logra la relación significativa con la calidad del servicio en la municipalidad.
7. la relación es negativa muy baja (-0.028), y no significativa (0.848), entre la identidad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Campo Verde, 2017, lo que indica que la identificación con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen de la municipalidad, la comunicación de los avances

del desarrollo de las actividades, la inducción constante de la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, el sistema de motivación e incentivos, de la municipalidad no logra una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de las autoridades y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Campo Verde, para evaluar estas variables de estudio y tomar las acciones correspondientes, toda vez que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad, no contribuyen al logro de una relación positiva alta y significativa, con la calidad del servicio.
2. La Municipalidad Distrital de Campo Verde, debe reformular sus acciones referentes al manejo de la estructura organizacional, deben exigir mayor responsabilidad a los trabajadores, promover los trabajos en equipos con el propósito que se interrelacionen entre compañeros de trabajo, de esa manera crear mayor identificación con su centro de trabajo, solo así podrán mejorar el clima laboral, y lograr niveles más altos.
3. La Municipalidad Distrital de Campo Verde, a través de la Oficina de Recursos Humanos, debe desarrollar seminarios, talleres, entre otras acciones con el propósito de mejorar la infraestructura, cambio de actitud de los trabajadores, capacitarlos y promover la interrelación entre ellos, para desarrollar mejores prácticas de convivencia, entre y con los usuarios, solo así podrán lograr niveles más altos de satisfacción de sus usuarios.
4. La Municipalidad Distrital de Campo Verde, debe convertirse en una organización de continuo aprendizaje, para que los trabajadores aspiren a mejores puestos de trabajo, debe simplificar sus procedimientos, las normas y

reglamentos deben adecuarse a necesidades del usuario, debe implementar políticas para elevar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, solo así podrán lograr una relación positiva más alta y significativa, con la calidad del servicio.

5. La Municipalidad Distrital de Campo Verde, debe brindar mayor autonomía a los trabajadores, promocionarlos, promover la participación en la toma de decisiones, supervisarlos bajo presión, incentivarlos en el manejo de la tecnología, especializarlos en temas actuales, crear compromisos con la buena practica de los valores, para su desarrollo personal y profesional, acciones que coadyuvaran al logro de una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.
6. La Municipalidad Distrital de Campo Verde, debe promover acciones de sensibilidad en temas referidos al apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, la gestión de sentimientos de equipo, el respeto emocional entre los trabajadores, el cumplimiento en forma disciplinada de los deberes, de esta manera podrá lograr una relación significativa con la calidad del servicio
7. La Municipalidad Distrital de Campo Verde, debe promover acciones de identidad de los trabajadores con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen de la municipalidad, asimismo comunicar los avances del desarrollo de las actividades, e inducir constantemente la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, creando un sistema de motivación e incentivos, con lo que podrá lograr una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adecco. (2017). *Así ven los colombianos el panorama laboral en el 2017*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2017, de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/panorama-laboral-en-el-2017-en-colombia-59649>
- Barrios , J. (2014). *Evaluación del clima organizacional en la Dirección Departamental de Educación de Huehuetenango*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Barrios-Jansie.pdf>
- Bejarano , L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año2016 (Tesis de grado, Universidad Cèsar Vallejo, Trujillo, Perú)*. Recuperado el 19 de Enero de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/421/bejarano_chl.pdf?sequence=1
- Caballero, A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016, (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú)*. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36462/35310>
- Cardona, C. (2014). *Los niveles jerarjicos*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://prezi.com/ttaqrbtaxxfo/los-niveles-jerarjicos/>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala)*. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

- Cruz , W. (2016). *La estructura organizacional y el analisis de la capacidad institucional*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://bdigital.unal.edu.co/52165/1/86039377.2016.pdf>
- Cubillos, M., & Rozo , D. (2012). *El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de https://www.academia.edu/11332900/E_L_CONCEPTO_DE_CALIDAD_HISTORIA_EVOLUCI%C3%93N_E_IMPORTANCIA_PARA_LA_COMPETITIVIDAD_Mar%C3%ADA_Constanza_Cubillos_Rodr%C3%ADguez
- Definicion legal. (2015). *Trabajador de Confianza*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://definicionlegal.blogspot.com/2015/03/trabajador-de-confianza.html>
- Edukavital. (2015). *SIGNIFICADO DE BUEN TRATO*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://edukavital.blogspot.com/2015/07/significado-de-buen-trato-definicion.html>
- El conspirador. (2013). *Concepto de tipos de reglas del negocio*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://www.elconspirador.com/2013/10/16/concepto-de-tipos-de-reglas-del-negocio/>
- Garbuglia, S. (2013). *Clima laboral en un organismo público*. Recuperado el 19 de Enero de 2018, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf
- García, E. (2016). *El Ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- Garcia, M. G., & Ibarra, L. A. (2012). *Diseño de la investigación, tipos de Investigación*. Recuperado el 21 de Enero de 2018, de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/disen%C3%91o_de_la_investigacion.html

- Garduño, M. (2014). *Teoría de las Necesidades Secundarias de David McClelland*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41340/Tesis_Garduno%20Gomez%20MadelRosario.pdf?sequence=1
- Herrarte , J. (2015). *"identidad laboral en el personal administrativo de una empresa multinacional de consumo masivo*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Herrarte-Jose.pdf>
- Ibañez , J. (2017). *Buen clima laboral fortalece productividad de empresas*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2017, de <http://larepublica.pe/economia/1065878-buen-clima-laboral-fortalece-productividad-de-empresas>
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 (Tesi de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú)*. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE>
Inca%20AllcahuamanCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20lo
s%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Infoautonomos. (2017). *El cuestionario*. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de <https://infoautonomos.eleconomista.es/estudio-de-mercado/cuestionario/>
- Ingrande, T. (2015). *Philip Crosby: la filosofía de cero defectos*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://kailean.es/la-filosofia-de-cero-defectos/>
- Jimenez, F., & Canaza , M. (19 de Enero de 2017). *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la municipalidad provincial de Puno - 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú)*. Recuperado el <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/>
handle/UNAP/5231/Jimenez_Cutipa_Francisco_Canaza_Apaza_Magaly_Rosmary.
pdf?sequence=1

- Jordán , J. (2015). *Medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, Trujillo - 2014.* Recuperado el 20 de Enero de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1450/1/Jordan_Juan_Medicion_Calidad_Servicio.pdf
- Lecaro, K. (2014). *Estudio del clima laboral en el área administrativa de la empresa TIA S.A.* Recuperado el 19 de Enero de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13291/1/Tesis%20Final.pdf>
- Lizarraga, K. (2016). *Clima Organizacional, conceptos básicos.* Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://karinlizarraga.blogspot.com/2016/02/definicion-del-clima-organizacional.html>
- Llorente, J. (2017). *¿Gozamos en España de un buen clima laboral?* Recuperado el 14 de Diciembre de 2017, de <http://www.equiposytalento.com/tribunas/haygroup/gozamos-en-espana-de-un-buen-clima-laboral>
- Mariño, R., Rubio, L., & Rodríguez, J. (2010). *Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario Andorrano.* Recuperado el 21 de Enero de 2018, de https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf
- Martínez, C. (2015). *Investigación Descriptiva: Tipos y Características.* Recuperado el 21 de Enero de 2018, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uIOeCraLR2cJ:https://www.lifeder.com/investigaciondescriptiva/+&cd=18&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.* Recuperado el 20 de Enero de 2018, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

- Meraz, L. (2014). *Instrumento de medición*. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/lmr/recoleccion-datos.htm>
- Ministerio de Salud y protección social. (2013). *Responsabilidad Laboral*. Recuperado el 20 de Enero de 2018
- Nunes, P. (2017). *Teoría de las Expectativas de Vroom*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-las-expectativas-vroom/>
- Ochoa, C. (2015). *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico->
- Ortíz, A. (2018). *Qué es infraestructura, definición, significado, ejemplos*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://pcweb.info/que-es-infraestructura-definicion-significado-ejemplos/>
- Patricia. (2015). *La cooperación empresarial la union hace la fuerza*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://anec.es/cooperacion-empresarial-la-union-hace-la-fuerza/>
- Pecina , M. (2014). *La calidad del servicio en los clientes logísticos*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://www.eumed.net/librosgratis/2014/1372 /clientes-logisticos.html>
- Pérez, K. (2016). *Concepción o elección del diseño de investigación: Diseños no experimentales*. Recuperado el 21 de Enero de 2018, de <https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/31/concepcion-o-eleccion-del-diseno-de-investigacion-disenos-no-experimentales/>
- Portilla , R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621718/2/portilla_br.pdf
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José*

- María Arguedas, Andahuaylas-Perú). Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Radio Programas del Perú - Noticias. (2017). Recuperado el 17 de Enero de 2018, de <http://s3.accesoperu.com/wp6/wp6.php?p=71680>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado el 19 de Enero de 2018, de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Riquelme, M. (2018). *Trabajo En Equipo (Definición E Importancia)*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/>
- Sánchez , J., & García, M. (2014). *Estudio del clima laboral del personal de enfermería de las unidades de salud*. Recuperado el 21 de Enero de 2018, de <http://www.aeesme.org/wpcontent/uploads/2014/06/pinv2004accesit2.pdf>
- Santamaria , F., & Zaña , K. (2015). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú)*. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Zaña%20C3%B1a.pdf>
- Serrano , F. (2017). *Los madrileños aprueban la gestión de Carmena*. Recuperado el 16 de Enero de 2018, de https://cadenaser.com/emisora/2017/05/10/radio_madrid/1494436273_663628.html
- Silva, J. (2017). *Concejal denuncia que el alcalde de La Paz, Luis Revilla se la pasa bailando morenada y aplicando impuestazos*. Recuperado el 17 de Enero de 2018, de <https://www.consuladodebolivia.com.ar/2017/06/27/concejal-denuncia-alcalde-la-paz-luis-revilla-se-la-pasa-bailando-morenada-aplicando-impuestazos/>

- Silva, R. (2018). *Te enseñamos el valor de la puntualidad*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://www.panorama.com.ve/pitoquito/Te-ensenamos-el-valor-de-la-puntualidad-20180125-0041.html>
- Solano, M. (2012). *Maestros de la calidad*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://maestrosdelacalidadse100109.blogspot.com/2012/09/armand-feigenbaum.html>
- Subauste, R. (2013). *Clima Laboral en el area de atencion al cliente de EMAPA Cañete 2013-San Vicente de Cañete (Tesis de pregrado, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Cañete, Perú)*. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <https://es.slideshare.net/rosasubauste2013/informe-final-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-caete-sa-2013-san-vicente-de-caete>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Torres , I. (2015). *Definiciones de Personalidad Según Varios Autores*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <https://es.scribd.com/doc/306412982/Definiciones-de-Personalidad-Segun-Varios-Autores>
- Vásquez , J. (2017). *“El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo-Perú)*. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>
- Villanueva, J. (2017). *La trilogía de la calidad de Juran*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de <http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2017/04/total-quality-management-la->

Zelada, J. (2015). *"clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la uniejecución presupuestaria de la Universidad Nacional De Piura- 20 15"* (Tesis de pregrado, UNP, Piura, Perú). Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP /358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1

Instrumento 1: variable clima laboral

Estimado amigo (a), el presente cuestionario pretende recoger tu opinión sobre el clima laboral en la municipalidad de Campo Verde. Solo se realiza con propósitos investigativos, se agradece su apoyo por el desarrollo de la prueba.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La municipalidad de Campo Verde, te facilita un continuo aprendizaje y adaptación al cambio del trabajo					
02	La municipalidad de Campo Verde, te permite oportunidades de carrera, beneficios de práctica de alto rendimiento.					
03	En la municipalidad de Campo Verde, existe demasiadas normas y reglamentos que retrasan el trabajo normal.					
04	En la municipalidad de Campo Verde, existe demasiados procedimientos que atrasa el trabajo normal.					
05	Es política de la municipalidad distrital de Campo Verde, elevar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores.					
06	La municipalidad de Campo Verde, te brinda autonomía, reconoce tus logros, y te hace participe en la toma de decisiones.					
07	En la municipalidad de Campo Verde, se practica una supervisión donde determinan que debes hacer, cómo y cuándo, te indican la fecha de su cumplimiento.					
08	En la municipalidad de Campo Verde, se practica una supervisión donde participas en el análisis del problema y la solución correspondiente.					
09	La municipalidad de Campo Verde, significa para ti, adaptarte a las tecnologías y a los nuevos campos de la especialización.					
10	En la municipalidad de Campo Verde, te sientes comprometido con sus valores, te asegura tu realización personal y profesional.					
11	En la municipalidad de Campo Verde, se practica el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, al momento de encontrarnos con trabajos difíciles.					
12	En la municipalidad distrital de Campo Verde, se gestiona los sentimientos de equipo de los trabajadores.					
13	En la municipalidad de Campo Verde, existe un respeto emocional de sentimientos comunes entre los trabajadores					
14	la municipalidad de Campo Verde, significa para ti, cumplir en forma disciplinada tus deberes hasta cumplir los objetivos propuestos.					
15	la municipalidad de Campo Verde, significa para usted, trabajar más duro, estudiar más, hasta cumplir los objetivos propuestos.					
16	La municipalidad de Campo Verde, significa para usted, como algo tuyo, donde te identificas con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen de la empresa.					
17	En la municipalidad de Campo Verde, te comunican los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de sus actividades.					
18	En la municipalidad de Campo Verde, existe inducción constante sobre la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales.					
19	En la municipalidad de Campo Verde, existe un sistema de motivación e incentivos que cubre las expectativas reales de todos sus miembros.					
20	Te sientes orgulloso de trabajar en la municipalidad de Campo Verde, crees que tus habilidades son únicas y que el servicio que brindas es de gran valor para los asegurados.					

Anexo 2

Instrumento 2: variable calidad del servicio

Estimado amigo (a), el presente cuestionario pretende recoger tu opinión sobre la calidad del servicio que ofrece en la municipalidad de Campo Verde. Solo se realiza con propósitos investigativos, se agradece su apoyo por el desarrollo de la prueba.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La municipalidad de Campo Verde, ofrece ambientes adecuados, referente a infraestructura y otros servicios					
02	El local de la municipalidad de Campo Verde está ubicado en el sitio adecuado					
03	La municipalidad de Campo Verde posee equipos informáticos y mobiliarios adecuados					
04	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde muestran una vestimenta agradable					
05	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde te muestran un trato cordial y buen comportamiento					
06	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde, desarrollan sus actividades con actitud positiva					
07	Cuando vas por una consulta a la municipalidad de Campo Verde los trabajadores ¿muestran interés en responderte?					
08	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde poseen capacidad de respuesta rápida					
09	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios					
10	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas					
11	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde muestran amplitud y profundidad en las funciones que desarrolla					
12	Ante las dudas planteadas, el trabajador de la municipalidad de Campo Verde te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud					
13	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva ser como ellos					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde te brindan confianza					
15	Los trabajadores de la municipalidad de Campo Verde muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta					
16	La municipalidad de Campo Verde ejecuta el servicio bien a la primera vez					
17	Los horarios de atención al usuario de la municipalidad de Campo Verde son los adecuados					
18	La municipalidad de Campo Verde se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario					
19	La municipalidad de Campo Verde puede hacer suyo tus problemas planteados					
20	En la municipalidad de Campo Verde se vive un clima laboral favorable entre los trabajadores					

Anexo 3
Matriz de consistencia

TITULO: El clima laboral y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>Problema General:</u> ¿Cuál es la relación del clima laboral y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017?</p> <p><u>Problemas específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la relación de la estructura organizacional y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017? - ¿Cómo es la relación de la responsabilidad y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017? - ¿Cómo es la relación de la cooperación y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017? - ¿Cómo es la relación de la identidad y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017? 	<p><u>Objetivo general:</u> Calificar la relación del clima laboral y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017.</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Calificar la relación de la estructura organizacional y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017. - Establecer la relación de la responsabilidad y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017. - Determinar la relación de la cooperación y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017. - Evaluar la relación de la identidad y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017. 	<p><u>Hipótesis general</u> La relación del clima laboral y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la relación de la estructura organizacional y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa. - la relación de la responsabilidad y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa. - la relación de la cooperación y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa. - la relación de la identidad y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Campo Verde, 2017, es significativa. 	Clima laboral	Estructura organizacional	Reglas
					Procedimientos
				Responsabilidad	Niveles jerárquicos
					Autonomía de los trabajadores
					Tipo de supervisión
					Desafíos de la actividad
				Cooperación	Compromiso hacia los resultados
					Apoyo oportuno
			Sentimiento de equipo		
			Identidad	Logro de objetivos propuestos.	
				Sentimiento de pertenencia	
				Involucramiento	
				Orgullo	
			Calidad del servicio	Aspectos tangibles	Infraestructura
					Ubicación del local
					Equipos informáticos y mobiliarios
Vestimenta					
Personal administrativo	Trato				
	Actitud				
	Interés por respuesta				
	Capacidad de respuesta				
Confiabilidad	Solución de problemas				
	Personalidad				
	Conocimiento de sus funciones				
	Capacidad de orientación				

					del trabajador
					Actitud de puntualidad
					Respuestas confiables
					Habilidad cognoscitiva
				Empatía	Capacidad de trabajador
					Horario
					Necesidades del usuario
					Problemas del usuario
					Clima organizacional