



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral y satisfacción del usuario de la unidad
local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital
Santiago de Cusco 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Lic. Laimé Cruz Alfonso Esprayndert

ASESOR:

Dr. León Quintano Wilder

SECCIÓN:

FACULTAD CIENCIAS Y HUMANIDADES

LINEA DE INVESTIGACION

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Rivas Loayza Marco Antonio

presidente

Arq. Ugarte Ubilla Hernán Alvaro

secretario

Dr. León Quintano Wilder

vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación ante todo a Dios, que permitió alcanzar mi meta.

También a mi Madre Sonia Marisa Cruz Gincho y mis abuelos, Vicente Cruz Aquepucho y Alfonsa Gincho Flores y Hermanos y Tíos, que me apoyaron incondicionalmente. Y también a mis compañeros de mi centro de trabajo dándome el ánimo diario para poder llegar a mis objetivos planteados a futuro.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo a la escuela de Postgrado por haberme formado Profesionalmente como maestro en Gestión Pública.

A mis docentes de la Escuela de PostGrado.

A mi Asesor Dr. Wilder León Quintano

A mi DocenteMgt. Jessika Corahua Ordoñez quien apoyo en todo momento en la elaboración de mi trabajo de investigación.

A mi madre, por su apoyo, motivación y amor incondicional en mi formación como persona y profesional, a quienes debo y agradezco cada uno de los logros más anhelados a cada día

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, ALFONSO ESPRAYNDERT LAIME CRUZ., estudiante (), egresado docente (), del Programa. MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA. de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47056355, con el artículo titulado

“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL DRISTRITO DE SANTIAGO CUSCO 2018.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría
- 2) La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

TRUJILLO-2018

Alfonso E. Laime Cruz
DNI:47056355

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, Dr. Rivas Loayza Marco Antonio, Dr. Pazos Miranda José Félix, Dr Enríquez Romero Hugo. Presento ante ustedes la tesis denominada “**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE CUSCO 2018**”, dicha investigación se basa en identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento, De conformidad con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, escuela profesional de Post grado, pongo a consideración vuestra el trabajo de investigación que con esfuerzo y dedicatoria he venido desarrollando.

Siendo este trabajo de investigación para optar al título profesional de Maestro en Gestión Pública, espero cumplir todos los requisitos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.2.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL.....	2
1.2.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL	4
1.3. BASES TEÓRICAS	7
1.3.1. CLIMA LABORAL	7
1.3.2. TEORÍA DE LOS SATISFACTORES.....	10
1.3 MARCO CONCEPTUAL	11
1.3.1 CLIMA LABORAL	11
1.3.2 SATISFACCION DEL USUARIO.....	12
1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	13
1.4.1 PROBLEMA GENERAL.....	14
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.5 JUSTIFICACION	14
1.6. HIPÓTESIS.....	15
1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL	15
1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	15
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.7.2 OBJETIVO ESPECICO	16
CAPITULO II.....	17
DISEÑO METODOLOGICO.....	17
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1 NIVEL DE INVESTIGACION.....	17
2.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. VARIABLES E INDICADORES	18
2.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	18
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19

2.3.1	POBLACIÓN	19
2.3.2	MUESTRA.....	20
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	20
2.4.1.	VARIABLE DE ESTUDIO: CLIMA LABORAL.....	20
2.4.2.	VARIABLE DE ESTUDIO: SATISFACCION AL USUARIO.....	20
2.4.3	PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS.....	21
2.5	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	24
3.	RESULTADOS.....	24
3.1.	DESCRIPCIÓN.....	24
3.2.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR VARIABLES.....	26
3.2.1.	RESULTADOS PARA CLIMA LABORAL.....	26
3.2.2.	RESULTADOS PARA DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL	27
3.2.3	RESULTADOS PARA SARISFACCIÓN DEL USUARIO.....	30
3.1.1.	RESULTADOS PARA DIMENSIONES DE SATISFACCION DEL USUARIO	31
3.2.	CONTRASTE DE HIPÓTESIS PARA CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO	34
3.2.1.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	34
IV	DISCUSION	37
V	CONCLUSIONES	40
VI	RECOMENDACIONES.....	41
VI	PROPUESTAS	42
6.3	ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA.....	42
6.3.1	ASPECTOS GENERALES.....	42
6.3.2	NOMBRE DEL PROYECTO TURÍSTICO.....	42
6.3.3	UNIDAD FORMULADORA	42
6.3.4	UNIDAD EJECUTARA	42
5.3.5	UNIDAD ADMINISTRADORA.....	42
6.3.6	PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS	43
6.3.7	ANALISIS DE LAS PROPUESTAS.....	43
6.4	PROPUESTA N°01: CAPACITACIÓN EN CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO.....	43
6.6	PROPUESTA N°03: MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.....	45
PROPUESTA N°02:	ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNIDADES.....	47
6.7	PROPUESTA N°04: IMPLEMENTACIÓN DEL EQUIPAMIENTO	49
6.8	COMPONENTES.....	51

6.9 PRESUPUESTO.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS.....	55

RELACION DE TABLAS

TABLA 1.....	22
TABLA 2.....	22
TABLA 3.....	23
TABLA 4.....	25
TABLA 5.....	25
TABLA 6.....	26
TABLA 7.....	27
TABLA 8.....	28
TABLA 9.....	29
TABLA 10.....	30
TABLA 11.....	31
TABLA 12.....	33
TABLA 13.....	35
TABLA 14.....	36

RELACION DE FIGURAS

FIGURA 1	26
FIGURA 2	28
FIGURA 3	29
FIGURA 4	30
FIGURA 5	31
FIGURA 6	32
FIGURA 7	32
FIGURA 8	33
FIGURA 9	34

RELACION DE ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO	55
Anexos 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	57
Anexos 3 MATRIS DE CONSISTENCIA.....	58
Anexos 4 MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..	59

RESUMEN

La presente investigación denominada “**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL DISTRITO DE SANTIAGO CUSCO 2018.**” Tiene como objetivo conocer el clima laboral y la satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento del Distrito de Santiago cusco.

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo no experimental descriptiva y correlacional básica, donde se empleó un cuestionario de 20 preguntas que fueron formuladas de las variables y sus dimensiones, a una muestra poblacional de 25 trabajadores de la unidad local de empadronamiento siendo así una muestra CENSAL, que fueron encuestados el mes de Junio, en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago

Finalmente se arribó a la conclusión que está demostrado que el clima laboral y la satisfacción del usuarios de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad distrital de Santiago es REGULAR teniendo como resultado , que el clima laboral están correlacionadas con la satisfacción del usuario , por lo que si hay buen clima laboral se tendrá como resultado la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad Distrital de Santiago 2018, por lo que se comprobó que la hipótesis de la investigación, concluyendo ala hipótesis general que conlleva lo siguiente, “ existe relación del clima laboral y la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad Distrital de Santiago 2018

Palabras claves: Clima Laboral, Satisfacción del Usuario.

ABSTRACT

The present research called "**LABOR CLIMATE AND SATISFACTION OF THE USER IN THE LOCAL UNIT OF REGISTRATION OF THE DISTRICT OF SANTIAGO CUSCO 2018.**" It has as objective to know the labor climate and the satisfaction of the user of the local unit of census of the District of Santiago Cusco.

The methodology used in the present investigation is of a non-experimental descriptive and basic correlation type, where a questionnaire of 20 questions that were formulated of the variables and their dimensions was used, to a population sample of 25 workers of the local enumeration unit. a CENSAL sample, which were surveyed in June, in the Local Registration Unit of the District Municipality of Santiago Finally,

it was concluded that the work climate and the satisfaction of the users of the local registration unit of the District Municipality of Santiago is REGULAR having as a result, that the work climate are correlated with the user's satisfaction, so that if there is a good working environment, the user's satisfaction will be the result of the local registration unit of the District Municipality of Santiago 2018, so that the hypothesis of the investigation was confirmed, concluding the general hypothesis that entails the following, " there is a relationship between the work climate and user satisfaction in the local registration unit of the District Municipality of Santiago 2018.

Keywords: Labor Climate, User Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de maestría se denomina **“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE SANTIAGO DE CUSCO 2018.”**, La investigación surge

en mi ámbito laboral en la en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago de la Región del Cusco. En estos años se observa el interés de todas las organizaciones del estado (públicas) y a ello también el recurso más importante, que es el recurso humano que labora en entidades públicas como en las Municipalidades de cada Región del Cusco, además se tiene en cuenta la remuneración de los trabajadores es muy importante porque presta un servicio o la atención del público se sugiere la participación con los trabajadores para si también tener buen resultado con los mismos y usuarios que visitan a la unidad local de empadronamiento, por tal motivo se hace el estudio del clima laboral y la satisfacción del usuario que resultan muy importante para las entidades públicas, en ese sentido esta investigación tiene un objetivo que es determinar el clima laboral y la satisfacción del usuarios, así mismo determinar la relación entre ambas, por lo que este trabajo de investigación se denomina **“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE SANTIAGO DE CUSCO 2018.”**

Que tiene como objetivo principal generar e incorporar conocimientos innovadoras, al personal que labora, para dar un buen servicio a los Usuarios.

Capítulo I, Se describe y explica el marco teórico enfocado en los análisis de la investigación así también se desarrolla las bases teóricas de las variables de estudio, que son fundamentales para la formulación de las hipótesis.

Capitulo II, Se explica el marco metodológico, donde se inicia de la hipótesis, identificación y definición de las variables donde también se explicara el tipo de investigación y las técnicas e instrumentos que se utilizara en el trabajo de investigación.

Capitulo IV, Se presenta el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas y aplicado a los trabajadores de la unidad local de empadronamiento, con cada uno de sus dimensiones correspondientes que arribara el análisis y la demostración de la hipótesis para finalizar con la discusión.

Finalmente arribaremos

Capítulo V, Se realiza la discusión y las propuestas donde se planteara un plan, que permitirá mejorar el clima laboral y la satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento del distrito de Santiago.

Al concluir la investigación de tesis se arribado a las conclusiones y recomendaciones

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco, la gerencia de Desarrollo Social, y la Unidad Local de Empadronamiento es responsable de recibir e impulsar el trámite de las solicitudes de Clasificación Socio Económica (CSE), ante la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF), mediante el empadronamiento al usuario del distrito de Santiago de Cusco

Responsabilidades:

-Asistir a las personas en el llenado del o los formato/s de solicitud vigente/s.

-Aplicar la FSU u otros instrumentos de recojo de datos a los hogares.

-Digitar la información contenida en la FSU.

-Archivar y resguardar, en original, el formato S100, la FSU, la constancia de empadronamiento u otros documentos que se requieran. Remitir a la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF) las Declaraciones Juradas al MIDIS, suscrita por el Alcalde y/o Gerente Municipal con delegación de facultades. Gracias a ello, los usuarios tienen la posibilidad de acceder a los Programas Sociales como:

-Pensión 65

-Beca 18

-Seguro Integral de Salud (SIS).

La Unidad local de Empadronamiento enfrenta un problema que está relacionado con el clima laboral y la satisfacción del usuario, se observa que la unidad dificulta en la atención del usuario y el clima laboral que tiene la unidad con también las instalaciones del donde hacen uso los trabajadores de la unidad local de empadronamiento como también , los aspectos tecnológicos como las computadoras que ya se encuentran deficientes y en mal estado tal que este trabajo de investigación estará enfocado en el clima laboral y la satisfacción del usuarios que visitan el habiente donde se toma los datos del usuario , para luego, hacer la visita correspondiente a su domicilio donde se verifica las condiciones que se encuentra el hogar , para luego subir al sistema del SIGOF, que le dará la clasificación correspondiente al hogar focalizado, ya que esta unidad se encuentra siempre en contacto con el usuarios ya que los trabajadores no se encuentran bien capacitados para dar un buen servicio al usuario ya que se tratara de hacer las investigaciones correspondiente por su bajo rendimiento. Buscamos elevar los niveles de excelencia a los trabajadores, para dar una satisfacción al usuario

1.2.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL

El trabajo de investigación titulado **“Evaluación del clima y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular”**(Gonzales, 2008), define su conclusión al tener un mejor comportamiento o en muchas ocasiones pueden tener los trabajadores una compañía o el servicio gratuito de salud o de otra empresa dedicado al rubro de salud, de acuerdo a su

fortalecimiento, o su habito a su entorno de trabajo donde él se desempeña, manifiesta que al final de su proyecto se entiende como una organización cultural que contiene respeto , amabilidad y sobre todo que permita difundir la visión y misión de la empresa donde labora, la organización dedicado al rubro salud dará a conocer los resultados que se harán en el centro de Rehabilitación Neuromuscular , que permitirá a conocer las respuestas que nos llevaras a un buen desempeño laboral para poder sustentar cual es el problema principal, al salir los resultados del proyecto enfocaron el lugar estrecho donde laboran es un problema que tiene los trabajadores como también la remuneración del trabajador que son muy deficientes. En la investigación se prende también conocer la interacción del trabajador y el empleador que ambas se consideran recíproca.

.El trabajo de investigación titulado“**Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados 8 Costa Oriental del Lago**”(Quintero, 2008), arriba las siguientes conclusiones, al realizar, analizar y procesar la investigación sobre el clima laboral y su desempeño al personal ha podido visualizar el comportamiento de sus trabajadores y la empresa donde laboran como vigilantes , el comportamiento de los trabajadores se considera que deben trabajar en un buen ambiente laboral con motivaciones y con mucha participación y que se identifiquen con la empresa u organización que hace uso de sus servicios , dado a ello el trabajador es parte fundamental y vital dentro de la organización, porque la organización debe entender la eficacia y productividad de acuerdo a los resultados que se manejan, se considera uno der los factores mas importantes es el aspecto económico o remunerativo y con ello se considera incrementar e impulsar las diferentes motivaciones del personal , que se cree que

la motivación es la que promueve a la calidad de su organización.

La investigación titulado **“Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004”** (Arias, 2007)

Se considera los diferentes aspectos como los factores del clima organizacional de qué manera se influye para la satisfacción laboral del personal, indica que los estudios realizados en la amazonia peruana en el Hospital Nacional del Niño, tiene como resultado de la investigación tiene definido la conclusión que el clima organizacional es positivo , pero existen oportunidades para hacer la mejora y se le recomienda a las diferentes jefaturas del hospital nacional del niño tomar las siguientes aspectos como la comunicación , la cordialidad , las condiciones físicas que sean óptimas. Y estos resultados saldrán descendiente y ascendiente para lograr el fortalecimiento del clima laboral y la satisfacción de sus trabajadores en el Hospital Nacional del Niño.

1.2.2 ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL

El trabajo de investigación denominado **“Clima Organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva docente”**(MUNIVE, 2010), indica y reconoce la relación entre ambas la percepción, comunicación que están relacionadas a la satisfacción laboral y se desarrolla los diferente componentes que tiene como relevancia entre ambas para evaluar positiva o negativamente la evaluación del clima laboral.

En el trabajo denominada **“Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo”** (Orellana Mendez Gaspar, Ramon Llulluy, & Bossio Suarez, 2009), Arriba a sus propias conclusiones: Que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de sus docentes, dado que los docentes fueron evaluados por sus propios alumnos del instituto y el desempeño laboral fue evaluado por el aula donde actualmente se desenvolvían como docentes , arribando a su conclusión que la influencia que se ocasionaba el clima laboral y en su producción como docente del instituto, que se indago a ambas variables.

En la investigación titulado **“Relación del Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares”** (Farfan Manrique, 2009), Arriba a sus conclusiones: el propone demostrando que si hay relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout, entre ambas se determina que tiene una correlación altamente positiva pero con el bajo rendimiento de su indicador que es el agotamiento emocional basado a las diferentes incidencias que tuvo en su estado emocional como la presión en el ámbito laboral y de un clima laboral no tan favorable para tener resultados.

En su trabajo de investigación nombrado **“Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A”** (Juliana, 2007), Arribando a sus conclusiones: que el espacio o ambiente físico de cada empresa u organización debe tener unas instalaciones adecuadas para cumplir los

requisitos de un desenvolvimiento y manufactura por la DIGMID, pero si hablamos de los trabajadores ellos necesitan o requieren algunas innovaciones para su uso del trabajador, para así también tener sus ambientes de mejor manera .

Pero solo la empresa cumple uno que otros factores, mientras otros se descuida del ruido ocasionado, pero su estructura orgánica concluye que el personal no conoce, por falta de una orientación o capacitación que no reciben, pero algunos trabajadores conocen la misión, visión metas y objetivos de la empresa u organización donde labora porque ellos reciben mayor información sobre este tema, la organización da a conocer la cronograma de su producción cada fin de semana con el fin de que se cumpla la totalidad, y por ello el personal se encuentra satisfecho en su puesto laboral. Pero en las expectativas y actitudes el personal que tengas ideas innovadoras que desean desarrollarse profesionalmente, y también tenemos a otro grupo que se encuentran insatisfechos por el puesto que ocupan en la organización, con respecto a la remuneración de los trabajadores se encuentra muy insatisfechos por no ser bien remunerados. En general los trabajadores de la empresa necesitan un promedio salarial y su expectativa de desarrollo y crecimiento salarial.

En la investigación titulada "**La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, Abril –Agosto del 2001**" (Shirley, 2001), se arribó a una conclusión que el clima y la cultura organizacional son muy importantes en todas las organizaciones o instituciones públicas o privadas, que dependerá la productividad ellas mismas para encontrar resultados como la percepción de los diferentes trabajadores frente a un clima laboral favorable.

En la investigación mencionada **“Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima- 2009”**(Galvez, 2009) Da a conocer que si existe influencia y clima organizacional la satisfacción de sus propios trabajadores de la institución, que es posible obtener mejoras institucionales se utilizaron técnicas e instrumentos y al final de la evaluación salió como resultado que hay una mayor correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de sus propios trabajadores en el sistema de integral de salud.

1.3. BASES TEÓRICAS

1.3.1. CLIMA LABORAL

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, y con la propia actividad de cada integrante de la institución. Condiciones para el mejoramiento del clima laboral desde una perspectiva de género. Para aplicar en la práctica diaria la perspectiva de género en cada una de las dependencias y/o entidades de la APF, particularmente para mejorar el clima laboral, es necesario garantizar previamente que se den las siguientes condiciones:

- a) Voluntad política
- b) Capacitación sobre el significado del principio de igualdad y equidad, particularmente su alcance

c) Identificación de los desequilibrios de género existentes

d) Aplicación de herramientas sensibles al género que nos permitan obtener información actualizada de lo que está ocurriendo, como efecto o no de las políticas públicas.

Desde una perspectiva de género, es necesario integrar códigos de ética y de conducta de las y los servidores públicos en la APF, que reflejen los siguientes valores:

- Entorno cultural y ecológico · Bien común

- Generosidad

- Honradez

- Igualdad

- Imparcialidad

- Integridad

- Justicia

- Liderazgo

- Rendición de cuentas

- Respeto y transparencia Las dependencias y/o entidades de la APF habrán de revisar que la misión, visión, códigos de ética y de conducta incorporar los principios de igualdad y no discriminación. Se debe destacar que la aplicación adecuada de los valores en el servicio público conlleva el buen gobierno, porque se reflejan en un beneficio a la comunidad. De igual forma, las y los servidores públicos de las entidades y/o dependencias de la APF deberán adoptar y llevar a la práctica los valores institucionales que contengan los criterios de igualdad y no discriminación.⁵ Algunos de los principales beneficios que se obtienen al enfocar la vida institucional desde una perspectiva de la igualdad en el Clima Laboral en

las Instituciones son: Mejora el Clima laboral, salud laboral, disminución del ausentismo, reducción de riesgos de trabajo, entornos de trabajo libres de 4 Violencia, facilita la introducción de cambios y nuevos métodos de gestión, contar con liderazgos incluyentes y participativos, entre otros. (Adriana, 2012)

(FEIGENBAUM, 2009) da a conocer que la opinión de los clientes es de importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes es posible encontrarla, “sistema de gestión de la calidad – fundamentos”, que la define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes.

Su experiencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial. El Valor Percibido es aquel valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió. Los aspectos más relevantes del El Valor Percibido.

Son los siguientes:

Satisfacción = Percepciones – Expectativas

Los determina el cliente, no la empresa.

Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, se sustenta en las percepciones del cliente, y no necesariamente en la realidad, sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente, depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Las Expectativas, en cambio conforman las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de comparar anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (deportistas famosos) y Promesas que ofrecen los competitivos.

Ante los aspectos que dependen directamente de la empresa, esta se encuentra con el dilema de establecer el nivel correcto de expectativas, ya que las expectativas demasiado bajas no atraen suficientes clientes; pero las expectativas, demasiado altas no atraen suficientes clientes decepcionados luego de la compra.

1.3.2. Teoría de los satisfactores

En última instancia, los clientes son lo más importante. Sin ellos no podría existir empresa alguna. Sin clientes no tendríamos ingresos, participación en el mercado, rendimiento sobre la inversión y, por supuesto, no habría ganancias. La

Gerencia de Calidad Total tiene el propósito de ganar y conservar clientes manteniéndolos satisfechos. Al conocer a los clientes y sus necesidades, lo estamos haciendo el objetivo es satisfacer tales necesidades y hacer algo para mejorarlas, se trata de:

- Satisfacer y conservar a los clientes.
- Atraer cada vez más clientes a través de la publicidad persona a persona, que es la más efectiva.
- Diseñar productos que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes.
- Reducir los costos imputables a clientes insatisfechos, como responder quejas y procesar reclamos

“La satisfacción del cliente es vivida hoy en el mundo empresarial como un nuevo credo que concita entusiasmos y afecciones sinceras. La satisfacción del cliente va a ser el nuevo campo de batalla de las confrontaciones competitivas en la década de los 90. El objetivo principal es la satisfacción total del cliente y la calidad es la idea obsesiva. Solo se venden productos perfectamente concebidos, completamente probados cuyas características sean definidas hasta en sus más mínimos detalles. (Larrea, 1991)

1.3 MARCO CONCEPTUAL

1.3.1 CLIMA LABORAL

(Brown. & Moberg, 1990)Manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

(Goncalvez, 1997) Describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

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

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

1.3.2 SATISFACCION DEL USUARIO

(Kotler, 2006) Se define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una personal que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio, de los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

1.3.3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

(DGPD, 2011) La comunicación es un proceso por el que los individuos interaccionan entre sí mediante símbolos con el fin de influirse mutuamente. Este fenómeno ha sido muy estudiado desde distintas disciplinas ya que de su eficacia depende en gran medida la consecución de los objetivos por parte de individuos, organizaciones, etc.

(Antuñez velazco, 2008) La comunicación es un proceso básico para supervivencia de cualquier organismo. Todos los seres, en sus aspectos biológicos y sociales, dependen de los progresos de intercambio de información con medio para sobrevivir. Estos intercambios están regulados por ciertas leyes que permiten aprender. Sin embargo la comunicación no había aprendizaje ni desarrollo personal a través de los procesos básicos de la comunicación saber si lo que hacemos o decimos es o no efectivo para lograr lo que pretendemos. Podemos también desarrollar recursos personales para afrontar las dificultades y problemas de vida diaria.

1.3.4. MOTIVACIÓN LABORAL

(Fxrader, 2012) La **motivación laboral** consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.4.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital Santiago de cusco-2018.

1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- Cuál es la percepción de clima laboral en la unidad local de empadronamiento en la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital Santiago de cusco 2018?
- Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de Santiago de cusco2018?

1.5 JUSTIFICACION

El análisis del clima laboral, actualmente se utiliza para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de su propia organización, en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información

Desde esta perspectiva, la gestión de los recursos humanos, es muy importante y delicado, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la

organización en cuanto a implementar políticas de personal, de modo, que el presente trabajo de investigación pretende determinar la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción del Usuario en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago de Cusco.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Existe relación directa entre el Clima laboral y la Satisfacción Al usuario en la unidad local de empadronamiento de Santiago de cusco-2018.

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- **H1:** Si existe influencia entre el clima laboral y Satisfacción de los usuarios de la unidad local de empadronamiento de la municipalidad distrital de Santiago de cusco
- **H0:** No existe influencia entre el clima laboral y la Satisfacción de los usuariosde la unidad local de empadronamiento de la municipalidad distrital de Santiago de cusco

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la percepción del clima laboral en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago 2018

1.7.2 OBJETIVO ESPECICO

- Determinar la percepción del clima laboral en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago 2018
- Determinar el nivel de satisfacción al usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago 2018

CAPITULO II

DISEÑO METODOLOGICO

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación, corresponde al tipo de investigación básico. La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad (Carrasco, 2005)

2.1.1 NIVEL DE INVESTIGACION

El nivel de investigación desarrollado es de Investigación Descriptiva - Correlacional.

Es Descriptivo porque esa dirigida a responder la situaion actual del clima laboral y la satisfaccion del usuario en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad distrital de santiago de cusco-2018.

2.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla dentro del diseño no experimental transaccional descriptivo y correlacional.

El diseño no experimental transaccional descriptivo se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo. El diseño transaccional correlacional tiene la particularidad de analizar y estudiar la relación de los hechos y fenómenos de la realidad (variables). Para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudian. (Carrasco Diaz, 2005)

2.2. VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Clima laboral

VARIABLE DEPENDIENTE

- Satisfacción al usuario

2.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables		Dimensiones	Indicadores
Variable independiente	CLIMA LABORAL	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES MOTIVACIÓN LABORAL	-RELACIÓN INTERPERSONAL. - LOS CANALES DE COMUNICACIÓN. - ENTENDIMIENTO DE LOS MENSAJES EN LA ORGANIZACIÓN. - LOS CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL. -TOMA DE DECISIÓN EN EL PUESTO. - RESPONSABILIDAD DEL TRABAJADOR. - CONOCER LAS EXIGENCIAS DEL PUESTO. - HORARIO DEL TRABAJO. -LOS BENEFICIOS DE SALUD. QUE RECIBE EL TRABAJADOR - LA REMUNERACIÓN SALARIAL DEL TRABAJADOR. - ASPIRACIONES DEL TRABAJADOR. - EL MEDIO AMBIENTE .DONDE REALIZA EL TRABAJO.
Variable dependiente	SATISFACCIÓN AL USUARIO	PERSONAL CALIFICADO AMBIENTES ADECUADOS ADECUADO TIEMPO DE ATENCIÓN	-CONOCIMIENTO EN SU CAMPO -BUEN DESENVOLVIMIENTO -BUENAS INSTALACIONES -ESPACIO DISTRIBUIDO -REDUCIR TIEMPOS DE ESPERA -DISMINUCIÓN DE LARGAS COLAS

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 Población

La población considerada es de 25 trabajadores que laboran en la unidad local de empadronamiento del Distrito Santiago de Cusco, por lo tanto ya no se requerirá de muestreo.

2.3.2 Muestra

Se aplicará una muestra censal debido a que la población es pequeña, no requiriendo así fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1. VARIABLE DE ESTUDIO: CLIMA LABORAL.

Considerando el Clima Laboral y sus características de estudio, el instrumento de medición para su análisis será el cuestionario, porque obtendrá información contextualizada según las dimensiones o ejes del tema de estudio. Mok y McDonald, (1994).

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario para medir Clima Laboral

Descripción:

El instrumento que mide Clima Laboral consta de 14 ítems distribuidos en 3 dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para toma de decisiones, motivación laboral.

2.4.2. VARIABLE DE ESTUDIO: SATISFACCION AL USUARIO.

	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario para medir Satisfacción al usuario.

Descripción:

El instrumento que mide Satisfacción Laboral consta de 6 ítems distribuidos en 3 dimensiones: personal calificado, ambientes adecuados, adecuado tiempo de atención.

2.4.3 Prueba de confiabilidad y validez de los instrumentos.

Entenderemos como confiabilidad a la capacidad del instrumento para medir de forma consistente y precisa la característica que se pretende medir, incluyendo en si dos conceptos importantes cuales son los de consistencia interna y estabilidad temporal. La consistencia interna recoge el grado de coincidencia o parecido (homogeneidad) existente entre los ítems que componen el instrumento. La estabilidad en el tiempo se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar las mismas mediciones cuando se aplica en momentos diferentes a los mismos sujetos.

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente α depende del número de elementos k de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento s_j^2 , y de la varianza total s_x^2 , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente tabla.

TABLA 1
RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE
ALPHA DE CRONBACH

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS STATISTIC versión 23, los resultados obtenidos son los siguientes:

TABLA 2
ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE
CLIMA LABORAL

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Comunicación Interpersonal	0,725	04
D2: Autonomía para tomar decisiones	0,751	04
D3: Motivación Laboral	0,714	06
Clima laboral	0,765	14

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Clima Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

TABLA 3
ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA VARIABLE
SATISFACCION AL USUARIO

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Personal calificado	0,753	02
D2: Ambientes adecuados	0,789	02
D3: Adecuado tiempo de atención	0,759	02
Satisfacción al usuario	0,758	6

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Satisfacción Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección serán organizados, resumidos y presentados haciendo uso de tablas y gráficos estadísticos con ayuda del software IBM SPSS STATISTIC versión 23 y Excel.

Dada la naturaleza de las variables estudiadas, siendo estas de tipo ordinal, usaremos la prueba estadística de Tau b de Kendall, que nos indica si estas variables están relacionadas y en qué medida.

- **Correlación de Tau b de Kendall.** Medida no paramétrica de asociación para variables ordinales. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.
- **Interpretación el valor de “Tau b de Kendall”:**
 - De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación
 - De 0.20 a 0.39 Baja correlación
 - De 0.40 a 0.69 Moderada correlación
 - De 0.70 a 0.89 Alta correlación
 - De 0.90 a 1.00 Muy alta correlación

3. RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN.

A continuación presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los

resultados se utilizaron las escalas que pasamos a describir en las siguientes tablas:

TABLA 4
RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA
VARIABLE:CLIMA LABORAL.

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Comunicación interpersonal	16 - 20	Buena
	10 - 15	Regular
	4 - 9	Mala
D2: Autonomía para toma de decisiones	16 - 20	Buena
	10 - 15	Regular
	4 - 9	Mala
D3: Motivación laboral	24 - 30	Buena
	15 - 23	Regular
	6 - 14	Mala
CLIMA LABORAL	52 - 70	Buena
	33 - 51	Regular
	14 - 32	Mala

TABLA 5
RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA
VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

VARIABLE/DIMENSION	PUNTAJE	VALORACION
D1: Personal Calificado	14 - 20	•Satisfecho
	08 - 13	•Regularmente satisfecho
	02 - 07	•Insatisfecho
D2: Ambientes adecuados	14 - 20	•Satisfecho
	08 - 13	•Regularmente satisfecho
	02 - 07	•Insatisfecho
D3: Adecuado tiempo de atención	14 - 20	•Satisfecho
	08 - 13	•Regularmente satisfecho
	02 - 07	•Insatisfecho
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	24 - 30	•Satisfecho
	15 - 23	•Regularmente satisfecho
	06 - 14	•Insatisfecho

3.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS POR VARIABLES.

3.2.1. RESULTADOS PARA CLIMA LABORAL

TABLA 6

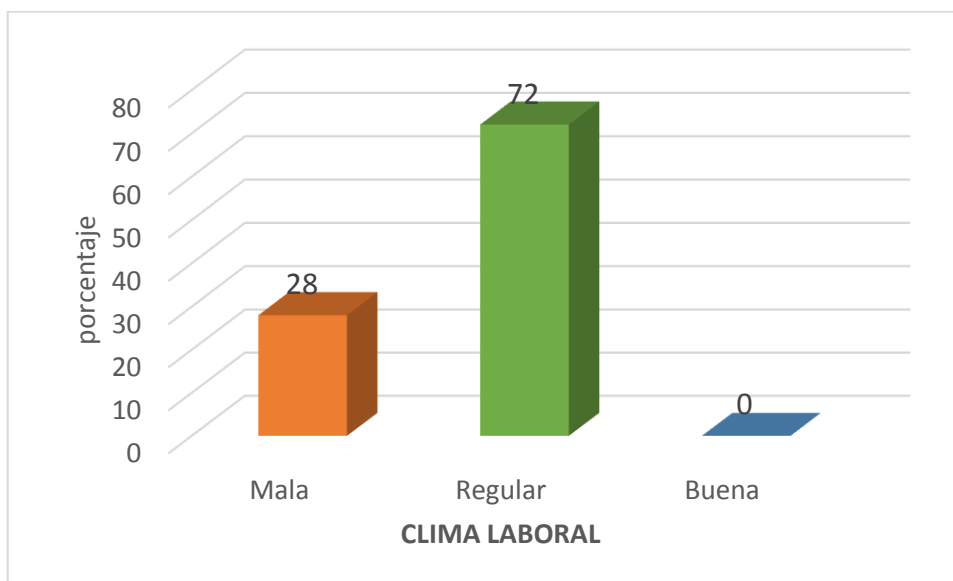
Clima Laboral en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Mala	7	28
Regular	18	72
Buena	0	0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA 1

Clima Laboral en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Clima Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio en la presente investigación se observa la mayor proporción de trabajadores 72% manifiestan que el clima laboral es regular en el local de empadronamiento del distrito de Santiago de Cusco, y el 28% manifiesta que es mala.

3.2.2. RESULTADOS PARA DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL

TABLA 7

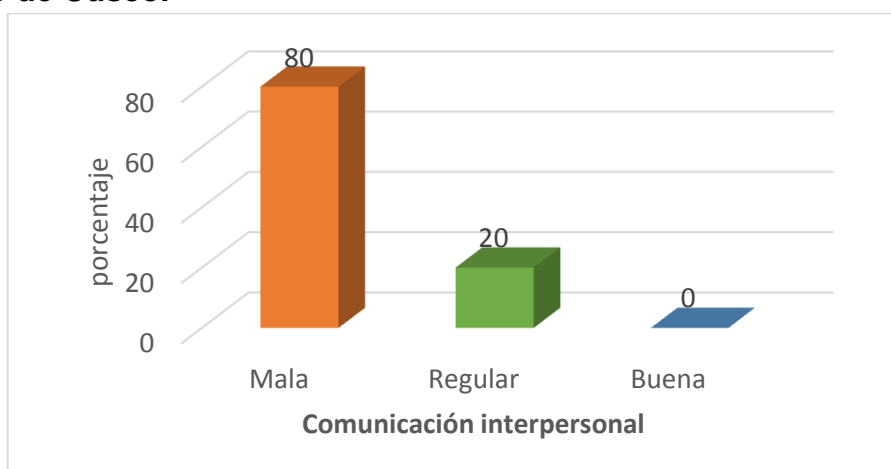
Comunicación Interpersonal en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Mala	20	80
Regular	5	20
Buena	0	0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA 2

Comunicación Interpersonal en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la tabla se observa que la mayor proporción de trabajadores 80% manifiesta que la comunicación interpersonal es mala en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, el 20% manifiesta que existe una comunicación regular.

TABLA 8

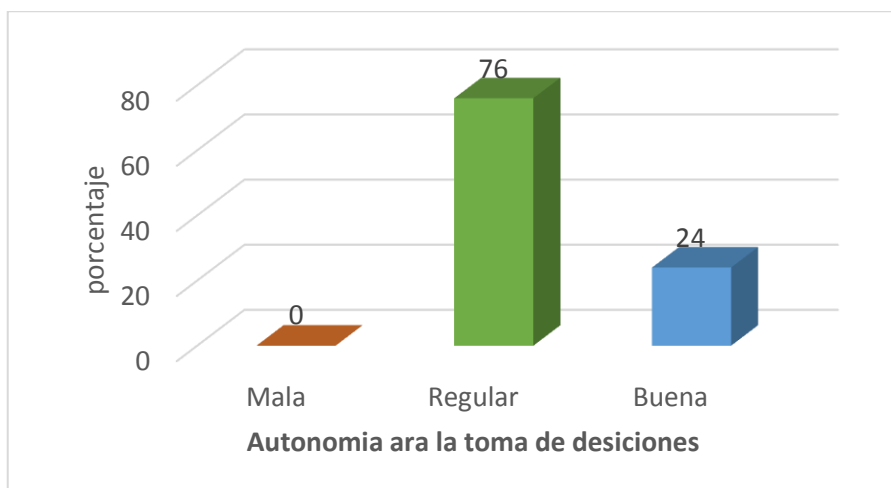
Autonomía para toma de decisiones en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Mala	0	0
Regular	19	76
Buena	6	24
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA 3

Autonomía para toma de decisiones en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la tabla se observa que la mayor proporción de trabajadores 76% manifiesta que la autonomía para la toma de decisiones es regular en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, y el 24% manifiesta que es buena.

TABLA 9

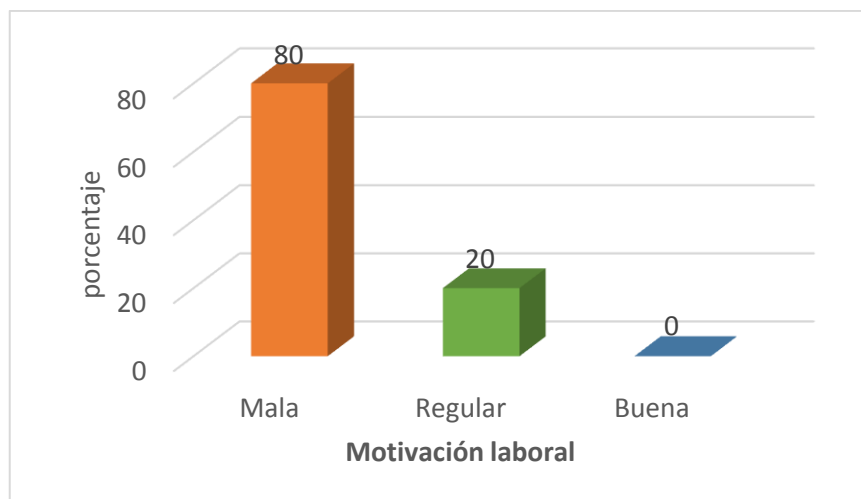
Motivación Laboral en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Mala	20	80
Regular	5	20
Buena	0	0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA 4

Motivación Laboral en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la tabla se observa que la mayor proporción de trabajadores 80% manifiesta que la motivación laboral es mala en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, y el 20% manifiesta que es regular.

3.2.3 RESULTADOS PARA SARISSACCIÓN DEL USUARIO

TABLA 10

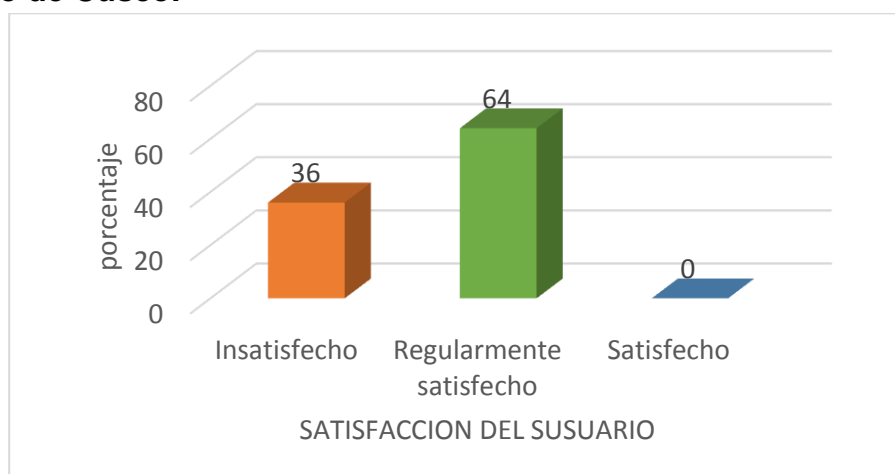
Satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Insatisfecho	9	36
Regularmente satisfecho	16	64
Satisfecho	0	0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA 5

Satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla se observa que la mayor proporción de trabajador 64% manifiesta que el usuario se encuentra regularmente satisfecho con la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, sin embargo el 36% se encuentra insatisfecho.

3.1.1. RESULTADOS PARA DIMENSIONES DE SATISFACCION DEL USUARIO

TABLA 11

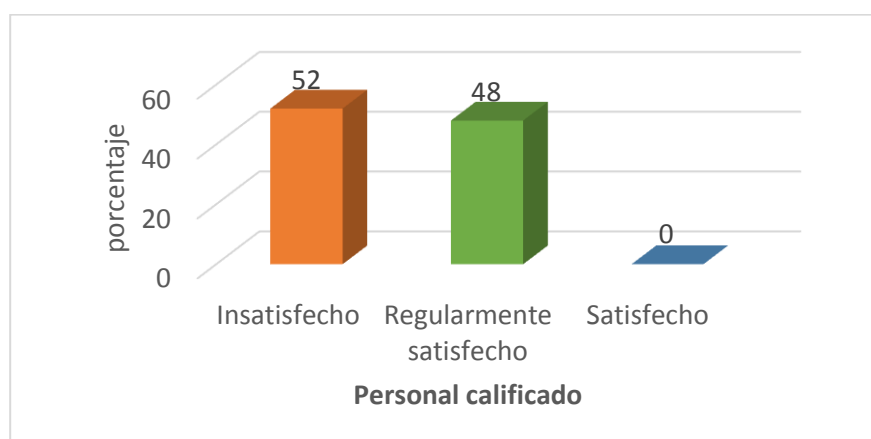
Personal Calificado en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Insatisfecho	13	52
Regularmente satisfecho	12	48
Satisfecho	0	0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA 6

Personal Calificado en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la tabla se observa que la mayor proporción de trabajador 52% manifiesta que el usuario se encuentra insatisfecho con el personal en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, mientras que el 48% se encuentra regularmente satisfecho.

FIGURA 7

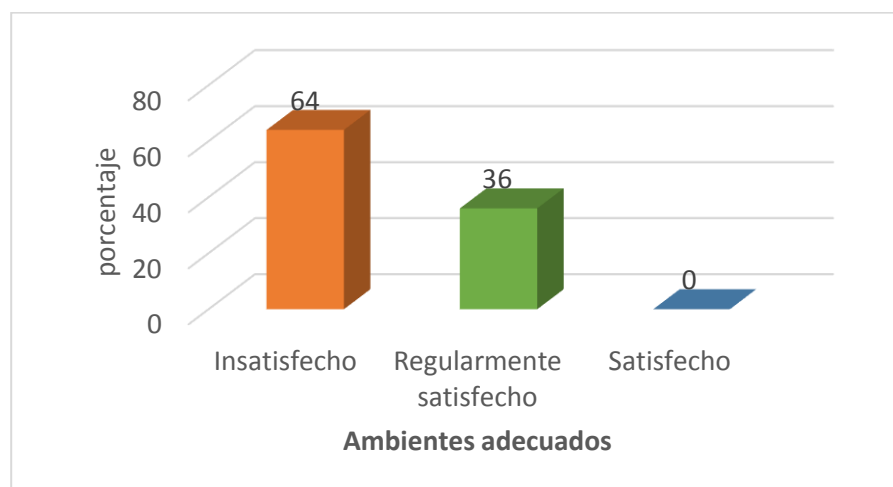
Ambientes adecuados en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Insatisfecho	16	64
Regularmente satisfecho	9	36
Satisfecho	0	0
Total	25	100.0

FUENTE: Elaboración propia

FIGURA 8

Ambientes adecuados en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la tabla se observa que la mayor proporción de trabajador 64% manifiesta que el usuario se encuentra insatisfecho con los ambientes en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, sin embargo el 36% se encuentra regularmente satisfecho.

TABLA 12

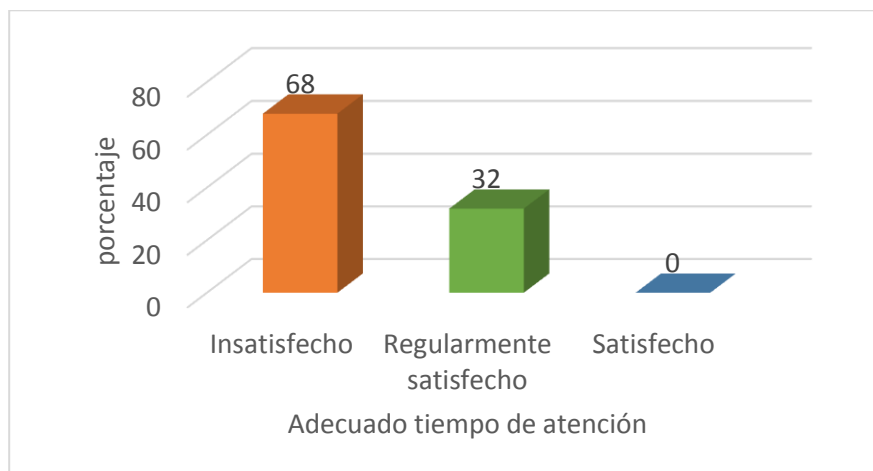
Adecuado tiempo de atención en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.

	N	%
Insatisfecho	17	68
Regularmente satisfecho	8	32
Satisfecho	0	0
Total	25	100.0

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 9

Adecuado tiempo de atención en la unidad local de empadronamiento de Santiago de Cusco.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la tabla se observa que la mayor proporción de trabajador 68% manifiesta que el usuario se encuentra insatisfecho con el tiempo de atención en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, mientras que el 32% se encuentra regularmente satisfecho.

3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS PARA CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO

3.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Clima Laboral y Satisfacción del usuario, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de correlación Tau de Kendall

TABLA 13

PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.297	1	,021
N de casos válidos	25		

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las variables Clima Laboral y Satisfacción del usuario son independientes estadísticamente</p> <p>Ha: Las variables Clima Laboral y Satisfacción del usuario son independientes estadísticamente</p>
Nivel de significación	de $\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{(O - E - 0,5)^2}{E}$ <p>Valor calculado $\chi^2 = 5.297$</p>
Valor p calculado	$p = 0,021$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Laboral y Satisfacción del usuario son independientes estadísticamente (están asociados)

TABLA 14
PRUEBA DE CORRELACIÓN DE TAU B DE KENDALL

Correlaciones			Satisfacción del usuario
tau_b de Kendall	Clima Laborak	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.460 0.024 25

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las variables Clima Laboral y Satisfacción del usuario no están correlacionadas</p> <hr/> <p>Ha: Las variables Clima Laboral y Satisfacción del usuario están correlacionadas</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$T_b = \frac{fc - fi}{\sqrt{(fc + fi + Ex)(fc + fi + Ey)}}$
Valor p calculado	$p = 0,008$
Conclusión	<p>Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Laboral y Satisfacción del usuario están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de correlación es igual a 0,460.</p>

IV DISCUSION

En la presente investigación se determinara el clima laboral y la satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago 2018, se observó en la tabla N° 12 de prueba de independencia chi cuadrado se acepta la hipótesis alterna y se concluye en las variables las variables clima laboral y satisfacción del usuario no son independientes, estadísticamente estos se encuentran asociados.

Como también en la tabla N° 13 Prueba de correlación de tau b kendall,, arribando a una conclusión de la hipótesis alterna , que las variables clima organizacional y satisfacción del usuario estas correlacionados , el nivel de correlación es moderado

Como así también Según autor denominado (Antonio, 2013), quién indica La comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad". Los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) los cuales poseen lo que Pasquali denominó el "con-saber" de la conciencia de la co-presencia de ambos para que se de la comunicación, (el saber que existen dos presencias, la del "otro" y la propia), que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar la voluntad de entendimiento mutuo, es

lo que se denomina diálogo. Expresa que "No hay "comunicación" ni relaciones dialécticas de otro tipo con la naturaleza y la materia bruta" en este caso sólo existe una "relación monovalente" o una "relación de información", donde los mensajes emitidos no tendrían retorno mecánico, ya que los participantes presentan un bajo coeficiente de comunicabilidad.

El presente capítulo se comprobó el estudio, que nos permitirá conocer la opinión de los trabajadores de una unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago, teniendo como propuestas que tener una relación del clima laboral y la satisfacción del usuario.

Para poder comprobar la validez de la hipótesis se consideró una muestra censal de 25 trabajadores de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago 2018, según las hipótesis planteadas dieron como se había planteado en un principio la hipótesis alternativa.

Se observó que en la tabla N° 6 y la Figura N° 1 clima laboral en la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad de Santiago, se aprecian para la variable de clima Laboral obtenidas a partir de del muestra de estudio en la presente investigación se observa la mayor proporción de trabajadores 72% manifiestan que el clima laboral es regular en la Unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago de Cusco, y el 28% manifiesta que es mala. Sin embargo la Tabla N° 7 y la Figura N° 2, La comunicación interpersonal de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago, se observa que la mayor proporción de los trabajadores 80% manifiesta que la comunicación interpersonal es mala en la unidad local de empadronamiento del Distrito de Santiago, el 20 % manifiesta que existe una comunicación regular, la tabla N° 8 y

Grafico N° 3 la autonomía para tomar decisiones en la unidad local de empadronamiento de Santiago, se observa que la mayor proporción de trabajadores 76% manifiesta que la autonomía para la toma de decisiones es regular en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, y el 24% manifiesta que es buena, la Tabla N° 9 y Figura N° 4 se observa que la mayor proporción de trabajadores 80% manifiesta que la motivación laboral es mala en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, y el 20% manifiesta que es regular. Y la Tabla N° 10 y Figura N°5 se observa que la mayor proporción de trabajador 64% manifiesta que el usuario se encuentra regularmente satisfecho con la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, sin embargo el 36% se encuentra insatisfecho., la Tabla N°11 y la Figura 6 se observa que la mayor proporción de trabajador 52% manifiesta que el usuario se encuentra insatisfecho con el personal en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, mientras que el 48% se encuentra regularmente satisfecho. La Tabla N°12 y la Figura 7, se observa que la mayor proporción de trabajador 64% manifiesta que el usuario se encuentra insatisfecho con los ambientes en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, sin embargo el 36% se encuentra regularmente satisfecho, como también la Tabla N° 13 y la Figura 8 se observa que la mayor proporción de trabajador 68% manifiesta que el usuario se encuentra insatisfecho con el tiempo de atención en la unidad local de empadronamiento del distrito de Santiago, mientras que el 32% se encuentra regularmente satisfecho.

V CONCLUSIONES

1. PRIMERA: final mente se arribó a una conclusión que el clima laboral de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago es REGULAR con un 72 % que está considerado y un 28% manifestó que el clima laboral es MALA.
2. SEGUNDO: Respecto a la satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago, tiene como resultado que el 64 % manifestó que el usuario se encuentra REGUALRMENTE SATISFECHO y un 36% se encuentra INSATISFECHO.
3. TERCERO: el clima laboral en la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago es REGULAR y la satisfacción del usuario es REGULARMENTE SATISFECHO teniendo como resultado , que el clima laboral están correlacionadas con la satisfacción del usuario , por lo que si hay buen clima laboral se tendrá como resultado la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad Distrital de Santiago 2018, por lo que se comprobó que la hipótesis de la investigación, concluyendo ala hipótesis general que conlleva lo siguiente, “ existe relación del clima laboral y la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad Distrital de Santiago 2018.

VI RECOMENDACIONES

- ❖ Primero: reforzar el clima laboral en la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago, así como también brindar capacitaciones a todos los trabajadores sobre calidad de servicio, para poder prestar un buen servicio a los usuarios del Distrito de Santiago.
- ❖ Segundo: Otorgar motivaciones de los trabajadores de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago, como Organizar correctamente la planilla, apostar por el desarrollo profesional, reconocer logros entre otros.
- ❖ Tercero: mejorar la comunicación interpersonal en la unidad local de empadronamiento, ya que es uno de los factores más importantes para poder tener un buen clima laboral, como brindar charlas de comunicación interpersonal.
- ❖ Cuarto: implementar ambientes adecuados para la atención, que será beneficioso para los trabajadores de la unidad local de empadronamiento de Santiago como también a los usuarios del Distrito de Santiago.

VI PROPUESTAS

Considerando el resultado de la investigación titulada **CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGOCUSCO 2018**, salieron regular, se hace una propuesta para mejorar el clima laboral tener un buena satisfacción de los usuarios de la unidad local de empadronamiento por lo que se considerara las siguientes propuestas determinadas.

6.3 ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA.

Calidad de servicio e implementación de la infraestructura y tecnológica en la unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago.

6.3.1 ASPECTOS GENERALES.

6.3.2 NOMBRE DEL PROYECTO TURÍSTICO.

Calidad de servicio e implementación de la infraestructura y tecnológica en la unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago.

6.3.3 UNIDAD FORMULADORA

Lic. Alfonso Esprayndert laime cruz

6.3.4 UNIDAD EJECUTARA

Municipalidad Distrital de Santiago Cusco

5.3.5 UNIDAD ADMINISTRADORA

Gerencia de desarrollo Social

6.3.6 PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS

Municipalidad Distrital de Santiago Cusco

La participación de la municipalidad es muy indispensable debido que este proyecto se llevar a cabo en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad de Santiago Cusco, de la Gerencia de Desarrollo Social

6.3.7 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

6.4 PROPUESTA N°01: CAPACITACIÓN EN CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO

6.6.1 UBICACIÓN GEOGRAFICA

REGIÓN: CUSCO

PROVINCIA : CUSCO

DISTRITO: SANTIAGO

6.4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

En la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago, desconoce sobre el tema de calidad de servicio y atención al usuario, la Unidad Local de Empadronamiento tiene como fin brindar una atención adecuada ya que también será beneficiados los trabajadores en el curso de capacitación en calidad de servicio y atención al usuario

6.4.3 OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo de la capacitación es preparar al personal para la ejecución inmediata de diversas tareas dentro y fuera de la Unidad Local de Empadronamiento lo cual se llevara cursos de capacitación en Calidad de Servicios y Atención al Usuario, que será organizado por la Municipalidad Distrital de Santiago.

6.4.4 TEMAS A DESARROLLAR.

6.4.4.1 TEMAS

- a) Calidad de servicio y atención al usuario

6.4.4.2 PRACTICA

- a) Satisfacción del usuario de acuerdo a las expectativas

6.4.4.3 CONTENIDO

- a) los aspectos que se tomaran en cuenta fiabilidad, seguridad, conocimiento, atención individualizada y comprensión al usuario

6.4.5 BENEFICIARIOS

- Trabajadores de la ULE
- Usuarios
- La municipalidad Distrital de Santiago Cusco



6.6 PROPUESTA N°03: MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

6.6.1 UBICACIÓN GEOGRAFICA

REGIÓN: CUSCO

PROVINCIA : CUSCO

DISTRITO: SANTIAGO

6.6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El establecimiento de la Unidad Local de Empadronamiento no cuenta con la infraestructura adecuada para atención a los usuarios que viene hacer tus trámites correspondientes, como para los mismos trabajadores de la entidad pública por lo cual es necesario mejorar la infraestructura del establecimiento.

6.6.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo de mejorar la infraestructura de la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago, para mejorar la calidad y la atención al usuario para un adecuado ambiente.

6.6.4. TEMAS A DESARROLLAR

6.6.4.1 TEMAS

a) Mejoramiento de la infraestructura (AMBIENTES)

6.6.4.2 PRACTICA

a) Mejorar la infraestructura interna de los ambientes para el uso delosusuarios y trabajadores de la ULE.

6.6.4.3 CONTENIDO

- a) se tomara en cuenta la ampliación de los ambientes para una mejor atención al usuario y comodidad a los trabajadores de la ULE.

6.6.3.5. BENEFICIARIOS

- > Trabajadores de la ULE.
- > Usuarios
- > La municipalidad Distrital de Santiago Cusco



PROPUESTA N°02: ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNIDADES

6.6.1 UBICACIÓN GEOGRAFICA

REGIÓN: CUSCO

PROVINCIA : CUSCO

DISTRITO : SANTIAGO

6.5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El empleador, tiene la facultad de estar en constante comunicación con el cliente o usuario, por lo cual se tiene que optar, en tener la asistencia técnica para la adecuada atención a los usuarios de las comunidades del Distrito de Santiago ya que también se realiza trabajo de campo.

6.5.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo de la asistencia técnica es que el empleador estará en constante interacción con el cliente o usuario en las comunidades del distrito. Para la asistencia técnica la municipalidad Distrital de Santiago aportara con los instrumentos necesarios para la asistencia técnica que brindaran hacia los empleadores de la ULE..

6.5.4 TEMAS A DESARROLLAR

6.5.4.1 TEMAS

a) Atención al cliente

6.5.4.2 PRACTICA

a) Construir relaciones entre el Empleador y el cliente o usuario en las comunidades.

6.5.4.3 CONTENIDO

- a) se tomara en cuenta la presentación personal, sonrisa, amabilidad, educación

6.5.4.4 BENEFICIARIOS

- > Trabajadores
- > Población en general
- > La municipalidad Distrital de Santiago



6.7 PROPUESTA N°04: IMPLEMENTACIÓN DEL EQUIPAMIENTO

5.6.1 UBICACIÓN GEOGRAFICA

REGIÓN: CUSCO

PROVINCIA : CUSCO

DISTRITO: SANTIAGO

6.7.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Unidad Local de Empadronamiento no cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención al público, que se aproximan hacer sus trámites correspondientes, por lo cual es necesario implementar el equipamiento de los ambientes.

6.7.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El objetivo es implementar los ambientes con el equipamiento de computadoras modernas, es para mejorar la calidad de servicio y la atención del usuario que concurren a la unidad local de empadronamiento para sus trámites correspondientes.

6.7.4. TEMAS A DESARROLLAR

6.7.4.1 TEMAS

a) Implementación de computadoras

6.7.4.2 PRACTICA

a) implementación de equipamiento tecnológico.

6.7.4.3 CONTENIDO

a) se tomara en cuenta los usos del equipo de cómputo para su mantenimiento

6.7.4.4 BENEFICIARIOS

- > Trabajadores de la ULE
- > Usuarios
- > La municipalidad Distrital de Santiago



6.8 COMPONENTES

COMPONENTES		
01	CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL USUARIO	
	CAPACITACIÓN EN CALIDAD DE SERVICIO	3
02	ASISTENCIA TÉCNICA	
	ATENCIÓN AL CLIENTE	3
03	INFRAESTRUCTURA	
	MEJORAMIENTO DE AMBIENTES	1
04	EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO	
	COMPUTADORAS	1

6.9 PRESUPUESTO

Presupuesto de inversión

COMPONENTES	MANO DE OBRA	MATERIALES	PRECIO UNIDAD	CANTIDAD	TOTAL	
01	Calidad de servicio					
	Capacitación en calidad de servicio y atención al usuario	S/.2,550.00	S/.400.00	-	03	S/.8,850.00
02	Asistencia técnica					
	Atención al cliente	S/.3,200.00	S/.400.00	-	03	S/.10,800.00

03	Infraestructura					
	Mejoramiento de los ambientes	S/.5000	S/.20.000	S/.25.000	2	S/.100.00.00
04	Equipamiento tecnológico					
	Computadoras			S/.2,900.00	15	S/.43,500.00

S/.163,150.00

Costo directo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriana, U. S. (2012 de 09 de 26). Obtenido de Estrategias para mejorar el Clima Laboral:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/10575/2_ESTRATEGIAS_PARA_MEJORAR_EL_CLIMA_LABORAL.pdf
- Antuñez velazco, A. M. (07 de Junio de 2008). *Archivos*. Recuperado el 05 de Julio de 2018, de La Comunicacion Interpersonal:
https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_7/ANTONIA_ANTUNEZ_2.pdf
- Anzola, O. (2003). *Una Miradade la cultura corporativa*. Colombia: U. Externado.
- Arias, J. M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfaccion laboral de enfermeria, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital Nacional de Niños,2004. (*Maestria en Administracion Servicios en Salud*). Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica.
- Brown. , W., & Moberg, D. (1990). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodologia de la Investigacion*. Peru: San Marcos Editorial Peru.
- Carrasco, D. (2005). *Metodologia de la investigacion*. Peru: San Marcos editorial.
- Chiavenato, I. (1999). *ucipfg*. (E. M. Hill, Editor) Recuperado el 25 de Junio de 2018, de Aministracion de Recursos Humanos:
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- DGPD. (2011). *PROFEX*. Recuperado el 05 de Julio de 2018, de COmunicacion Interpersonal:
https://profex.educarex.es/profex/Ficheros/RiesgosLaborales/FORMACION/Carpeta_3/FP_COM_INTERP.PDF
- Farfan Manrique, M. (2009). Relacion del clima laboral y sindrome de Burnout en docentes de educacion secundaria en centro educativos estatales y particulares. *Magister en Psicologia con Mencion en Psicologia Educativa*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, lima.
- FEIGENBAUM, A. (2009). *pablogiugni*. Recuperado el 27 de Junio de 2018, de La Calidad como Filosofia de Gestion:
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>

- Fxtrader. (11 de Marzo de 2012). *Emprendices*. Recuperado el 06 de Julio de 2018, de Motivacion Laboral: <https://www.emprendices.co/motivacion-laboral/>
- Galvez, B. (2009). *Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud*. Lima.
- Goncalvez, A. (1997). *geocities*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de Dimensiones del Clima Organizacional: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Gonzales, D. (2008). EVALUACION DEL CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE REHABILITACION NEUROMUSCULAR. (*Licenciatura de Fisioterapia*). Universidad Arturo Michelena, San Diego.
- Juliana, F. J. (2007). Aplicaciones de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.a. *Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Kotler, P. (2006). *moodle*. Recuperado el 25 de Junio de 2018, de Satisfacción del Cliente: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Larrea, A. P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing y la Estrategia*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- MUNIVE, H. (2010). Clima Organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva docente. *Magister en Educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Quintero, A. F. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa de Vigilantes Asociados 8 Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUN*, 33-51.
- Shirley, A. V. (2001). La Cultural y el Clima Organizacional como Factores Relevantes en la Eficacia del Instituto de Oftalmología Abril-Agosto 2001. *Licenciatura en Comunicación Social*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

ANEXOS

CUESTIONARIO1

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO	CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIO DEL USUARIOS PARA EL PERSONAL DE ULE-SANTIAGO								
FECHA: _____ EDAD: _____ SEXO _____ ESTADO CIVIL: _____ _____ TIEMPO DE SERVICIO _____									
CONDICIÓN LABORAL: 1. PERMANENTE () 2. CAS ()									
INSTRUCCIONES: Estimado(a) COLEGA a continuación usted encontrará un conjunto de afirmaciones sobre EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIOS DE LA UNDIAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE LA MUNICIPALDIAD DISTRICTAL DE SANTIAGO, a las que rogamos deberá responder con la mayor sinceridad posible, para la cual Ud. deberá marcar con una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los ítems enunciados:									
1	2	3	4	5					
Nunca	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
N°	ITEMS DE CLIMA LABORAL				1	2	3	4	5
01	Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?								
02	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?								
03	Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?								
04	Le proporcionan ayuda en su comunicación dentro de la organización?								
05	Toma decisiones en su puesto de trabajo?								
06	Es responsable del trabajo que realiza?								
07	Conoce las exigencias del trabajo?								
08	El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?								
09	La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?								
10	los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas								

11	Está de acuerdo con asignación salarial?					
12	Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?					
13	El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
14	El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente?					

1	2	3	4	5
NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIOS	1	2	3	4	
15	El personal cuenta con la experiencia necesaria?					
16	Se mantiene buena comunicación con el personal?					
17	Los ambientes son adecuados para la atención del usuario?					
18	Los espacios se encuentran distribuidos adecuadamente?					
19	Los tiempos de espera en los trámites son los adecuados?					
20	Existe fluidez en la atención del usuario?					


Gracias por su colaboración

Variables		Dimensiones	Indicadores
Variable independiente	CLIMA LABORAL	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> -Relación interpersonal. - Los canales de comunicación. - Entendimiento de los mensajes en la organización. - Los conocimientos del personal.
		AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES	<ul style="list-style-type: none"> -Toma de decisión en el puesto. - Responsabilidad del trabajador. - Conocer las exigencias del puesto. - Horario del trabajo.
		MOTIVACIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> -Los beneficios de salud. que recibe el trabajador - La remuneración salarial del trabajador. - Aspiraciones del trabajador. - El medio ambiente .donde realiza el trabajo.
Variable dependiente	SATISFACCIÓN AL USUARIO	PERSONAL CALIFICADO AMBIENTES ADECUADOS ADECUADO TIEMPO DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento en su campo -Buen desenvolvimiento -Buenas instalaciones -Espacio distribuido -Reducir tiempos de espera -Disminución de largas colas

Anexos 2 **OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Anexos 3 **MATRIS DE CONSISTENCIA**

TEMA: CLIMA LABORAL Y SATISFACION DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE SANTIAGO DE CUSCO-2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación del clima laboral y la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de Santiago de cusco.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es la percepción del clima laboral en la unidad local de empadronamiento en la unidad local de empadronamiento de Santiago de cusco?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de Santiago de cusco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre clima laboral y la satisfacción del usuario en la ULE-SANTIAGO.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la percepción del clima laboral en la ULE-SANTIAGO</p> <p>b) Determinar el nivel de satisfacción al usuario en la ULE-SANTIAGO</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativo clima laboral y la satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento de Santiago de cusco-2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Existe un nivel medio de clima laboral en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad distrital de Santiago-cusco</p> <p>b) Existen nivel medio de satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la municipalidad distrital de Santiago.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Clima laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación interpersonal -Autonomía para toma de decisiones -Motivación laboral <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relación interpersonal. - Los canales de comunicación. - Entendimiento de los mensajes en la organización. - Los conocimientos del personal. -Toma de decisión en el puesto. - Responsabilidad del trabajador. - Horario del trabajo. -Los beneficios de salud. que recibe el trabajador - La remuneración salarial del trabajador. - Aspiraciones del trabajador. - El medio ambiente .donde realiza el trabajo. <p>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACION DEL USUARIO</p> <p>DIMENSIONES: personal calificado</p> <p>ambientes adecuados adecuado tiempo de atención</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en su campo -Buen desenvolvimiento -Buenas instalaciones -Espacio distribuido -Reducir tiempos de espera -Disminución de largas colas 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN.</p> <p>El presente trabajo de investigación es de tipo básico.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN.</p> <p>El Nivel de investigación es descriptivo-explicativo.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, correlacional</p>  <p>Población</p> <p>25 TRABAJADORES DE UNA ULE-SANTIAGO</p> <p>Muestra CENSAL</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Técnicas: se utilizaran: en el presente estudio: encuesta.</p> <p>Instrumentos: Se utilizaran: cuestionario.</p>

Anexos 4 **MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

TÍTULO:CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE SANTIAGO DE CUSCO-2018

VARIABLE1: CLI8MA LABORAL.

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ÍTEMS	ÍTEMS/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
VARIABLE: 1 D1 COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	-Relación interpersonal. - Los canales de comunicación. - Entendimiento de los mensajes en la organización. - Los conocimientos del personal. .	35%	04	1.-existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo. 2.-los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores . 3.-Entiende los mensajes que se da dentro de la organización . 4.- le proporcionan ayuda en su comunicación dentro de la organización	1=nunca 2=muy pocas veces 3=algunas veces 4=casi siempre 5=siempre
				5.- toma decisiones en su puesto de trabajo 6.-es responsable del trabajo que realiza 7.-conoce las exigencias del trabajo 8.- El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto	

<p>D2 AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES</p>	<p>,Toma de decisión en el puesto. - Responsabilidad del trabajador. - Conocer las exigencias del puesto. - Horario del trabajo.</p>	<p>30%</p>	<p>05</p>	<p>9.- La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo</p>	
<p>D3 MOTIVACIÓN LABORAL</p>	<p>-Los beneficios de salud que recibe el trabajador - La remuneración salarial del trabajador. - Aspiraciones del trabajador. - El medio ambiente donde realiza el trabajo.</p>	<p>35%</p>	<p>05</p>	<p>10.-los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas</p> <p>11.-está de acuerdo con asignación salarial</p> <p>12.-Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización</p> <p>13.-El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo</p> <p>14.- El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente.</p>	
<p>Total</p>		<p>100%</p>	<p>14</p>		

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

<p>VARIABLE :2 D1 PERSONAL CALIFICADO</p>	<p>-Conocimiento en su campo -Buen desenvolvimiento</p>	<p>12.5%</p>	<p>02</p>	<p>1.-el personal cuenta con la experiencia necesaria. 2.-se mantiene buena comunicación con el personal</p>	<p>1=nunca</p>
<p>D2 AMBIENTES ADECUADOS</p>	<p>-Buenas instalaciones -Espacio distribuido</p>	<p>12.5%</p>	<p>02</p>	<p>3.-los ambientes son adecuados para la atención del usuario. 4.-los espacios se encuentran distribuidos adecuadamente</p>	<p>2=muy pocas veces 3=algunas veces 4=casi siempre 5=siempre</p>
<p>D3 DECUADO TIEMPO DE ATENCIÓN</p>	<p>-Reducir tiempos de espera -Disminución de largas colas</p>	<p>12.5%</p>	<p>02</p>	<p>5.-los tiempos de espera en los tramites son los adecuados 6.- existe fluidez en la atención del usuario</p>	

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

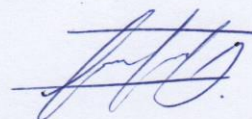
Yo, ALFONSO ESPRAYNDERT LAIME CRUZ., estudiante (), egresado docente (), del Programa. MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA. de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47056355, con el artículo titulado

“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL DISTRITO DE SANTIAGO CUSCO 2018.”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

TRUJILLO-2018



Alfonso E. Laime Cruz
DNI:47056355



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales
2. Título del trabajo de investigación:
"CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE CUSCO 2018"
3. Nombre del instrumento:
CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN DE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ULE-SANTIAGO DE CUSCO.
4. Investigador:
Lic. ALFONSO ESPRAYNDERT LAIME CRUZ.

CUADRO DE PERCENTAGES

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20 %	REGULAR 21-42 %	BUENO 41-60 %	MUY BUENO 61-80 %	EXCELENTE 81-100 %
FORMA	REDACCION	Los indicadores e ITEMS están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado				X	
	OBJETIVIDAD	esta expresado en conducta observables				X	
CONTENIDO	ACTUALIDAD	es adecuado a la ciencia y tecnología				X	
	SUFICIENCIA	Los items son adecuados en cantidad y profundidad				X	
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación					X
ESTRUCTURA	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación				X	
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa					X
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los items, indicadores, dimensiones y variables				X	
	METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnostico					X

5. Luego de revisado de instrumento

- Procede su aplicación
- Debe corregirse

Porcentaje de valoración = 81%

Sanchez
 Dr. Flaco Ricardo Sanchez Ortiz
 DNI 23803533



HONORABLE MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SANTIAGO DE CUSCO
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO - SISFOH



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

INFORME N° 166 – GDS- ULE / SISFOH – MDS - 2018

A : Lic. Joé Néstor Concha Rivera
Gerente de Desarrollo Social.

DE : Adm. Rosa Macedo Alarcón.
Jefe del ULE – SISFOH

ASUNTO : INFORMACION SOLICITADA

REF. : Solicitud para Realización de Encuestas

FECHA : Cusco, 15 de Agosto del 2018.

Previo un cordial y atento saludo me dirijo a usted a nombre de la Unidad Local de Focalización de Hogares ULE-SISFOH e indicarle en atención a la Solicitud de la referencia del Sr Alfonso Layme Cruz con DNI N° 47056355, el cual solicita realizar encuestas y cuestionarios referente al clima organización laboral de nuestra oficina al respecto no habría ningún inconveniente de que el mencionado usuario realice dicha labor de acuerdo a lo solicitado siempre y cuando no interfiera la labor ardua que a diario se realiza en esta unidad.

Sin otro particular es cuanto informo a usted para su conocimiento y los fines consiguientes.

Atentamente.



HONORABLE MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SANTIAGO DE CUSCO
Adm. Rosa L. Macedo Alarcón
JEFE DE SISFOH





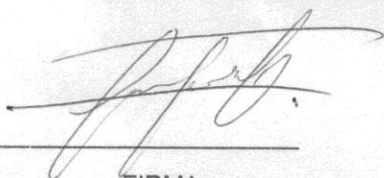
ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **ALFONSO ESPRAYNDERT LAIME CRUZ**, identificado con DNI N° **47056355** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “ **CLIMA LABORAL Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO CUSCO- 2018**”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI: 47056355



Trujillo, 31 de Julio del 2018



EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA UNIDAD LOCAL DE
EMPADRONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL SANTIAGO DE CUSCO 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Lic. Alfonso Esprayner Laine Cruz

ASESOR:

Dr. Wilber León Quintana

SECCIÓN:

FACULTAD CIENCIAS Y HUMANIDADES

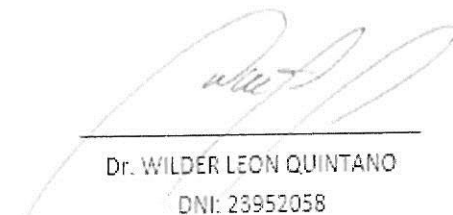
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, WILDER LEON QUINTANO docente de la MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: El Clima Laboral y Satisfacción del Usuario de la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cusco 2018, del estudiante LAYME CRUZ, ALFONSO ESPRAYNDERT] he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Cusco, 09 de agosto 2018



Dr. WILDER LEON QUINTANO
DNI: 23952058