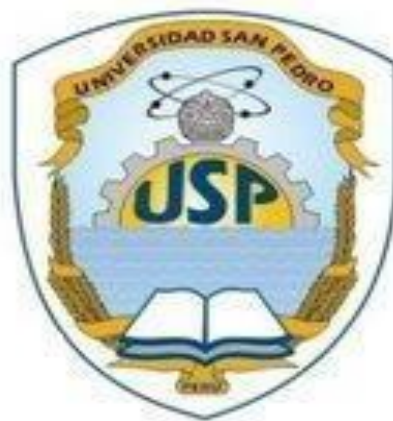


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Clima organizacional y calidad de servicio en la
Municipalidad de Barranca, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Autor:

Calero Jara, Oscar Hernan

Asesor:

León Alva, Martos Ernesto

Barranca - Perú

2018

Palabra clave

Tema: Clima organizacional, calidad de servicio

Especialidad: Recursos humanos

Keyword

Topic: Organizational climate, quality of service

Specialty: Human resources

Línea de investigación

- 5. Ciencias sociales
- 5.2. Economía y negocios
- 5.2.1. Relaciones industriales
- 5.2.1.1. Talento humano

Line of research

- 5. Social sciences
- 5.2. Economy and business
- 5.2.1. Industrial relationships
- 5.2.1.1. Human talent

Título

**El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la
Municipalidad de Barranca, 2018.**

Title

**The Organizational Climate and the Quality of Service in the
Municipality of Barranca, 2018.**

Resumen

La investigación del clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018, se realizó para responder a la pregunta general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio la Municipalidad Barranca, 2018? Del mismo modo, se buscó responder al objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018. La hipótesis que se formuló es: El clima organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018. La metodología empleada es: de tipo investigación básica, cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional. El método hipotético deductivo. El diseño es no experimental, de corte transversal. La población está constituida por 250 usuarios que acudieron a la Municipalidad de Barranca, con una muestra de 152 usuarios. Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis entre las variables clima organizacional y calidad de servicio, nos indican que el valor de probabilidad ($p=0.000$) es menor que el valor de significancia ($\alpha=0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s=0,718$), concluyendo que existe correlación significativa positiva media, lo que indica, que, al incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio.

Abstract

The investigation of the organizational climate and quality of service in the Municipality of Barranca, 2018, was carried out to answer the general question: What is the relationship between the organizational climate and the quality of service of the Municipality of Barranca, 2018? In the same way, we sought to respond to the objective: determine the relationship between the organizational climate and the quality of service in the Municipality of Barranca, 2018. The hypothesis that was formulated is: The organizational climate has a significant relationship with the quality of service in the Municipality of Barranca, 2018. The methodology used is: basic research type, quantitative, deceptive-correlational level. The hypothetical deductive method. The design is non-experimental, cross-sectional. The population is constituted by 250 users that went to the Municipality of Barranca, with a sample of 152 users. The results obtained from the hypothesis test between the variables organizational climate and quality of service, indicate that the probability value ($p = 0.000$) is less than the value of significance ($\alpha = 0.05$); then we reject the null hypothesis, and the alternative hypothesis is accepted. The correlation coefficient is ($r_s = 0.718$), concluding that there is a significant positive mean correlation, which indicates that, when increasing the values of the organizational climate, they also increase the values of the quality of service.

Índice

Palabra clave	i
Título	ii
Resumen.....	iii
Abstract	iv
Índice	v
I. Introducción	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.1.1. Antecedentes	1
1.1.2. Fundamentación científica.....	10
1.2. Justificación de la investigación.....	22
1.2.1. Justificación teórica	22
1.2.2. Justificación práctica.....	22
1.2.3. Justificación metodológica	23
1.3. Problema de la investigación	23
1.3.1. Realidad problemática	23
1.3.2. Planteamiento del problema.....	24
1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	24
1.4.1. Conceptualización de las variables	24
1.4.2. Operacionalización de las variables.....	25
1.4.3. Delimitación de la investigación.....	26
1.5. Hipótesis.....	27
1.6. Objetivos	27
1.6.1. Objetivo general.....	27

1.6.2.	Objetivos específicos	27
II.	Metodología	28
2.1.	Tipo y nivel de investigación	28
2.1.1.	Tipo de investigación.....	28
2.1.2.	Nivel de investigación	28
2.2.	Método y diseño de investigación.....	28
2.2.1.	Método de investigación.....	28
2.2.2.	Diseño de investigación	28
2.3.	Población y muestra	29
2.3.1.	Población	29
2.3.2.	Muestra	29
2.4.	Técnicas e instrumentos	30
2.4.1.	Técnicas	30
2.4.2.	Instrumentos.....	30
2.5.	Validación y confiabilidad de los instrumentos	30
2.5.1.	Validación.....	30
2.5.2.	Confiabilidad	31
III.	Resultados	37
3.1.	Análisis de datos	37
3.1.1.	Estadísticos descriptivos	37
3.1.2.	Prueba de hipótesis	45
IV.	Análisis y Discusión.....	47
V.	Conclusiones y Recomendaciones	50
5.1.	Conclusiones	50

5.2.	Recomendaciones.....	51
VI.	Agradecimiento	54
VII.	Referencias Bibliográficas.....	55
VIII.	Apéndice y Anexos	62

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace estudios acerca de las teorías del Clima Organizacional y Calidad de Servicio, la cual permitirá a la municipalidad saber de qué manera estas dos variables están relacionadas, y así ver sus efectos dentro de ella, para determinar una toma de decisión a favor de mejorar ambos aspectos con la finalidad de contar con un lugar que cuente con las condiciones adecuadas para que, el colaborador se desenvuelva de la mejor manera y así los usuarios logren la plena satisfacción.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

El clima organizacional y la calidad de servicio son temas realmente relevantes y agobiantes para toda organización en cualquier parte del mundo, ya que son factores claves para el éxito de toda empresa. Por lo que es indispensable que el clima organizacional sea el adecuado, para que así los colaboradores puedan desempeñarse en sus respectivas áreas y obtener óptimos resultados en lo que se refiere a la calidad del servicio para el cliente, consumidor y/o usuario.

Se puede considerar como un problema de nivel internacional por el cual pasó el gobierno municipal del Cantón Salcedo, Ecuador en el año 2014, pues se confirmó que no cuenta con un instrumento que ayude a medir el clima organizacional que existe entre sus empleados, carecen de programas y capacitaciones, no existe una buena comunicación; algunos colaboradores no se responsabilizan de su desempeño y resultados, percepción errada de los colaboradores de las órdenes recibidas por los jefes, además no existe un ambiente agradable.

1.1.1. Antecedentes

Soto (2013, págs. 15, 75, 94). En su tesis denominada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica periodo 2012”; para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Indica como objetivo general: determinar cómo se relaciona el clima Organizacional con el

desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica en el periodo 2012, la metodología empleada fue de tipo aplicada, nivel descriptivo – correlacional de diseño no experimental, transeccional, con una muestra de 54 trabajadores, para lo cual se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica que utilizó fue el proceso de observación, encuestas, análisis bibliográfico y documental, utilizando como instrumento el cuestionario. Finalmente concluye que se ha determinado que el clima organizacional se relaciona de forma directamente con el desempeño laboral, la prueba de independencia chi cuadrado tiene asociado un contraste de significancia de $\text{sig.}=0,00<0,05$; asimismo se determinó que la intensidad de la relación entre las variables es de 67,7% que dentro del dominio probabilístico es alta. Asimismo, se ha determinado que el nivel regular prevalece en cuanto al clima organizacional con un 55,6% y que en cuanto al desempeño laboral también el nivel medio prevalece con un 55,6% de los casos.

Quispe (2015, págs. 22, 58, 92). En su tesis denominada: “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”; para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Indica como objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de diseño no experimental – transeccional, con una muestra de 64 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado. Finalmente, con relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, En la tabla 12 la 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 .

Morales (2016, págs. 26, 29, 58). En su tesis denominada “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Trujillo, año 2016”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo, Perú. Indica como objetivo general: determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de Trujillo en el año 2016, la metodología empleada por el investigador fue de tipo correlacional, su diseño fue no experimental, de corte transversal, con una población de 977 y una muestra de 276, la técnica que utilizó el investigador fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente concluye que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Trujillo con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.201** y con un nivel de significancia de 0.003. De manera que, si los directivos se enfocan principalmente en mejorar los diferentes factores que pertenecen a la variable del clima organizacional, influirá de manera positiva en el bienestar laboral de los colaboradores.

Chulluncuy (2015, págs. 41, 35, 78). En su tesis denominada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de rio negro, provincia de Satipo 2015”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles, Perú. Indica como objetivo general: establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015, la metodología empleada fue de tipo básica, de nivel descriptivo – explicativo – relacional, de diseño no experimental, con

una población y muestra de 20 servidores públicos, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente concluye que en la tabla y gráfica N° 01 respecto del clima organizacional, el 30% de los encuestados respondieron nunca y bastantes veces, El 25% respondió siempre; Con estos resultados concluimos que el clima organizacional en los servidores públicos de la municipalidad de Rio Negro no es el adecuado. el grado de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es adecuado, es decir. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2015. Con 9 gl. y $\alpha = 0.05$.

Pucuhuaranga y Ricse (2017, págs. 21, 64, 118). En su tesis denominada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital Santiago León de Chongos”; para optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Indica como objetivo general: determinar cómo es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital Santiago León de Chongos Bajo, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental de corte transversal, con una población de 16 trabajadores, considerándose la misma cantidad como muestra. Finalmente concluye que después de haber analizado estadísticamente la información recopilada mediante el Programa SPSS V.22 se obtuvieron los resultados del coeficiente de correlación Spearman de 0.07; por lo cual se concluye que existe correlación entre ambas variables de tal manera que el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santiago León de Chongos Bajo.

Tutasig (2014, págs. 9, 46, 94). En su tesis denominada: “El clima organizacional y la conducta de los trabajadores del GAD municipal del

Cantón Salcedo”; para optar el título de ingeniera de empresas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Indica como objetivo general: determinar la incidencia del clima organizacional y la conducta de los trabajadores del GAD municipal del Cantón Salcedo. La metodología empleada por el investigador fue de nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 145. Finalmente concluye que: el personal del GAD Municipal del Cantón Salcedo muy pocas veces reciben capacitaciones constantes sobre el manejo de sus funciones, el nivel de efectividad que poseen es muy bueno y los resultados que se refleja en el tiempo de entrega de su trabajo es inmediata.

Villatoro (2015, págs. 39, 44, 64). En su tesis denominada: “Evaluación del clima organizacional en la municipalidad de Malacatancito Huehuetenango”; para optar el título de administradora de empresas en el grado académico de licenciada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Indica como objetivo general: evaluar cómo se manifiesta el clima organizacional en la municipalidad de Malacatancito, Huehuetenango. La metodología empleada por el investigador fue de tipo descriptiva con una muestra de 53 colaboradores. Finalmente concluye que: la capacidad de recursos con los que cuentan los colaboradores de la municipalidad están en un rango por mejorar; debido a que no se tiene mayor acceso a la información y el ambiente físico no es favorable para desarrollar sus labores diarias.

Inca (2015, págs. 21, 41, 62). En su tesis denominada: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”; para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Indica como objetivo general: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, 2015, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional, diseño no

experimental con una población de 2919, de las cuales se consideró una muestra de 339 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y observación empleando el cuestionario como instrumento y finalmente concluye que 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.

Calero (2016, págs. 44, 42, 58). En su tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Indica como objetivo general: demostrar que la gestión administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, la metodología empleada fue de tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 65 servidores públicos. Las técnicas utilizadas fueron las entrevistas, encuestas y el análisis documental, empleando como instrumentos las guías de entrevistas y el cuestionario. Finalmente concluye que la presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto, expresamos que este aporte puede

ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.

Calderón (2015, págs. 38, 44, 83). En su tesis titulada: “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”; para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad César Vallejo, Perú. Indica como objetivo general: determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio de los trabajadores en la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015, la metodología empleada fue el método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva – correlacional, de diseño no experimental – transversal, el investigador utilizó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, con una población de 110 personas y una muestra de 86. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente concluye que se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos concluir que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio.

Daniel (2015, págs. 16, 72, 141). En su tesis denominada: “La comunicación organizacional y la calidad del servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huancavilca - año 2014”; para obtener el título profesional de licenciado en administración.). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Indica como objetivo general: conocer la relación de la comunicación organizacional y la calidad del servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huancavelica para el año 2014. La metodología empleada por el investigador fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, trabajó con el total de la población que fueron 18 trabajadores administrativos para lo cual se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente

concluye que la relación encontrada entre las variables Comunicación Organizacional y Calidad del Servicio es de 0.52, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejoran la Comunicación Organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria, mejora Correlativamente la Calidad del Servicio. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

Caballero (2016, págs. 12, 14, 33). En su tesis titulada: “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016”; para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo, Perú. Indica como objetivo general: determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. La metodología empleada del investigador fue de tipo correlacional descriptiva, de diseño no experimental, trabajó con una muestra de 385 pobladores, para lo cual utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Finalmente concluye que: en lo referente a la calidad del servicio tomando en cuenta a sus cinco dimensiones se llegó a describir lo siguiente, que son cuatro las dimensiones las cuales según la Escala de Likert demuestran estar en desacuerdo por parte de los usuarios, siendo Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con el 55.06%, 59.22%, 56.88% y 57.14. Elemento tangible es la única dimensión con la cual los usuarios se encuentran de acuerdo, con el 55.88%, respectivamente. En cuanto al nivel de la calidad del servicio esta se encuentra en un nivel bajo de aceptación por parte de los usuarios, con una media de 2.42 y una desviación estándar de 0.55. En tanto a las dimensiones, Elementos Tangibles presenta un nivel medio, con una media de 2.58 y una desviación estándar de 0.54. Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, con (2.44 y 0.55), (2.30 y 0.59), (2.40 y 0.55) y (2.37 y 0.54), de media y desviación estándar respectivamente.

Ramirez (2010, págs. 13, 61, 92). En su tesis titulada “Calidad de servicio y niveles de satisfacción de los usuarios de las estaciones de servicio del municipio Maracaibo”; para optar al título de magister Scientiarum en administración de empresas en la Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. Indica como objetivo general: determinar la relación de la calidad de servicio y niveles de satisfacción de los clientes de las estaciones de servicio en el municipio de Maracaibo. La metodología empleada por el investigador fue de nivel descriptiva – correlacional, de diseño no experimental. Finalmente concluye que: en relación al quinto objetivo, que pretende establecer la asociación entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de los clientes de las estaciones de servicio en el municipio Maracaibo, se detectó una correlación positiva determinante, generada por la prueba de correlación de Spearman, lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de esta investigación, lo que permite acotar la relación directamente proporcional existente entre las mismas, ya que al aumentar los valores de la variable calidad de servicio, igualmente aumentan los valores de la variable niveles de satisfacción.

Chang (2014, págs. 84, 89, 142). En su tesis titulada “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos”; para optar el grado académico de licenciado en administrador de empresas en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Indica como objetivo general: identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la municipalidad de Malacatán, San Marcos. La metodología empleada por el investigador fue de tipo descriptiva, con una muestra de 170 usuarios. Finalmente concluye que: en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las

condiciones, que influyen en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

1.1.2. Fundamentación científica

1.1.2.1. Clima organizacional

El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea. (Loreto. 2006, pág. 133).

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas

necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero. (Chiavenato, 2007, pág. 59).

El clima organizacional de una empresa es el resultado de múltiples factores que comprenden la cultura organizacional, los estilos de liderazgo, las relaciones interpersonales, la naturaleza y las políticas y programas de la administración de Recursos Humanos, la disposición del trabajo, el tamaño de la organización y las condiciones que afectan a la higiene y seguridad. (Münch, 2005, pág. 112) citado por (Mapén, 2017, pág. 84).

Pace (1968, pág. 108) citado por García Villamizar (2007, pág. 158). “Un patrón de características organizativas con relación a la calidad del medio ambiente de la empresa, el cual se percibe por quienes conforman la organización, e influye en sus actitudes”.

A. Desempeño laboral

Mondy y Noe (2005, pág. 171). “El desempeño laboral depende de la capacidad y motivación de una persona para realizar el trabajo”.

El nivel de rendimiento laboral, aportación personal al trabajo asignado, productividad individual, observancia precisa de las normas laborales vigentes, así como dedicación, empeño, laboriosidad y demás atributos de un trabajo individual dedicado y escrupuloso de conformidad con los estándares y cometidos definidos para la persona o su puesto. (Loreto 2006, pág. 37).

El desempeño evalúa el efecto en el trabajo derivado de las nuevas habilidades aprendidas y de la adopción de nuevas actitudes que modifican el comportamiento. Los cambios de comportamiento se deben evaluar por medio de la observación, la evaluación de 360° o las investigaciones de los colaboradores. Si no hay cambios conductuales, entonces la capacitación no funcionó o algo pasa con

el programa de capacitación. Cuando el colaborador regresa al contexto de trabajo, un conjunto de factores puede apoyar el cambio de comportamiento, entre ellos el papel de apoyo del gerente y un clima que facilita e incentiva el intento por observar un nuevo comportamiento. (Chiavenato, 2008, pág. 388).

Habilidad

Chiavenato (2008, pág. 50). “Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado”.

Robbins (2004, pág. 40). “Es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo. Es una valoración actualizada de lo que uno puede hacer”.

Actitud

Robbins (2004, pág. 71). “Las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos.”

Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial. (Chiavenato, 2008, pág. 50).

Capacitación

Grados (2009, pág. 222). “Acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal”.

Chiavenato (2007, pág. 386). “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

B. Liderazgo

Definimos el liderazgo como la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal, como la que confiere un rango gerencial en una organización. Como estos puestos incluyen alguna autoridad formalmente asignada, las personas que los ocupan asumen el liderazgo sólo por el hecho de estar en ellos. Sin embargo, no todos los líderes son jefes ni, para el caso, todos los jefes son líderes. El que una organización confiera derechos formales a sus gerentes, no es garantía de que ellos sepan ejercer el liderazgo. El liderazgo informal (es decir, la capacidad de influir que no es producto de la estructura formal de la organización) es tan importante o más que la influencia formal. En otras palabras, los líderes pueden surgir dentro de un grupo o ser nombrados formalmente para dirigirlo. (Robbins, 2004, pág. 314).

El liderazgo es una relación dinámica y sólida que exige confianza recíproca entre el líder y el liderado. El liderazgo debe ser una relación humana que dure mientras la persona no esté totalmente preparada. Es necesario que haya una intensa realimentación entre ambos (líder y liderado) para facilitar la comprensión mutua de valores y el intercambio de experiencias. (Chiavenato, 2009, págs. 365, 366).

Es la capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo del cual dependan a su vez otros equipos. Líder de líderes. Implica el deseo de guiar a los demás. Los Líderes crean un clima de energía y

compromiso, comunicando la visión de la empresa, ya sea desde una posición formal o informal de autoridad. El “equipo” debe considerarse en sentido amplio, como cualquier grupo en el que la persona asume el papel de líder. (Alles, 2007, pág. 78).

Dirigir

Acosta (2012, pág. 172). “Dirigir es una función que definimos habitualmente como lograr objetivos a través de otros. El directivo tiene que alcanzar determinados resultados mediante los recursos puestos a su disposición. De estos recursos, el más importante suele ser su equipo”.

Carreño y Careño (2008, pág. 13). “Dirigir es un trabajo complejo, imprescindible cuando varios hombres tienen que conseguir algo unitario con sus esfuerzos, sus conocimientos y las aptitudes de todos y cada uno de ellos”.

Compromiso

Bateman y Snell (2005, pág. 524). “El compromiso implica una atención moderada a las preocupaciones de ambas partes, no siendo altamente cooperativo ni demasiado asertivo. Este estilo da como resultado soluciones para ambas partes, pero no optimiza sus resultados”.

Grados (2009, pág. 53). “Expresión de un deseo claro de cambiar y mejorar el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes de los participantes, considerando la instrucción como algo fundamental y necesario para el desarrollo personal y laboral del individuo”.

Autoridad

Bateman y Snell (2005, pág. 297). “La autoridad significa que la persona cuenta con el poder y el derecho para tomar decisiones, dar órdenes, vislumbrar los recursos y hacer todo lo necesario para

cumplir con su responsabilidad”.

Jones (2008, pág. 35). “La autoridad es el poder para hacer a las personas responsables de sus acciones y para influir directamente en lo que hacen y cómo lo hacen”.

C. Estructura organizacional

Una vez que un grupo de personas ha establecido una organización para lograr metas colectivas, la estructura organizacional evoluciona para aumentar la efectividad del control de la organización sobre las actividades necesarias para lograr dichas metas. La estructura organizacional es el sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que controla cómo las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos para lograr las metas de la organización. El principal propósito de la estructura organizacional es de control: controlar la manera en que las personas coordinan sus acciones para lograr los objetivos organizacionales y controlar los medios que se utilizan para motivar a las personas para que logren esos objetivos. (Jones, 2008, pág. 7).

Por estructura organizacional se entiende la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos. También se refiere a las relaciones relativas entre las divisiones de trabajo. (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, y Plinio, 2002, pág. 53).

La estructura organizacional aclara quién tiene que hacer determinadas tareas y quién es el responsable de diferentes resultados. Tiene en cuenta el tipo de organización y la estrategia que se busca lograr. Cada vez más se busca una estructura flexible, sin muchas divisiones, que propicie la coordinación y el trabajo en

equipo. (Tejada, 2006, pág. 83).

Funciones

Münch (2006, pág. 269). “Grupo de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos del grupo social, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa”.

Es un conjunto de tareas (puestos por hora) o de obligaciones (puestos de asalariados) ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. Pueden realizarse por una persona que, sin ocupar el puesto, desempeñe provisional o definitivamente una función. Para que un conjunto de obligaciones constituya una función es necesario que haya reiteración en su desempeño. (Chiavenato, 2007, pág. 203).

Coordinación

Tejada (2006, pág. 111). “Son las relaciones horizontales y diagonales que no aparecen siempre en las cartas de organización. La coordinación puede establecerse por medio de: comunicación formal o informal; políticas; procedimientos; estándares y reglas; comités; fuerzas de trabajo y otros medios”.

Bateman y Snell (2005, pág. 291). “Los procedimientos que vinculan las diferentes partes de una organización con el propósito de lograr la misión de la misma”.

Trabajo en equipo

Tejada (2006, pág. 74). “Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas”.

El trabajo organizado en equipos constituye el espíritu de la propuesta organizativa sugerida por los círculos de calidad. En este

sentido, la idea de equipo plantea como elemento fundamental la cohesión interna del colectivo; igualmente, la asunción del término equipo hace referencia a una unidad social con altos niveles de organización, cimentada en la comunicación (tanto horizontal como vertical, con respeto y en libertad para expresarse cada miembro), caracterizada por un liderazgo más bien situacional; asimismo, destaca como rasgo clave el hecho de que persigue objetivos claramente definidos y susceptibles de lograrse. (Tejada y Giménez, 2007, pág. 46).

1.1.2.2. Calidad de servicio

La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización donde se involucre a todo el que se relaciona directa e indirectamente con los clientes y el servicio que se le presta, porque es lo que en definitiva valora el cliente como una totalidad y no como una propiedad específica del producto, bien o servicio que le ofrecen. (Atencio y Gonzales, 2006) citado por (Hernández, Chumaceiro y Atencio. 2009, pág. 460).

Hernández, Chumaceiro, y Atencio (2009, pág. 460). “Un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. (Tschohl, 2008, pág. 14).

Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto

de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. (Galviz, 2011, pág. 44).

A. Tangibilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, pág. 26) citado por Duque (2005, pág. 72). “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos personal y materiales de comunicación”.

Los tangibles son la parte visible de la oferta de servicio (instalaciones, equipos e imagen del personal de contacto); indican su naturaleza y ayudan al cliente a aprehenderlo. Suelen ser, además las primeras comunicaciones dirigidas a la clientela por la organización. Los elementos físicos influyen en la calidad del servicio de tres formas. En primer lugar, dan una idea de la naturaleza y de la calidad de servicio; en segundo, pueden influir directamente en la percepción de la calidad del servicio; y, por último, influyen en la calidad intrínseca del servicio de manera importante. (Varo, 1994, pág. 171)

Cottle (1991, pág. 39). “Los elementos tangibles incluyen a) las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en su servicio; b) sus instalaciones y equipos y c), la apariencia de su personal”.

Equipos

Rodríguez (2015, pág. 15). “Cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizado en el trabajo”.

ST Sociedad de Tasación (2012). “Enseres, accesorios, utillaje, herramientas, mobiliario y vehículos necesarios para el adecuado

desarrollo de la actividad”.

Instalaciones

ST Sociedad de Tasación (2012). “Conjunto de activos combinados, redes de suministros, comunicación y energía, materias y retirada de residuos”.

Martínez (2013). “Se entiende por instalaciones al conjunto de medios o recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de fabricación y de servicio dentro de una organización”.

Apariencia del personal

Fernández (1995, pág. 386). “El autor define la apariencia personal como el aspecto y atractivo personal, así como cuidado y aseo en la persona”.

La apariencia del personal se refiere al aspecto exterior de una persona que puede ser susceptible de cambio a voluntad de la misma. Fundamentalmente, nos referimos a normas de aseo personal, peluquería, maquillaje, manicura, ropas y adornos, lo que comúnmente denominamos “arreglarse”. La apariencia personal ofrece impresiones a los demás sobre el atractivo, estatus, inteligencias, personalidad, clase social, estilo y gusto. (Hofstadt, 2005, pág. 27).

B. Responsabilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, pág. 26) citado por Duque (2005, pág. 72). “Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)”.

Varo (1994, pág. 172). “La responsabilidad exige estar listo para servir, es el deseo de prestar el servicio pronta y eficazmente.

Presupone la disponibilidad”.

Münch y Sandoval (2008) citado por Fernandez (s.f.). “Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad”.

Cortesía

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985,1988) citado por Duque (2005, pág. 72). “Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto”.

Münch y Sandoval (2008) citado por Fernandez (s.f.). “Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características”.

Credibilidad

Giraldo (s.f.). “Es la confianza, seguridad, bienestar y utilidad que nos refleja algo o alguien para seguirlo, para tenerlo presente”.

Münch y Sandoval (2008) citado por (Fernandez Paez (s.f.). “Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto”.

Seguridad

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino

que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Druker, 1990, pág. 41) citado por (Duque, 2005, pág. 69).

La seguridad se define como la confianza o tranquilidad que pueden tener los usuarios y el personal, procedente de la idea de que no hay ningún peligro que temer. Esta tranquilidad la da un ambiente seguro y un personal consciente de que hay que evitar los accidentes a toda costa. (Tejada, 2006, págs. 255, 256).

C. Empatía

Grados (2009, pág. 52). “Entendida como la capacidad de advertir los deseos y sentimientos de los participantes, en lo que concierne a detectar las diferencias individuales y, con ello, hacer que todos y cada uno satisfagan sus expectativas en un ambiente libre de antagonismos”.

Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (Druker, 1990, pág. 41) citado por (Duque, 2005, pág. 69).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, pág. 26) citado por Duque (2005, pág. 72). “Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)”.

Nivel de atención

Paz (2007, pág. 2). “La atención al cliente está constituida por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de

satisfacción de sus clientes”.

Pérez (2007, pág. 6). “La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe”.

Comprensión

Münch y Sandoval (2008) citado por Fernandez (s.f.). “Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual”.

Fregosi (2005, pág. 26). “Es la visión más completa y más compleja para ver, mirar y entender lo que nos pasa y lo que pasa”.

Accesibilidad

Cottle (1991, pág. 40). “Accesibilidad es también parte de la capacidad de respuesta; se refiere a la posibilidad que tienen sus clientes de entrar en contacto con usted y la facilidad con que pueden lograrlo”.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) citado por Duque (2005, pág. 72). “Lo accesible y fácil de contactar”.

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación teórica

La investigación “Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Barranca – 2018”, se justifica porque proporcionó información a la institución acerca del clima organizacional y calidad de servicio.

1.2.2. Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permitió a los involucrados en el estudio, conocer con mayor profundidad la realidad del

Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Barranca.

1.2.3. Justificación metodológica

La investigación se realizó con la rigurosidad científica la cual permitió obtener resultados con validez óptima, todo ello apoyado en el método de investigación hipotético deductivo, el diseño correlacional, no experimental-transversal simple, el cual permitió dar a conocer con mayor profundidad la realidad del clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca.

1.3. Problema de la investigación

1.3.1. Realidad problemática

En la actualidad superar las expectativas del cliente es cada vez una exigencia que va aumentando, pues se dice que en el Perú solo el 1% de empresas formales cuentan con sistemas de gestión de calidad. El 75% de los usuarios de municipios provinciales se siente mal atendido, un estudio realizado por los ciudadanos al día revela que la lentitud en la atención, la cantidad de veces que un usuario debe regresar para terminar de realizar un trámite en las municipalidades provinciales, entre otros factores, hacen que dichos gobiernos locales saquen nota deficiente en lo que atención al público se refiere, además el 92% de los alcaldes están siendo investigados por malversación de fondos, pues esto se ve reflejado en obras y proyectos no terminados o peor aún ni siquiera iniciados.

Lo antes ya mencionado no es ajeno a la realidad de la municipalidad de Barranca. Las personas que habitualmente acuden a la municipalidad muchas veces se frustran al no ser atendidos de una manera cortés, eficiente y empática, también se reprimen por la demora en los trámites, falta de seguridad en ellos y cobros indebidos por algunos documentos, otro problema común es que el personal casi nunca está presente en sus áreas establecidas. Los colaboradores no están siendo direccionados

correctamente, como también se percibe ambiente desfavorable para el desarrollo de sus actividades de los colaboradores, la infraestructura en pésimo estado, equipos y materiales no adecuadas para la realización de actividades, aglomeración de personas, no existe una buena comunicación entre los colaboradores y usuarios de la institución.

Lo antes ya mencionado es la realidad por la que atraviesa la municipalidad del distrito de Barranca, objeto de esta investigación.

1.3.2. Planteamiento del problema

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018?

1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables

1.4.1. Conceptualización de las variables

Clima organizacional

Dice que existen tres tipos de factores que determinan el clima organizacional, los cuales son en primer término los factores psicológicos individuales, tales como autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, lealtad y compromiso con los objetivos, ausentismo, responsabilidad en el desempeño laboral y disposición al cambio, seguidos de los factores grupales, entre los cuales se encuentran liderazgo, confianza en el jefe con base en su consideración y apoyo, apoyo y confianza en el grupo, trabajo en equipo, cooperación y trabajo colectivo, y por último se encuentran los factores organizacionales, entre los cuales se destacan la orientación a resultados y estándares de rendimiento; ejercicio del control, estructura organizacional (descentralización, especialización), comunicación y difusión de políticas, normas, reglamentos, incentivos y factores motivacionales y modelos de toma de decisiones entre otros. (Ucrós y Gamboa, 2010, pág. 180, 185) citado por (Mapén, 2017, pág. 85).

Calidad de servicio

Definen la calidad de servicio como: “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”. En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. La cual se basa en cinco dimensiones: confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, pág. 16) citado por (Duque, 2005, pág. 68).

1.4.2. Operacionalización de las variables

Variabes	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Desempeño laboral	Habilidad	1, 2
		Actitud	3, 4
		Capacitación	5, 6
	Liderazgo	Dirigir	7, 8
		Compromiso	9, 10
		Autoridad	11, 12
	Estructura organizacional	Funciones	13, 14
		Trabajo en equipo	15, 16
		Coordinación	17, 18

Calidad de servicio	Tangibilidad	Equipos	19, 20
		Instalaciones	21, 22
		Apariencia del personal	23, 24
	Responsabilidad	Cortesía	25, 26
		Credibilidad	27, 28
		Seguridad	29, 30
	Empatía	Nivel de atención	31, 32
		Comprensión	33, 34
		Accesibilidad	35, 36

Fuente: Elaboración propia.

1.4.3. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante el periodo de abril a julio del año 2018.

Delimitación social

En la investigación, la población de estudio estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad de Barranca.

Delimitación espacial

La investigación se realizó en la Municipalidad de Barranca.

Delimitación conceptual

La investigación se basó en dos teorías las cuales fueron clima organizacional y calidad de servicio.

1.5. Hipótesis

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.

Conocer el nivel de aplicación del clima organizacional en la Municipalidad de Barranca, 2018.

Describir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.

Identificar los elementos predominantes que inciden en el clima organizacional en la Municipalidad de Barranca, 2018.

Conocer cuáles son los elementos predominantes en la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica porque se obtuvo información teórica y se contrastó con una realidad práctica.

2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue correlacional, porque midió el grado de relación de las dos variables de estudio: clima organizacional y calidad de servicio.

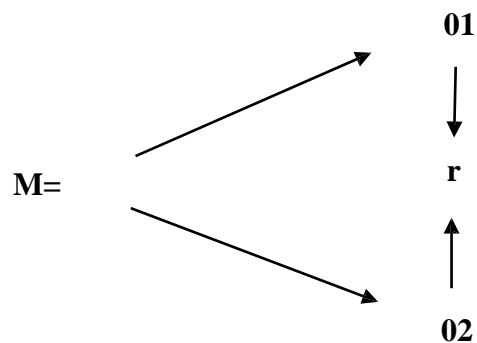
2.2. Método y diseño de investigación

2.2.1. Método de investigación

El método de investigación que se aplicó fue el hipotético deductivo, porque se dio la observación del fenómeno a estudiar, en la cual se creó una hipótesis para explicar dicho fenómeno.

2.2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, dado que no se manipuló las variables, se observó el fenómeno en su ambiente natural y después se analizó. Transversal simple, porque se obtuvo la información en un tiempo único y se utilizó solo una muestra.



Donde:

M = Muestra

O1 = observación de la V.1.: (Clima organizacional)

O2 = observación de la V.2.: (Calidad de servicio)

r = correlación entre dichas V.1. y V.2.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por 250 usuarios que acudieron de lunes a sábado a la municipalidad de Barranca en el año 2018.

2.3.2. Muestra

Se aplicó el muestreo probabilístico mediante la técnica del muestreo aleatorio simple. Para obtener el tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula de Cochran's.

$$n = \frac{N Z^2 p q}{d^2 N + Z^2 p q}$$

Dónde:

n : Es el tamaño de la muestra.

Z² : Es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza).

N : Es el tamaño de la población seleccionada: 250 usuarios.

p=q : Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%.

d² : Es el error muestral (0.05)²

$$n = \frac{250 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (250 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$n = 151.68$

El tamaño de la muestra es de 152 usuarios.

2.4. Técnicas e instrumentos

2.4.1. Técnicas

Encuesta

Es una técnica que se empleó con las preguntas de forma escrita a una muestra poblacional de la municipalidad de Barranca, con la finalidad de obtener información referente al objeto de investigación.

Documental

La investigación se realizó con apoyo de libros, fuentes bibliográficas, ficha de comentarios e ideas personales.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Es un instrumento que se formuló con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas para encuestar a los usuarios de la municipalidad de Barranca, mediante la escala de Likert.

2.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

2.5.1. Validación

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2010, pág. 304), el contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés (a veces mediante un muestreo aleatorio simple).

TABLA N° 01

Valores de los niveles de validez

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
100%	Muy bueno
75%	Bueno
50%	Regular
25%	Deficiente

Fuente: elaboración propia a partir de Hernández, Fernández y Baptista 2010.

La validación de la presente investigación fue:

TABLA N° 02

EXPERTO	VALIDEZ
Lic. José Vergaray Huaman	95,84
Lic. Javier Cristobal Gaitan	96,53
Lic. Ysaac Neira Valdivia	97,05
Total	96,47

Fuente: elaboración propia.

El valor final obtenido por los tres expertos fue de 96,47%, lo que quiere decir que el instrumento se encuentra en un nivel muy bueno, lo que significa que se dio seguridad en la viabilidad de este cuestionario.

2.5.2. Confiabilidad

La confiabilidad se calculó y evaluó para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas).

TABLA N° 03

Niveles de confiabilidad

VALORES	NIVEL
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	La confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
0,1	confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera (1998).

Los niveles de confianza de la investigación de la variable Clima Organizacional con el programa SPSS el resultado que arrojó son las siguientes tablas:

TABLA N° 04

Estadísticas de fiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,962	,963	18

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS

El coeficiente alfa de Cronbach obtenido es de 0.962, lo cual nos permite decir, que el instrumento de la variable clima organizacional de 18 ítems tiene una excelente confiabilidad, lo que significa que mediante este instrumento se obtuvo información veraz y segura.

TABLA N° 05

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Barranca realizan de manera excelente sus tareas?	55,00	252,714	,718	,960
¿Ha notado que los colaboradores sean competentes?	54,67	250,952	,813	,959
¿Ha notado una buena conducta de los colaboradores?	54,40	241,829	,867	,958

¿Ha notado usted de buen estado anímico a los colaboradores?	54,67	237,667	,901	,957
¿Cree usted que los colaboradores reciban capacitaciones?	54,20	249,743	,773	,959
¿Ha notado que los colaboradores sean eficientes?	54,53	249,267	,796	,959
¿Cree usted que los colaboradores están encaminados al logro de sus objetivos y metas?	54,33	257,524	,715	,960
¿Ha observado usted que los colaboradores son impulsados de manera efectiva para la realización de sus actividades?	54,33	254,810	,749	,960
¿Cree usted que los colaboradores están comprometidos con la municipalidad?	54,60	249,971	,788	,959
¿Ha notado entusiasmo por parte de los colaboradores?	54,40	256,686	,792	,959
¿Ha observado usted que alguien haya dado órdenes a los demás?	54,67	263,381	,584	,962
¿Ha notado usted que los colaboradores sean influenciados de manera positiva?	54,73	266,067	,687	,961

¿Cree usted que los colaboradores cumplan con todas sus funciones?	54,53	259,981	,764	,960
¿Cree usted que los colaboradores sean responsables con sus funciones?	54,93	254,067	,730	,960
¿Ha observado usted que los colaboradores trabajen en equipo?	54,53	258,552	,752	,960
¿Ha observado usted ayuda mutua entre los colaboradores?	54,67	256,524	,665	,961
¿Ha notado usted una buena comunicación?	54,87	263,552	,645	,961
¿Ha notado usted armonía entre los colaboradores?	54,53	256,410	,820	,959

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS.

La correlación entre preguntas de clima organizacional es óptima entendiendo que las preguntas fueron fáciles de entender para los usuarios de la municipalidad de Barranca en el momento que llenaron las encuestas.

Los niveles de confianza de la investigación de la variable Calidad de servicio con el programa SPSS el resultado que arrojó son las siguientes tablas:

TABLA N° 06

Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,942	,946	18

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS.

El coeficiente alfa de Cronbach obtenido es de 0.942, lo cual nos permite decir, que el instrumento de la variable calidad de servicio de 18 ítems tiene una excelente

confiabilidad, lo que significa que mediante este instrumento se obtuvo información veraz y segura.

TABLA N° 07
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los equipos con los que cuenta la municipalidad funcionan correctamente?	49,47	214,838	,652	,939
¿Los equipos con los que cuenta la municipalidad son utilizados de manera adecuada?	49,80	216,314	,701	,9-38
¿Las instalaciones se aglomeran de personas constantemente?	49,67	210,095	,808	,936
¿Las instalaciones se encuentran limpias?	49,47	205,552	,814	,935
¿Los colaboradores se visten correctamente?	49,80	208,457	,730	,937
¿Los colaboradores cuidan su imagen e higiene?	49,60	211,257	,608	,940
¿Los colaboradores son amables?	49,87	217,981	,574	,940
¿Los colaboradores se abstienen de mostrarse ocupados cuando usted realiza una pregunta?	49,53	219,124	,612	,940

¿Ha notado honestidad en los colaboradores?	49,87	220,552	,577	,940
¿Cumplen con el tiempo prometido respecto a algún trámite?	49,93	221,638	,572	,940
¿Se siente seguro dentro de las instalaciones?	49,67	211,095	,775	,937
¿Percibe dudas al realizar sus trámites?	49,80	209,314	,572	,941
¿Percibe preocupación por parte de los colaboradores?	49,93	213,495	,825	,936
¿Los colaboradores son sociables con usted?	49,80	211,886	,704	,938
¿Se siente escuchado por parte de los colaboradores?	50,07	210,210	,673	,938
¿Los colaboradores son pacientes ante alguna queja o reclamo que usted realice?	50,07	207,352	,663	,939
¿Encuentra con facilidad las oficinas?	50,07	204,781	,729	,937
¿El establecimiento cuenta con un horario de atención accesible a usted?	50,07	205,352	,641	,940

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS.

Según el cuadro obtenido del SPSS la correlación de las preguntas de la variable calidad de servicio es óptima dado que fue clara en el momento en que respondieron las preguntas.

3. RESULTADOS

3.1. Análisis de datos

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre las cuales están: tablas, figuras y gráficos, a través de los cuales se obtuvo la información para realizar el análisis

3.1.1. Estadísticos descriptivos

En las siguientes tablas se aprecia los resultados descriptivos de las variables clima organizacional y calidad de servicio.

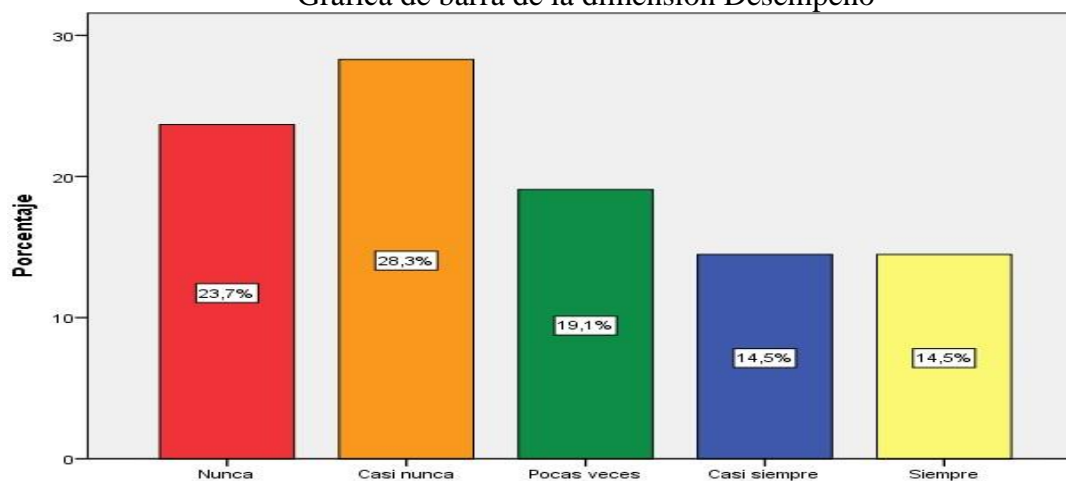
A. Dimensión: Desempeño

TABLA N° 08
Frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	36	23,7
Casi nunca	43	28,3
Pocas veces	29	19,1
Casi siempre	22	14,5
Siempre	22	14,5
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión desempeño.

FIGURA N° 01
Gráfica de barra de la dimensión Desempeño



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Desempeño

Resultados:

En la tabla N°08 y figura N°01, revela que 44 usuarios que representa el 29% del total, opinan que los colaboradores casi siempre o siempre se desempeñan adecuadamente, 43 usuarios que representan el 28,3% del total, opinan que los colaboradores casi nunca se desempeñan adecuadamente en la municipalidad de Barranca, 36 usuarios que representan el 23,7% del total, opinan que los colaboradores nunca se desempeñan adecuadamente en la municipalidad, 29 usuarios que representan el 19,1% del total, opinan que los colaboradores pocas veces se desempeñan adecuadamente en la municipalidad, siendo el predominante casi siempre o siempre.

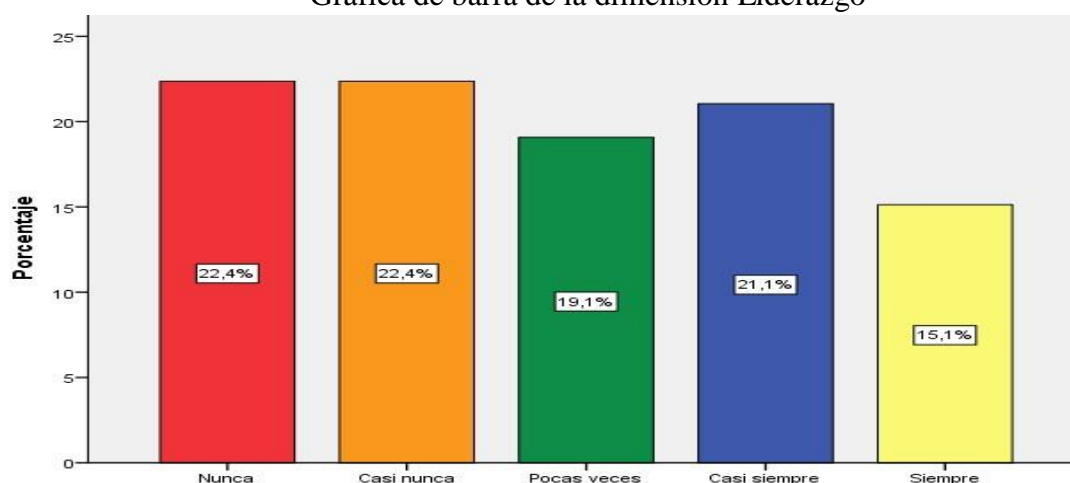
B. Dimensión: Liderazgo

TABLA N° 09
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Liderazgo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	34	22,4
Casi nunca	34	22,4
Pocas veces	29	19,1
Casi siempre	32	21,1
Siempre	23	15,1
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión liderazgo.

FIGURA N° 2
Gráfica de barra de la dimensión Liderazgo



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Liderazgo.

Resultados:

En la tabla N°09 y figura N°02, revela que 68 usuarios que representan el 44,8% del total, opinan que nunca o casi nunca se ejerce liderazgo en la municipalidad de Barranca, 32 usuarios que representan el 21,1% del total, opinan que casi siempre se ejerce liderazgo en la municipalidad, 29 usuarios que representan el 19,1% del total, opinan que pocas veces se ejerce liderazgo en la municipalidad, 23 usuarios que representan el 15,1% del total, opinan que casi siempre se ejerce liderazgo en la municipalidad, siendo el predominante nunca o casi nunca.

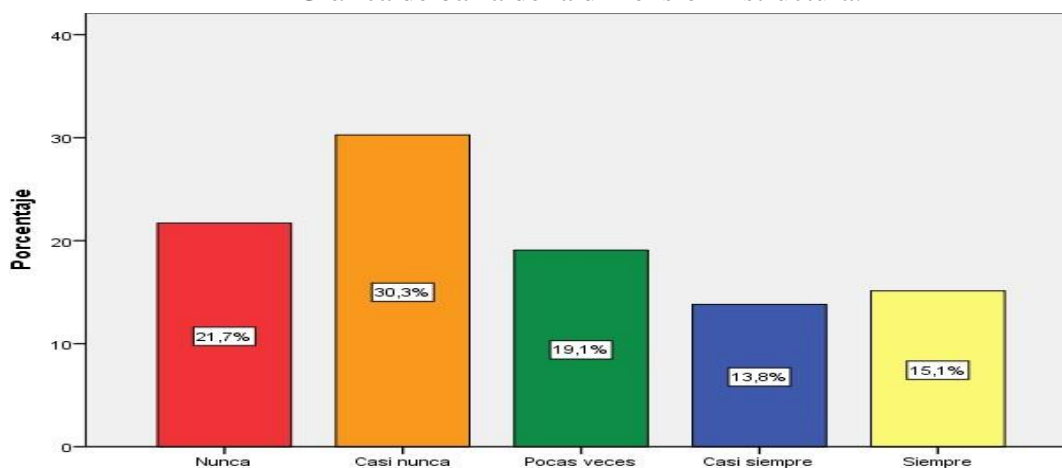
C. Dimensión: Estructura

TABLA N° 10
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Estructura.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	33	21,7
Casi nunca	46	30,3
Pocas veces	29	19,1
Casi siempre	21	13,8
Siempre	23	15,1
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión. Estructura

FIGURA N° 03
Gráfica de barra de la dimensión Estructura.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Estructura.

Resultados:

En la tabla N°10 y figura N°03, revela que 46 usuarios que representan el 30,3% del total, opinan los colaboradores casi nunca actúan respetando la estructura

organizacional de la municipalidad de Barranca, 44 usuarios que representan el 28,9% del total, opinan que los colaboradores casi siempre y siempre actúan respetando la estructura organizacional de la municipalidad, 33 usuarios que representan el 21,7% del total, opinan que los colaboradores nunca actúan respetando la estructura organizacional de la municipalidad de Barranca, 29 usuarios que representan el 19,1% del total, opinan que los colaboradores pocas veces actúan respetando la estructura organizacional de la municipalidad de Barranca, siendo el predominante casi nunca.

D. Dimensión: Tangibilidad

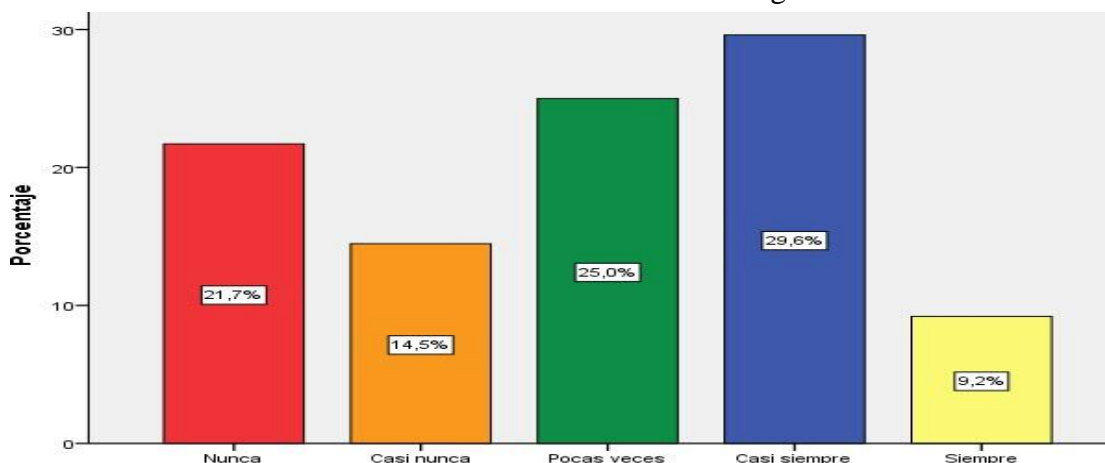
TABLA N° 11
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tangibilidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	33	21,7
Casi nunca	22	14,5
Pocas veces	38	25
Casi siempre	45	29,6
Siempre	14	9,2
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Tangibilidad.

FIGURA N° 04

Gráfica de barra de la dimensión Tangibilidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Tangibilidad.

Resultados:

En la tabla N°11 y figura N°04, revela que 45 usuarios que representa el 29,6% del total, opinan que los elementos tangibles casi siempre son los adecuados en la

municipalidad Barranca, 38 usuarios que representan el 25% del total, opinan que los elementos tangibles pocas veces son los adecuados en la municipalidad, 33 usuarios que representa el 21,7% del total opinan que los elementos tangibles nunca son los adecuados en la municipalidad, 22 usuarios que representan el 14,5% del total, opinan que los elementos tangibles casi nunca son los adecuados en la municipalidad, 14 usuarios que representa el 9,2% del total opinan que los elementos tangibles siempre son los adecuados en la municipalidad, siendo el predominante casi siempre.

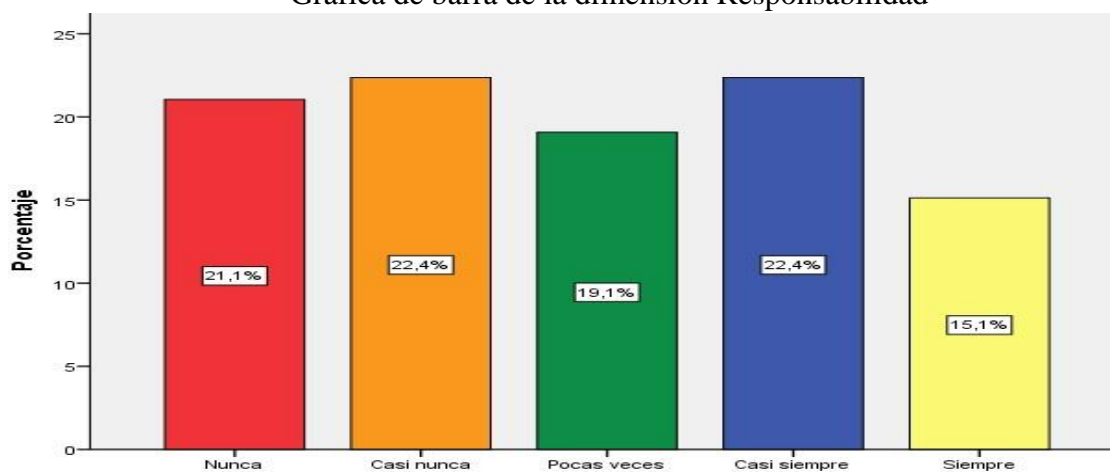
E. Dimensión: Responsabilidad

TABLA N° 12
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Responsabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	32	21,1
Casi nunca	34	22,4
Pocas veces	29	19,1
Casi siempre	34	22,4
Siempre	23	15,1
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Responsabilidad.

FIGURA N° 05
Gráfica de barra de la dimensión Responsabilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Responsabilidad.

Resultados:

En la tabla N°12 y figura N°05, revela que 66 usuarios que representan el 43,5% del total, opinan que los colaboradores de la municipalidad de Barranca casi nunca o nunca

poseen responsabilidad con los usuarios, 34 usuarios que representan el 22,4% del total opinan que los colaboradores de la municipalidad de Barranca casi siempre poseen responsabilidad con los usuarios, 29 usuarios que representan el 19,1% del total, opinan que los colaboradores de la municipalidad de Barranca pocas veces poseen responsabilidad con los usuarios, 23 usuarios que representan el 15,1% del total, opinan que los colaboradores de la municipalidad de Barranca siempre poseen responsabilidad con los usuarios, siendo el predominante nunca y casi nunca.

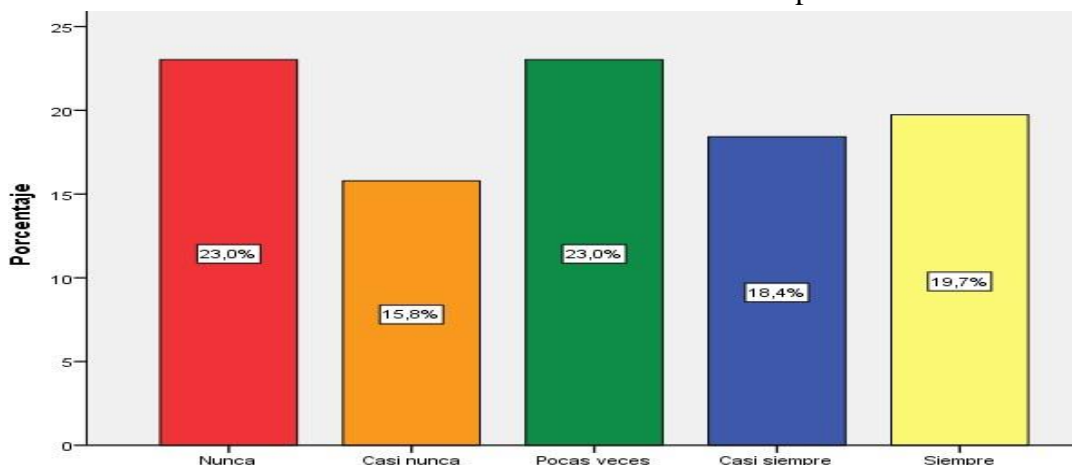
F. Dimensión: Empatía

TABLA N° 13
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empatía.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	35	23
Casi nunca	24	15,8
Pocas veces	35	23
Casi siempre	28	18,4
Siempre	30	19,7
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Empatía.

FIGURA N° 06
Gráfica de barra de la dimensión Empatía.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Empatía.

Resultados:

En la tabla N°13 y figura N°06, revela que 58 usuarios que representa el 38,1% del total, opinan que los colaboradores de la municipalidad de Barranca siempre o casi siempre son empáticos, 35 usuarios que representan el 23% del total, opinan que los

colaboradores de la municipalidad pocas veces son empáticos, 35 usuarios que representan el 23% del total, opinan que los colaboradores de la municipalidad nunca son empáticos, 24 usuarios que representan el 15,8% del total, opinan que los colaboradores de la municipalidad casi nunca son empáticos, siendo el predominante siempre o casi siempre.

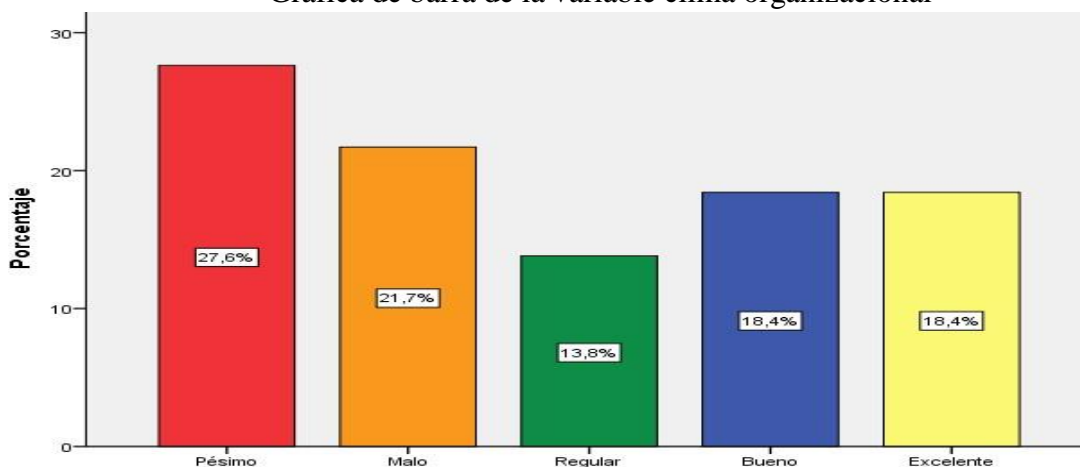
G. Variable: Clima organizacional

TABLA N° 14
Frecuencias y porcentajes de la variable Clima organizacional.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Pésimo	42	27,6
Malo	33	21,7
Regular	21	13,8
Bueno	28	18,4
Excelente	28	18,4
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima organizacional.

FIGURA N° 07
Gráfica de barra de la variable clima organizacional



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima organizacional.

Resultados:

En la tabla N°14 y figura N°07, revela que 75 usuarios que representan el 49,3% del total opinan que el clima organizacional de la municipalidad de Barranca es pésimo o malo, 56 usuarios que representan el 36,8% del total, opinan que el clima organizacional de la municipalidad de Barranca es bueno o excelente, 21 usuarios que

representan el 13,8% del total, opinan que el clima organizacional de la municipalidad es regular. Siendo el nivel predominante pésimo o malo.

H. Variable: Calidad de servicio

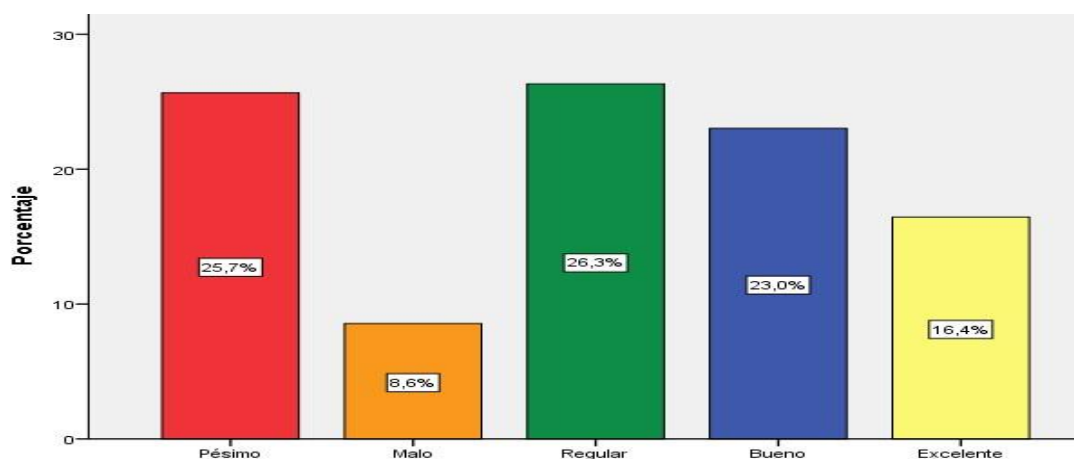
Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Pésimo	39	25,7
Malo	13	8,6
Regular	40	26,3
Bueno	35	23
Excelente	25	16,4
Total	152	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Calidad de servicio.

FIGURA N° 08

Gráfica de barra de la variable Calidad de servicio.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Calidad de servicio.

Resultados:

En la tabla N°15 y figura N°08, revela que 40 usuarios que representan el 26,3% del total, opinan que la calidad de servicio de la municipalidad de Barranca es regular, 39 usuarios que representan el 25,7% del total, opinan que la calidad de servicio de la municipalidad es pésima, 35 usuarios que representan el 23% del total, opinan que la calidad de servicio de la municipalidad es buena, 25 usuarios que representan el 16,4% del total, opinan que la calidad de servicio de la municipalidad es excelente, 13 usuarios que representan el 8,6% del total, opinan que la calidad de servicio es mala, siendo el nivel predominante regular.

3.1.2. Prueba de hipótesis

Como las variables de estudio son categóricas, sus niveles de medición ordinal y el diseño es correlacional, para la constatación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman utilizando el SPSS. 22.

Para Hernández, et al (2014, pág. 305). Los coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a + 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el (0) como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. Se trata de estadísticas sumamente eficientes para datos ordinales. El grado de correlación está dado por los siguientes valores.

Tabla N° 16

Grado de relación según coeficiente de correlación	
Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006).

En la investigación social existe la convención de aceptar como porcentaje de confianza válido el nivel de significancia del 0.05, el cual significa que el analista tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse.

A. Hipótesis general

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con calidad de servicio en la municipalidad Barranca, 2018.

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad Barranca, 2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, entonces rechazar H_0 .

Tabla N° 17

Prueba de correlación de Spearman entre las variables clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad Barranca.

Correlaciones		Calidad de servicio
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,718**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	152

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de las variables clima organizacional y calidad de servicio.

Interpretación

Como el valor de probabilidad ($p = 0.000$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,718$), es decir existe correlación significativa positiva media, lo que indica que, al incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos se puede observar que el valor de probabilidad ($p = 0.000$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); por lo que se puede deducir que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de ($r_s=0,718$), infiriendo que existe correlación significativa positiva media entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad Barranca, 2018. El resultado se contrasta con la investigación realizada por Soto (2013) en la cual concluye que se ha determinado que el clima organizacional se relaciona de forma directamente con el desempeño laboral, la prueba de independencia chi cuadrado tiene asociado un contraste de significancia de $\text{sig.}=0,00<0,05$; asimismo se determinó que la intensidad de la relación entre las variables es de 67,7% que dentro del dominio probabilístico es alta. En la misma línea Pace (1968), define el clima organizacional como “un patrón de características organizativas con relación a la calidad del medio ambiente de la empresa, el cual se percibe por quienes conforman la organización, e influye en sus actitudes”.

En cuanto al nivel del clima organizacional, se percibe que la tendencia es de regular a pésimo con un 63,1% frente a un 36,8% que no lo percibe de esa manera, en este sentido los resultados están de acuerdo con Quispe (2015) en el cual concluye que, con relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, la 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 , argumento que respalda lo encontrado por Münch (2005), quien dice que el clima organizacional de una empresa es el resultado de múltiples factores que comprenden la cultura organizacional, los estilos de liderazgo, las relaciones interpersonales, la naturaleza y las políticas y programas de la administración de Recursos Humanos, la disposición

del trabajo, el tamaño de la organización y las condiciones que afectan a la higiene y seguridad.

De los resultados obtenidos de la variable calidad de servicio, se percibe que la tendencia es de regular a pésimo con un 60,6% frente a un 39,4% que no lo percibe de esa manera, en este sentido los resultados están de acuerdo con Daniel (2015) quien concluye que la relación encontrada entre las variables Comunicación Organizacional y Calidad del Servicio es de 0.52, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejoran la Comunicación Organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria, mejora Correlativamente la Calidad del Servicio. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula, un argumento que respalda dichos datos es el de Atencio y Gonzales (2006), quien define a la calidad del servicio como la responsabilidad de toda la organización donde se involucre a todo el que se relaciona directa e indirectamente con los clientes y el servicio que se le presta, porque es lo que en definitiva valora el cliente como una totalidad y no como una propiedad específica del producto, bien o servicio que le ofrecen.

De los resultados obtenidos en cuanto a los factores predominantes en el clima organizacional, referente a la dimensión desempeño el 71,1% de los usuarios opinan que los colaboradores de la municipalidad nunca, casi nunca o pocas veces se desempeñan adecuadamente frente a un 29% que opinan lo contrario, en la dimensión liderazgo el 63,9% de los usuarios opinan que nunca, casi nunca o pocas veces se ejerce el liderazgo en la municipalidad frente a un 36,2% que opinan lo contrario, y para la dimensión estructura el 71,1% de los usuarios opinan que los colaboradores de la municipalidad nunca, casi nunca o pocas veces actúan respetando la estructura frente a un 28,9% que opinan lo contrario. Los resultados están de acuerdo con Marchant (2006), quien define el clima como una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales).

Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

De los resultados obtenidos en cuanto a los factores predominantes en la calidad de servicio, referente a la dimensión tangibilidad el 61,2% de los usuarios opinan que nunca, casi nunca o pocas veces los elementos tangibles son los adecuados frente a un 29,6% que opinan lo contrario y un 9,2% opinan que siempre son los adecuados, en la dimensión responsabilidad el 62,6% de los usuarios opinan que nunca, casi nunca o pocas veces perciben responsabilidad de la municipalidad frente a un 37,5% que opinan lo contrario, y para la dimensión empatía el 61,8% de los usuarios opinan que nunca, casi nunca o pocas veces perciben empatía frente a un 38,1% que opinan lo contrario. Los resultados están de acuerdo con Galviz (2011) quien define a la calidad de servicio como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De los resultados obtenidos se concluye que el clima organizacional y la calidad de servicio se relacionan significativamente ($p = 0.000$), es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,718$), es decir existe correlación significativa positiva media, lo que indica que, al incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio.

En cuanto al nivel de aplicación del clima organizacional tiene una tendencia de bueno o excelente con un 36,8%, entonces se concluye que la municipalidad si está aplicando estrategias para fomentar un buen clima organizacional, pero también existe un margen elevado que opina lo contrario, por lo que se debe analizar a profundidad el desempeño de los colaboradores, el liderazgo de los gerentes y la estructura de la institución.

En cuanto al nivel de aplicación de la calidad de servicio, tiene una tendencia de bueno o excelente con un 39,4%, entonces se concluye que la municipalidad si está desarrollando acciones para ofrecer una excelente calidad de servicio, pero también existe un margen elevado que opina lo contrario, por lo que se debe analizar a profundidad los elementos tangibles de la institución, la responsabilidad y empatía de los colaboradores.

Los factores predominantes del clima organizacional son: el desempeño en el cual respondieron casi siempre o siempre con un 29%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opinan lo contrario, es decir los colaboradores no explotan adecuadamente sus habilidades, no poseen actitudes positivas y no están siendo capacitados constantemente. Seguido por el liderazgo en el cual respondieron casi siempre o siempre con un 36,2%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opinan lo contrario, es decir que los colaboradores no están siendo direccionados correctamente al logro de sus metas y objetivos,

no poseen compromiso con la institución y no se ejecuta una correcta autoridad. Por último, la estructura organizacional en el cual respondieron casi siempre o siempre con un 28,9%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opinan lo contrario, es decir que los colaboradores no suelen cumplir con todas sus funciones, no es frecuente el trabajo en equipo y como tampoco es habitual la comunicación entre los colaboradores.

Los factores predominantes de la calidad de servicio son: la tangibilidad en el cual respondieron casi siempre con un 29,6% y siempre con un 9,2%, entonces se concluye que los equipos con los que cuenta la municipalidad no funcionan correctamente, las instalaciones no suelen estar limpias y los colaboradores no son frecuentes en el cuidado de su apariencia personal. Seguido por responsabilidad en el cual respondieron casi siempre o siempre con un 37,5%, entonces se concluye que no todos los colaboradores demuestran cortesía en su atención brindada, así como tampoco manifiestan credibilidad en los trámites documentarios que realizan los usuarios y los usuarios muchas veces no se sienten seguros dentro de las instalaciones. Por último, la empatía en el cual respondieron casi siempre o siempre con un 38,1%, entonces se concluye que no todos los usuarios perciben preocupación por parte de los colaboradores, así como tampoco se sienten escuchados por parte de los colaboradores y suele ser frecuente que los usuarios no encuentren con facilidad las oficinas.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los directivos de la municipalidad tener como prioridad el clima organizacional, tanto como la calidad de servicio, ya que estas variables se correlacionan entre sí, así que, si los niveles del clima organizacional se incrementan, se tendrá como consecuencia un incremento en la calidad de servicio ofrecido a los usuarios.

Se recomienda al gerente de la municipalidad que el clima organizacional se mejore en puntos muy relevantes que tienen como el desempeño de los colaboradores, el liderazgo de los jefes y la estructura de la organización, ya que se obtuvo como resultado un 63.1% de los usuarios que perciben que esta variable

es pésima, mala y regular. Esto permitiría que los colaboradores se desempeñen de una manera adecuada, así como también exista un excelente liderazgo y una estructura correcta para la realización de las actividades.

Se recomienda al gerente de la municipalidad que la calidad de servicio se mejore en puntos muy relevantes que tienen como la tangibilidad, la responsabilidad y empatía, ya que se obtuvo como resultado un 60,6% de los usuarios que perciben que esta variable es pésima, mala y regular. Esto permitiría que los elementos tangibles sean los adecuados, así como también los usuarios perciban responsabilidad de la misma institución y de los colaboradores, por último, también se lograría que los usuarios se sientan importantes al notar la empatía de los colaboradores.

En los factores predominantes del clima organizacional se recomienda aplicar acciones para el mejoramiento del desempeño porque un 71,1% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben un buen desempeño, esto permitiría que los colaboradores sean competentes, se mantengan en un buen estado anímico y sobretodo que sean eficientes. Se recomienda fortalecer el liderazgo porque un 63,9% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben un liderazgo adecuado, esto permitiría que los colaboradores estén correctamente encaminados al logro de sus objetivos y metas, como también a que estén comprometidos con la institución e influenciados de manera positiva. Se recomienda mejorar la estructura organizacional porque un 71,1% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben una estructura adecuada, esto permitiría que los colaboradores cumplan apropiadamente con todas sus funciones, se fomente el trabajo en equipo y exista armonía entre los colaboradores.

En los factores predominantes de la calidad de servicio se recomienda aplicar acciones para el mejoramiento de la tangibilidad porque un 61,2% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben que la tangibilidad sea la adecuada, esto permitiría que los colaboradores usen de manera adecuada los equipos con los que cuenta, que las instalaciones se encuentren siempre

limpias y que los colaboradores estén constantemente pendientes de su apariencia. Se recomienda aumentar los niveles de la responsabilidad porque un 62,6% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben la existencia de la responsabilidad, esto permitiría que los colaboradores sean cada vez más amables con los usuarios, así como también que los usuarios sientan honestidad en los colaboradores y sobretodo se sientan seguros dentro de las instalaciones. Se recomienda incrementar la empatía porque un 61,8% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben que los colaboradores sean empáticos, esto permitiría que los usuarios sientan la preocupación que los colaboradores tienen hacia ellos, así como también se sientan escuchados en cualquier momento que necesiten ayuda y que encuentren con facilidad las múltiples oficinas de la municipalidad.

6. AGRADECIMIENTO

A mis padres, por su apoyo incondicional, en todo lo que me he propuesto.

A la Municipalidad de Barranca por brindarme la accesibilidad para realizar las actividades correspondientes para el desarrollo de esta tesis.

A mi profesor José Vergaray Huamán, por la manera tan peculiar de transmitirnos sus conocimientos, por sus sabios consejos e incondicional ayuda.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2012). Gestión eficaz del tiempo y control del estrés, sexta edición, ESIC EDITORIAL. Madrid, España. Recuperado el 08 de junio del 2018 de : https://books.google.com.pe/books?id=fi1T4uLGq_YC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+eficaz+del+tiempo+y+control+del+estr%C3%A9s&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjzkOOt5MbXAhWBeCYKHcIfD-gQ6AEIJDA#v=onepage&q&f=false
- Alles, M. (2007). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias, primera edición, Ediciones Granica S.A. Argentina. Recuperado el 09 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&pg=PA78&dq>
- Álvarez, T. (1995). La calidad del servicio para la conquista del cliente. Recuperado el 08 de junio del 2018 de: http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Bateman, T. y Snell, S. (2005). Administración: liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, octava edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. México, D.F. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/04/27-Administraci%C3%B3n-8ed-Bateman.pdf>
- Calderón, S. (2015). El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015. Recuperado el 01 de junio del 2018 de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/84/calderon_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calero, J. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. Recuperado el 01 de junio del 2018 de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO>

_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carreño, E. y Carreño, P. (2008). La escalera: mangonear, mandar o dirigir, primera edición, Delta, Publicaciones Universitarias. Madrid, España. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=RUFSAZB2bKUC&pg=PA14&dq=dirigir+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhqYLt1P3WAhVE5CYKHfFICfMQ6AEIOjAE#v=onepage&q&f=false>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones, octava edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México. Recuperado el 14 de junio del 2018 de: http://www.academia.edu/28644801/Administracion_de_recursos_humanos_8va_Edicion._Idalberto_Chiavenato

Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano, tercera edición, Elsevier Editora Ltda. México. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México. Recuperado el 13 de junio del 2018 de: <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

Chulluncuy, A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de rio negro, provincia de Satipo 2015. Recuperado el 04 de junio del 2018 de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/958/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_CHULLUNCUY_GARCIA_ADOLFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente, Ediciones Diaz de Santos, S.A. Madrid, España. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&pg=PA39&dq=elementos+tangibles&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjOye7rsf3WAhUI6SYKHTTNBUoQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>
- Daniel, K. (2015). La comunicación organizacional y la calidad del servicio en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huancavilca - año 2014. Recuperado el 04 de junio del 2018 de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/82/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200077.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dolly, B. (2007). Administración de servicios de alimentación: calidad, nutrición, productividad y beneficios, segunda edición, Editorial Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: <https://es.slideshare.net/andreacaicedodiaz/administracin-de-servicios-de-servicios-de-alimentacin-calidad-nutricin-productividad-y-beneficios-2ed-2006-dolly-b>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales, vol. 15, (núm. 25). Recuperado el 14 de junio del 2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fernandez, M. (1995). Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios, Ediciones Diaz de Santos, S.A. España. Recuperado el 14 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=bkCxroNqoMYC&pg=PA386&dq=a+pariencia+del+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwir-Jfpyf3WAhVGWCYKHTThLCGAQ6AEIVDAJ#v=onepage&q&f=false>
- Fregosi, M. (2005). Pensamientos: frente a la crisis actual, primera edición, Buenos Aires. Argentina. Recuperado el 13 de junio del 2018 de:

<https://books.google.com.pe/books?id=kcE5S-JW73QC&pg=PA26&dq=comprensi%C3%B3n+es&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjC6Oa9t5vYAhUMRSYKHcWZAHkQ6AEIJjAA#v=onepage&q=comprensi%C3%B3n%20es&f=false>

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*, Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>

García, G. (2007). *Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf

Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*, cuarta edición, Editorial trillas, S.A. de C.V. México. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: https://www.academia.edu/16545190/CAPACITACION_Y_DESARROLLO_DE_PERSONAL_4ed_-_JAIME_A_GRADOS_ESPINOSA

Hernández, J.; Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. *Revista venezolana de gerencia*, vol. 14, (núm. 47). Recuperado el 09 de junio del 2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>

Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*, segunda edición, Ediciones Diaz de Santos, S.A. España. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=7ldQbFzhRBkC&pg=PA27&dq=apariciencia+del+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwirJfpyf3WAhVGWCYKHThLCGAQ6AEINDAD#v=onepage&q&f=false>

Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Recuperado el 03 de junio del 2018

de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jones, G. (2008). Teoría organizacional: diseño y cambio en las organizaciones, quinta edición, PEARSON EDUCACIÓN. México. Recuperado el 13 de junio del 2018 de: <https://luisvaldiviesomerino.files.wordpress.com/2016/08/teoria-organizacional-5ta-ed-jones-1.pdf>

Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Plinio, G. (2002). Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño, Banco interamericano de desarrollo. Washington, D.C. Estados Unidos. Recuperado el 14 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA53&dq=estructura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigosqU7-PWAhXDRSYKHYYBzsQ6AEIJDAA#v=snippet&q=funciones&f=false>

Mapén, F. (2017). Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones, primera edición, GRUPO EDITORIAL HESS, S.A. DE C.V. Ciudad de México. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <http://www.javanguiano.mx/diversidad/libros/implementacion-de-practicas-y-cambio-en-las-organizaciones/>

Marchant, L. (2006). Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional, primera edición, Chile. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: <https://carlosjosecerda.jimdo.com/app/download/6195174678/Actualizaciones+para+el+Management+y+El+Desarrollo+Organizacional.pdf?t=1436931060>

Martínez, S. (2013). Distribución de las instalaciones y capacidad productiva en la empresa. Gestipolis. Recuperado el 10 de junio del 2018 de:

<https://www.gestiopolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/>

Mondy, R. y Noe, R. (2005). Administración de recursos humanos, novena edición, PEARSON EDUCACIÓN, México. Recuperado el 08 de junio del 2018 de: http://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Wayne_Mondy_Robert_Noe

Morales, J. (2016). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Trujillo, año 2016. Recuperado el 01 de junio del 2018 de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Münch, L. (2006). Fundamentos de administración: casos y prácticas, segunda edición, EDITORIAL TRILLAS. México. Recuperado el 13 de junio del 2018 de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/fundamentos%20de%20administracion%20-%20munch%20galindo.pdf>

Paz, R. (2007). Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias, primera edición, Ideaspropias Editorial. Recuperado el 13 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=0yCuHNwXIMIC&pg=PA2&lpg>

Pérez, V. (2006). Calidad total en la atención al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio, primera edición, Ideaspropias Editorial. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT14&lpg>

Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Recuperado el 05 de junio del 2018 de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Real academia española (2001). Equipo. Diccionario de la lengua española, edición 22. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <http://dle.rae.es/?id=G09HIAP>
- Real academia española (2001). Instalación. Diccionario de la lengua española, edición 22. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <http://dle.rae.es/?id=LmYM333>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional, décima edición, PEARSON EDUCACIÓN, México. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: http://www.academia.edu/10234365/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF
- Rodríguez, R. (2015). Guía de seguridad en procesos de almacenamiento y manejo de cargas, Editorial Fremap. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: <https://www.udc.es/archivos/sites/udc/prl/procedimientos/Guiaxseg.xalmacenam.xymanejoxcargas.pdf>
- Soto, J. (2013). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli - Huancavelica periodo 2012. Recuperado el 02 de junio del 2018 de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/421/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tejada, J. y Giménez, V. (2007). Formación de formadores: escenario institucional, tomo 2, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A. España. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=kHkYLB4u1FkC&pg=PA249&dq>
- Tschohl, J. (2008). El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia: servicio al cliente, quinta edición, Best Seller Publishing. Minneapolis, Minnesota. Recuperado el 09 de junio del 2018 de: <http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>

8. APÉNDICE Y ANEXOS

CUESTIONARIO

Tenga usted un cordial saludo de mi persona, Calero Jara Oscar Hernan, estudiante de la escuela profesional de Administración de Empresas de la facultad Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro. El propósito de este cuestionario es determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad de Barranca.

Se agradece su participación, ya que su aportación es de vital relevancia para la viabilidad de este proyecto de investigación

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que crea que es la correcta, para lo cual le presentamos las siguientes alternativas:

Nunca: 1 Casi nunca: 2 Pocas veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Barranca realizan de manera excelente sus tareas?					
2	¿Ha notado que los colaboradores sean competentes?					
3	¿Ha notado una buena conducta de los colaboradores?					
4	¿Ha notado usted de buen estado anímico a los colaboradores?					
5	¿Cree usted que los colaboradores reciban capacitaciones?					
6	¿Ha notado que los colaboradores sean eficientes?					
7	¿Cree usted que los colaboradores están encaminados al logro de sus objetivos y metas?					
8	¿Ha observado usted que los colaboradores son impulsados de manera efectiva para la realización de sus actividades?					
9	¿Cree usted que los colaboradores están comprometidos con la municipalidad?					
10	¿Ha notado entusiasmo por parte de los colaboradores?					
11	¿Ha observado usted que alguien haya dado órdenes a los demás?					

12	¿Ha notado usted que los colaboradores sean influenciados de manera positiva?					
13	¿Cree usted que los colaboradores cumplan con todas sus funciones?					
14	¿Cree usted que los colaboradores sean responsables con sus funciones?					
15	¿Ha observado usted que los colaboradores trabajen en equipo?					
16	¿Ha observado usted ayuda mutua entre los colaboradores?					
17	¿Ha notado usted una buena comunicación?					
18	¿Ha notado usted armonía entre los colaboradores?					
19	¿Los equipos con los que cuenta la municipalidad funcionan correctamente?					
20	¿Los equipos con los que cuenta la municipalidad son utilizados de manera adecuada?					
21	¿Las instalaciones se aglomeran de personas constantemente?					
22	¿Las instalaciones se encuentran limpias?					
23	¿Los colaboradores se visten correctamente?					
24	¿Los colaboradores cuidan su imagen e higiene?					
25	¿Los colaboradores son amables?					
26	¿Los colaboradores se abstienen de mostrarse ocupados cuando usted realiza una pregunta?					
27	¿Ha notado honestidad en los colaboradores?					
28	¿Cumplen con el tiempo prometido respecto a algún trámite?					
29	¿Se siente seguro dentro de las instalaciones?					
30	¿Percibe dudas al realizar sus trámites?					
31	¿Percibe preocupación por parte de los colaboradores?					
32	¿Los colaboradores son sociables con usted?					
33	¿Se siente escuchado por parte de los colaboradores?					
34	¿Los colaboradores son pacientes ante alguna queja o reclamo que usted realice?					
35	¿Encuentra con facilidad las oficinas?					
36	¿El establecimiento cuenta con un horario de atención accesible a usted?					

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

PRIMER EXPERTO: JOSÉ VERGARAY HUAMAN

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	3	4	3	3	13	81.25
2	4	4	4	4	16	100
3	4	3	4	4	15	93.75
4	4	4	3	3	14	87.5
5	4	3	4	4	15	93.75
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	3	3	4	14	87.5
9	4	4	4	4	16	100
10	4	3	4	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	3	15	93.75
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	4	3	4	4	15	93.75
17	4	3	4	4	15	93.75
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1706.25

PROMEDIO	94.79
----------	-------

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

SEGUNDO EXPERTO: JAVIER CRISTOBAL GAITAN

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	3	4	3	4	14	87.5
2	4	4	4	3	15	93.75
3	4	3	4	4	15	93.75
4	4	4	3	3	14	87.5
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	3	3	4	14	87.5
9	4	4	4	4	16	100
10	4	3	4	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	4	3	4	4	15	93.75
17	4	4	4	4	16	100
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1725.00

PROMEDIO	95.83
-----------------	--------------

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

TERCER EXPERTO: YSAAC NEIRA VALDIVIA

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	4	4	4	16	100
2	4	4	4	3	15	93.75
3	4	4	4	4	16	100
4	4	4	3	3	14	87.5
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	4	3	4	15	93.75
9	4	4	4	4	16	100
10	4	3	4	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	4	3	4	4	15	93.75
17	4	4	4	4	16	100
18	4	4	3	4	15	93.75
					TOTAL	1743.75

PROMEDIO	96.88
----------	-------

PROMEDIO VARIABLE	95.83
-------------------	-------

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

PRIMER EXPERTO: JOSÉ VERGARAY HUAMAN

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	4	3	4	15	93.75
2	4	4	3	3	14	87.5
3	4	4	4	4	16	100
4	4	4	4	4	16	100
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	4	4	4	16	100
9	4	4	4	4	16	100
10	4	3	4	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	3	15	93.75
15	4	4	4	4	16	100
16	4	3	4	4	15	93.75
17	4	4	4	3	15	93.75
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1743.75

PROMEDIO	96.88
-----------------	--------------

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

SEGUNDO EXPERTO: JAVIER CRISTOBAL GAITAN

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	3	3	4	14	87.5
2	4	3	4	3	14	87.5
3	4	3	4	4	15	93.75
4	4	4	4	4	16	100
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	4	4	4	16	100
9	4	4	4	4	16	100
10	4	4	4	4	16	100
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	3	15	93.75
15	4	4	4	4	16	100
16	4	4	4	4	16	100
17	4	4	4	4	16	100
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1750.00

PROMEDIO	97.22
-----------------	--------------

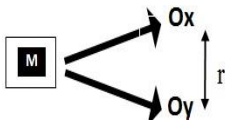
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

TERCER EXPERTO: YSAAC NEIRA VALDIVIA

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	3	3	4	14	87.5
2	4	4	4	4	16	100
3	4	4	4	4	16	100
4	4	4	3	3	14	87.5
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	4	3	4	15	93.75
9	4	4	4	4	16	100
10	4	4	4	4	16	100
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	4	3	4	4	15	93.75
17	4	4	4	4	16	100
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1750.00

PROMEDIO	97.22
PROMEDIO VARIABLE	97.11

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE BARRANCA, 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.	El clima organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.	V.O.1. Clima Organizacional.	POBLACIÓN En el caso de la investigación científica, la población se conformó por 250 usuarios que acudieron de lunes a sábado a la Municipalidad de Barranca.	TIPO DE INVESTIGACIÓN BÁSICA 	TÉCNICA Análisis Documental y Encuesta.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			V.O.2. Calidad de Servicio.	MUESTRA El tamaño de la muestra es de 152 unidades de análisis.	DISEÑO NO EXPERIMENTAL TRANSACCIONAL.	INSTRUMENTOS Cuestionario.
-Identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018. -Conocer el nivel de aplicación del clima organizacional en la Municipalidad de Barranca, 2018. -Describir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018. -Identificar los elementos predominantes que inciden en el clima organizacional en la Municipalidad de Barranca, 2018. -Conocer cuáles son los elementos predominantes en la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018.						