



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de
Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de
Santiago, Cusco-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Flores Carrion, Maribel Cecilia ([ORCID:0000- 0002-9455-3305](https://orcid.org/0000-0002-9455-3305))

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael ([ORCID: 0000-0003-4831-9224](https://orcid.org/0000-0003-4831-9224))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar, quiero dedicar el presente trabajo de investigación a Dios por haberme dado el regalo más preciado que es la vida y por permitirme gozar de buena salud, a mi madre por darme la fortaleza para seguir adelante y a mi familia quienes fueron el apoyo e inspiración para poder alcanzar mis objetivos y en especial a mi compañero de vida quien estuvo presente de manera directa en este arduo camino para el desarrollo de este trabajo y porque sin su ayuda no lo hubiera logrado.

Agradecimiento

Empezar dándole mi gratitud al Sr. De Huanca que con su bendición llena mi vida de gozo, paz y tranquilidad, a mi madre, por su apoyo incondicional y a mi hermana Anais Abarca por estar ahí para mí siempre. Así mismo agradecer al Mgt. Alfonso Laine quien fue pieza fundamental para culminar este trabajo de investigación a través de su asesoría incondicional. Al Doctor Henry Huamanchumo Venegas por su asesoría y apoyo constante, por motivarme a lograr la excelencia en el trabajo de investigación. y finalmente un agradecimiento especial a la Universidad Cesar Vallejo por permitirnos llevar el curso y brindarnos el asesoramiento idóneo, así como las facilidades para hacer de este sueño una realidad.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de Figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	IX
II. MARCO TEÓRICO	1
III. METODOLOGÍA	6
3.1 Tipo y diseño de investigación	6
3.2 Variables y operacionalización	6
3.3 Población y muestra	7
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación	8
3.5 Procedimiento.....	8
3.6 Método de análisis de datos	9
3.7 Aspectos éticos	9
III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS	26

Índice de tablas

Tabla 1	10
Tabla 2.	10
Tabla 3.	10
Tabla 4.	11
Tabla 5	11
Tabla 6	12
Tabla 7	12
Tabla 8	14
Tabla 9	15
Tabla 10	16
Tabla 11	17

Índice de Figuras

Figura 1.	10
Figura 2.	10
Figura 3.	11
Figura 4.	12
Figura 5.	13
Figura 6.	17

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado **“Clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco 2022”**, tiene como finalidad describir el clima laboral y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración tributaria de la Municipalidad distrital de Santiago.

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación es de tipo no experimental descriptiva y correlacional, así mismo se empleó un cuestionario donde se formularon un total de 22 preguntas para ambas variables y sus dimensiones, a una muestra poblacional de 28 colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria así siendo un muestreo CENSAL, que fueron encuestados en el mes de mayo, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco.

Final mente se arribó a las conclusiones donde se demostró que el clima laboral y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, se interpretó que Sig. es $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, por lo que se puede afirmar que existe relación directa entre el Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco 2022, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 50.3%, por lo que si hay una buen clima laboral se obtendrá como resultados significativos en la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de administración tributaria, la hipótesis general que arriba a la siguiente conclusión “ existe relación del clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de administración Tributaria de la municipalidad distrital de Santiago cusco-2018.

Palabras clave: Clima Laboral, Satisfacción de los Usuarios.

Abstract

The present research work called "**Work climate and user satisfaction of the Tax Administration Management of the District Municipality of Santiago, Cusco 2022**", has as a way to describe the work climate and the satisfaction of the users of the tax administration management of Santiago. the district municipality of Santiago.

The methodology that was used in the present research work is of a non-experimental descriptive and basic correlational type, likewise a questionnaire was used where 22 questions of each variable and its dimensions were formulated, to a population sample of 28 collaborators of the Management of Tax Administration thus being a CENSUS sample, which were surveyed in the month of May, in the Tax Administration Management of the District Municipality of Santiago Cusco.

Finally, the conclusions were reached that showed that the work environment and the satisfaction of the users of the Tax Administration Management of the District Municipality of Santiago, it was interpreted that Sig. is $p=0.000<0.05$, in the Chi-test. square, it can be affirmed that there is a direct relationship between the Labor Climate and the Satisfaction of the users of the Tax Administration Management of the District Municipality of Santiago Cusco 2022, where the degree of relationship through the Spearman correlation is 50.3%. Therefore, if there is a good working environment, significant results will be obtained in the satisfaction of the users of the Tax Administration Management, so it was verified that the research hypothesis concludes that the general hypothesis that arrives at the following " There is a relationship between the work environment and the satisfaction of the users of the Tax Administration Management of the district municipality of Santiago Cusco-2018.

Keywords: Labor Climate, User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Municipalidad, mediante la gerencia de Administración Tributaria, es la encargada de recepcionar y promover la viabilidad de los requerimientos del contribuyente, mediante campañas dirigidas a los usuarios de este distrito de Cusco, dentro de las responsabilidades que cumple encontramos: Asistir a las personas que se aproximan a la gerencia, aplicar los formularios de nuevos contribuyentes y digitar la información obtenida del usuario.

Los nuevos contribuyentes deben presentar los documentos que se requieran. Para poder solicitar sus carpetas prediales, la misma que debe ser suscrita por el Gerente de la misma Municipalidad con la respectiva encargatura. Y así, los usuarios de la municipalidad tengan la posibilidad de permitir a los siguientes tramites: Carpeta predial, pago de autovalúo, Facilidad de ser inscrito a registros públicos

Actualmente la Gerencia de Administración Tributaria confronta una dificultad que está enlazada con el Clima laboral y la satisfacción de los usuarios, ya que se observa que en la Gerencia de Administración Tributaria se ha identificado deficiencias en la infraestructura, en la dotación de materiales logísticos para la promoción propia de las actividades que se hacen en la gerencia, y el deterioro de las relaciones sociales lo cual viene dificultando la atención a los usuarios, es por estas deficiencias que la presente investigación estará orientado hacia el la satisfacción y el clima laboral ya que el trabajo principal que realiza esta gerencia consiste en la visita del usuario a la oficina de administración tributaria donde se realiza los tramites de apertura de nuevas carpetas prediales , para luego, verificar el domicilio correspondiente por parte de los colaboradores de la gerencia donde se verifica las condiciones que se encuentra la vivienda si es de material noble, adobe, pisos de parquet, mayólica etc. , y posteriormente subir dicha carpeta al sistema, procediendo a si a darle la valorización del inmueble como también la valorización que debe pagar el usuario de acuerdo a la zona y el material, tomando en cuenta que esta gerencia es pieza clave dentro de la Municipalidad por ser una oficina de recaudación que se encuentra en constante relación con los usuarios y considerando que los colaboradores no se encuentran capacitados para dar calidad de servicio a los usuarios me veo en la necesidad de realizar las investigaciones

correspondientes por su bajo rendimiento. Con esta investigación además se busca mejorar los niveles de atención y excelencia en los colaboradores, para promover la satisfacción de los usuarios que visitan dicha Gerencia del distrito de Santiago Cusco.

Es por ello que para poder dar solución a las dificultades identificadas en la gerencia (Schwarz Diaz, 2018) manifiesta que “Para saber la dificultad a investigar es fundamental saber aquellos aspectos globales que toda dificultad debe tener de manera que al encontrar la dificultad identificada que cumpliría con algunas particularidades que le confieran severidad de las normas y que dejan conformarse en el límite de cada investigación científica”. Por lo que el investigador podrá ejecutar varios procesos de investigación para que logre y resuelva y de una solución al problema que esta busca resolver.

Es así que realizando las investigaciones en el ámbito internacional encontramos a (Rodriguez Morales, 2020) quien en su investigación sobre el servicio de cada usuario llego a la conclusión que las financieras ofertan diferentes servicios que son muy indispensables para la comunidad llamado también inclusión financiera, la misma que tiene una relación con la teorías directa entre el servicio y la satisfacción dichas variables está debidamente correlacionadas directamente de 0.622($p < 0.01$) en la prueba de Rho de Spearman.

Por otro lado, en el ámbito nacional encontramos a (Cabrera Salas, 2018) Quien en el trabajo clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, de diseño correlacional para evaluar las relaciones, estuvo conformado por 64 colaboradores de la institución de estudio que el 63% hombres y 37% mujeres utilizando el instrumento cuestionario de Sonia Palma y el cuestionario de Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Llego a la conclusión que son favorables ambas variables de estudio de auto relación.

Finalmente, en el ámbito local (Quispe Huayta, 2018) En la organización G&C Imperial Cargo SRL. Cusco, 2017” el estudio de tipo correlacional no experimental utilizo como instrumento el cuestionario a una población ascendente a 120 clientes, arribando a la conclusión que las dos dimensiones como calidad del servicio, de seguridad y capacidad de respuestas, no se relacionan directamente con la satisfacción.

Es así que el trabajo de investigación tiene como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la conexión que hay entre el Clima laboral y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia?, y tenemos como problemas específicos: ¿Cuál es la percepción de clima laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco, 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco, 2022?.

Dentro del trabajo de investigación tenemos como justificación al autor (Alvarez Risco, 2020) en su nota académica define que “La justificación trata de tres ítems los cuales se reconocen: prioridad, factibilidad y delimitación de la acreditación del trabajo es una parte que en la actualidad varios solicitan llenar”. Así que toda redacción debe tener una relevancia, evidencia y certeza de cada investigación a realizar. Así mismo dentro de la investigación se sustentará en base a teorías científicas tal es el caso de la teoría de los 2 factores de Herzberg y la teoría X-Y de Mc Gregor.

La investigación pretenderá determinar el grado de relación existente sobre la primera variable y segunda variable, estos resultados contribuirán a mejorar la comunicación entre la Gerencia y aquellos usuarios que visitan estas instalaciones, valiéndose además de métodos de recolección de datos de los RR. HH, son muy imprescindible y relativo, ya que contribuye las fortalezas, y a si alcanzar diferentes objetivos y metas de esta institución pública, procurando de un diseño estratégico, para un establecimiento de relación laboral armoniosa constantemente. El objeto global del trabajo de investigación es:

Determinar la relación entre el Clima laboral y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia materia de estudio.

como también sus objetivos específicos son:

- Determinar la percepción del clima laboral de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco, 2022.
- Determinar el nivel de la satisfacción de los Usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El siguiente estudio, se dio en base a referencias e investigaciones Internacionales, nacionales e internacionales todas ellas relacionadas a las variables que se está investigando.

Dentro de los trabajos de investigación de índole internacional (Rodriguez Morales, 2020) indica que se tiene en cuenta que la investigación cuyo objetivo fue relacionar la satisfacción y servicio del cliente en instituciones financieras, arribó a la conclusión que las financieras ofertan diferentes servicios que son muy indispensables para la comunidad y este es llamado también inclusión financiera, y tiene una relación con la teorías directa entre el servicio y la satisfacción dichas variables están debidamente correlacionadas directamente de 0.622 ($p < 0.01$) en la prueba de Rho de Spearman.

Así mismo para (Rivera Reyes, 2019) su investigación manifiesta que al evaluar de manera primordial el objeto de este trabajo de investigación vio que la dimensión de finalidad y capacidad donde se presenta una brecha son negativas, por lo que debería mejorar los procesos así como también dar responsabilidad a cada dependencia que está sujeto en el contacto de los clientes aplicado en modelo SERVQUAL, analizando la fiabilidad de las conclusiones del alfa de cronbach fueron mayores a 0.8 es decir que estos ítems se encuentra asociados entre sí.

(Quintero Arguello, 2019) su estudio es aplicado, así mismo de diseño no experimental, con enfoque Cualitativo – Cuantitativo (Mixto), donde fueron 10 entrevistados, y el análisis cuantitativo del 30% es nodo con mayor proporción fue el nodo de satisfacción con un 27.53% que consta de un resultado analítico cuantitativo, como también se refleja en la investigación un 80% de satisfacción para muy de acuerdo y 20% para de acuerdo.

Por otro lado, dentro de los antecedentes a nivel nacional tenemos los trabajos de investigación (De la Cruz Meza, 2021) en su estudio donde indica que su trabajo de estudio de tipo descriptivo - correlacional es no Experimental, usó de instrumento el cuestionario teniendo como población entrevistada a 59 comensales, así mismo llego a las conclusiones de su investigación que la empatía y la satisfacción esta relacionados ya que son herramientas muy importantes para el

desarrollo del crecimiento de la pollería Flores chicken. Finalmente, que la empatía y la satisfacción con un Rho de Spearman de 0.808 y un p - valor de 0.000.

En el caso del trabajo de investigación de (Cabrera Salas, 2018) su estudio es de diseño correlacional para evaluar las relaciones, estuvo conformado por 64 colaboradores de la institución de estudio que el 63% hombres y 37% mujeres utilizando el instrumento fue el cuestionario como la escala clima laboral de Sonia Palma y el cuestionario de Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Llegando a las conclusiones siendo que son favorables ambas variables de estudio de auto relación

Así mismo (Cotrina Barreto, 2021) en su estudio donde dio un enfoque cualitativo, de tipo no experimental y un diseño descriptivo correlacional, usando de instrumento de recopilación de datos el cuestionario, teniendo la población de 20 colaboradores, arribando a la siguiente resolución, que el grado de motivación si influye significativamente con el desempeño de los colaboradores.

Dentro del antecedente Nacional cuyo autor (Gonzales Carachule, 2020) que en su trabajo de investigación empleo un trabajo cualitativo con diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional uso de instrumentos de recopilación de datos el cuestionario, teniendo de población objetiva 384 consumidores, llegando a la conclusión el servicio por parte de los mozos no llega a satisfacer la necesidad de sus comensales al brindarles su servicio y este no es el adecuado.

El trabajo de investigación realizado en la ciudad de Cusco que fue estudiado por (Masias Echarri, 2021), donde trata de buscar la empatía de la conexión y que utilizo un enfoque de investigación cualitativo, de nivel descriptivo-correlacional, su población de 369 clientes, arribando a las conclusiones que la empatía que genera el personal genera una conexión moderada con la satisfacción del usuario, para su mejora de la organización. Encontrando como resultados en el programa SPSS las correlaciones entre sus variables y sus dimensiones mediante la técnica Rho de Spearman, con un coeficiente Rho 0.588 y significativo con un P valor 0.000.

Así mismo el trabajo de investigación presentado en por (Huaycochea Cuba, 2018) que busca la conexión y en su trabajo de investigación uso el método descriptivo de corte trasversal - correlacional utilizando como método las encuestas

se llenó el cuestionario SERVQUAL, a una población de 2152 usuarios, donde su estadística se representó con una fórmula de Spearman 0.650 y siendo un valor de $P = 0.000 < 0.05$ con el 99% de probabilidad con el coeficiente, arribando a las resoluciones que hay conexión significativa y directa con la variable denominado calidad de servicio y la satisfacción.

Y finalmente el autor del trabajo de investigación local (Quispe Huayta, 2018) que en su estudio de tipo correlacional no experimental utilizó como instrumento el cuestionario a una población ascendente a 120 clientes, arribando a las siguientes resoluciones que estas 2 dimensiones como calidad del servicio, de seguridad y capacidad de respuestas, no se relacionan directamente con la satisfacción.

Así mismo dentro de las bases teóricas que sustentaran la credibilidad de la variable clima laboral encontramos las siguientes:

Menciona (Chiavenato, 2001), en su teoría y define que el ambiente interno que existe en cada miembro de una entidad, está estrechamente relacionado con el rango de las motivaciones. El clima laboral es la excelencia del lugar donde la organización percibe y es experimentada por cada miembro de la organización, esto de tal manera influye en sus comportamientos con prioridades de motivación en el ambiente laboral, el clima laboral suele mostrarse abierto a las distintas facilidades y de manera positiva; en el área donde se labora frustrando así las satisfacciones de los requerimientos de cada miembro.

Para (Herzberg, 1996) en su teoría de los 2 factores describe la conducta en un ambiente laboral, que a raíz de esta teoría manifiesta que cada organización debe dirigirse a buscar las modificaciones para que el colaborador sea muy indispensable en el juego de roles, para ello debe estar motivado y satisfecho en su centro laboral ello con el objetivo de lograr la eficacia, eficiencia y efectividad, así mismo, el autor indica abiertamente las características de su descuento: la definición de motivación así como la higiene de las actitudes de trabajo, concluye además que el hombre tiene dos ideales como animal evita dañarse y sus requerimientos de las personas para creer.

El autor (Jimenez Bombilla, 2016) El clima laboral es de suma prioridad en una entidad, la estabilidad de los colaboradores del mismo va a ayudar a tener mejores productividades y beneficios para el sector, su gran cohesión y buen enlace de comunicación juega un papel prioritario dentro de las relaciones entre los colaboradores de trabajo , así mismo los colaboradores están sujetos a buenas condiciones laborales, y de esta manera sus resultados serán efectivos y eficientes en comparación al de aquellos que tienden a tener carencias en este aspecto. (Marin, 1992)

Como también (Manosalvas Vaca Carlos, Manosalvas Vaca Luis, Nieves Quintero Jorgue, 2015) mencionan que el clima laboral se interrelaciona directamente con la satisfacción que tienen los colaboradores en el entorno laboral en aspectos como, satisfacción con los altos mandos, con el entorno físico , con los reconocimientos y los trabajos ello también lo indica el autor (Pope, P.S & Estremmel, A. J, 1992) el clima en las organizaciones y la satisfacción son 2 constructores distintos, pero relacionados, uno de ellos hace hincapié a los atributos institucionales ,en tanto que la satisfacción laboral en las actitudes y percepciones que tiene los individuos en su trabajo.

Por otro lado en las teorías en la satisfacción de los usuarios mencionado por (Enrique, 2012) que la complejidad de cada factor que se define y se relaciona en la calidad y la satisfacción , sirve como base para su desarrollo con distintos modelos multidimensionales que permitiría evaluar la relación entre el servidor y el consumidor; El informe además nos mostrara las ideas principales de las definiciones de satisfacción e insatisfacción, para tener más adelante los dos prioritarios moldes de mediciones de la calidad además, se hace una discusión crítica sobre aquellos moldes.

Así mismo el autor (Herzberg, Federick 1959 citado en Manzo Pinto, Juan, 2002) indica que la teoría de la Motivación e Higiene, inicialmente fue la satisfacción y la insatisfacción laboral que son 2 ítems distintos e independiente, y estas planificaciones de motivación que se emplearon en la búsqueda de la mejora de las relaciones humanas, entre ellas aumentar los ingresos monetarios, como también entablar mejores ambientes laborales para así tener mayor motivación y

como segundo punto, el plan era solo el aumento de los sueldos, y que los gerentes no se preocuparan de los ambientes laborales en los que se realiza las distintas tareas, y ello no serviría para motivar, es así que el aspecto monetario se vuelve en un factor estándar para el trabajador, para poder llegar a las más altas expectativas.

Así mismo el autor (MCGregor, Douglas 1960 citado en Madero Gomez, Sergio, 2018) en su Teoría X y Y manifiesta que se percibe una posición opuesta de lo otro, y este enfatizara en los aspectos del comportamiento de los administrativos, gestores y colaboradores y este nos ayudara a posibilitar el análisis en los dos ítems, para la primera (**Teoría X**), el colaborador es la de menor importancia en la organización y las ideas de este no son importantes para el desarrollo organizacional. Así sobre la segunda (**Teoría Y**), en este se percibe que el colaborador desempeña sus funciones en un lugar de confianzas y respeto mutuo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El siguiente estudio, es aplicado porque busca solucionar el problema que tiene el objeto de estudio, se dice que es aplicada porque busca aplicar los conceptos que se conocen, y a su vez que se van adquiriendo mayores conceptos luego de haber implementado y sistematizado de manera práctica dicho conocimiento (Murillo, 2008) así mismo es transversal por que se aplicara la encuesta en un momento y tiempo determinado “es cuando se logra recolectar la información al mismo instante y su objetivo es explicar cada variable y su incidencia de interrelación al mismo tiempo” (Sampieri,2003) el estudio se desarrolló dentro del diseño no experimental ello porque estas variables no serán manipuladas así mismo es transaccional descriptivo y correlacional, se dice que es de diseño transaccional no experimental descriptivo por que se usa para hacer el análisis y reconocer los caracteres, propiedades, rasgos y cualidades de los fenómenos de la realidad en un instante. El diseño correlacional transaccional tiende a hacer un análisis y estudio de la conexión de los acontecimientos y hechos de la realidad. Para reconocer el nivel de influencia o ausencia de ellas, buscando hallar el grado de conexión de las variables materia de estudio (Carrasco Diaz, 2005)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1; teniendo en consideración el Clima Laboral con sus características a estudiar, para el análisis de la medición haremos uso del cuestionario, y se tratara de obtener la información contextualizada según las dimensiones o ejes del tema de estudio” Mok y McDonald, (1994).

Descripción: Para realizar la medición del Clima Laboral en este caso será de 14 ítems y 3 dimensiones las cuales se considera: Comunicación interpersonal, Autonomía para la toma de decisiones y Motivación laboral.

Dimensión – Comunicación interpersonal, indica que la misma podría ser: coincidir en nuestras propias ideas de nosotros, seria en si una característica racional y emocional especifica del ser humano que surgiría de la carencia de juntarse con los otros, y poder intercambiar ideas que fueron adquiriendo significado o relevancia en base a experiencias pasadas (Fonseca,2008)

Dimensión – Autonomía en la toma de decisiones, es la voluntad que hace partícipe de la moralidad, como también la voluntad racional enfocado en la razón y no por su objetivo externo que se actúe normalmente sean subjetivos. (Kant,2008)

Dimensión – Motivación Laboral, Es la predisposición para realizar un hecho, y que la habilidad del hombre para satisfacer necesidades condicionadas a ese hecho. (Robbins,2013)

Variable 2; Satisfacción de los Usuarios, es la búsqueda de satisfacer la necesidad de información, no casi siempre es exitosa de tal manera que los sujetos no puedan estar satisfechos, y puede ser valorada como negativo o positivo (Calva Gonzales, 2009)

Descripción: los instrumentos que usaremos para medir la variable 2 será de seis ítems y dividido en tres dimensiones los cuales son: Personal calificado, Ambiente adecuado, Adecuado tiempo de atención.

Dimensión - Personal calificado, se considera que debe estar familiarizado con el uso y que será apropiado bajo la técnica, para realizar la prevención, que permitirá trabajar sin ninguna frontera de aproximación limitada, siempre y cuando reciba entrenamiento adicional. (Salazar, 2018)

Dimensión – Ambiente adecuado, se debe trabajar en equipo teniendo como motivación el reconocimiento y valoración por cada resultado, para al fin reducir los conflictos y generar un ambiente muchos más armonioso. (Branding, 2022)

Dimensión – Adecuado tiempo de atención, es uno de los principales factores, es el desarrollo por el que la mente toma la posesión, de formas vividas y claras, uno de los diversos objetos o trenes de pensamiento que aparece en simultáneo. focalizado y concentrado en la conciencia son esencia. (James, 1990)

3.3 Población y muestra

Esta investigación busca encontrar la opinión de los colaboradores de la Gerencia respecto a la conexión que existe en ambas variables, se representa en 28 trabajadores que laboran en esta gerencia, por lo tanto, no existe muestreo. Asimismo, se tomará un muestreo censal por que la población es reducida, no se

requerirá de aplicar la formula estadística para determinar el tamaño de la muestra y concluyendo así que no existe muestra. (Hernández citado en Castro, M , 2003)

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Instrumento = Cuestionario

La técnica = Encuesta

Entendemos como fidedigno al grado de competencia de los instrumentos usados para realizar la medición lo más exacta posible del objeto que se planea medir, incluye además dos ideas dentro de ellos la consistencia tendrá el grado de homogeneidad existente entre los ítems que componen el instrumento. si hablamos de ser estable en el tiempo nos referimos a las competencias de los instrumentos para dar como resultado la misma medición cuando este es aplicado en diversos tiempos a las mismas personas, durante el estudio de confiabilidad de los instrumentos utilizamos la técnica de Cronbach como indicador fundamental de este, usado en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas” (Kaplan, 2006)

El coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico que estimaría la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente α dependerá de los números de los elementos de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento s_j^2 , y de la varianza total s_x^2 , la fórmula es: **(VER ANEXO 1)**

Para entender el valor del coeficiente de la fiabilidad haremos uso del coeficiente Alpha de Cronbach **(VER ANEXO 2)**

Para hacer el análisis de fiabilidad utilizamos el software estadístico IBM SPSS STATISTIC versión 23.

3.5 Procedimiento

El procedimiento se empezara con las observaciones del problema principal para a su vez platearse con los objetivos que estas serán respondidas por el intermedio de las conclusiones y las recomendaciones, para luego hacer posibles

soluciones al problema y cada indicador permitirá hacer mejoras en la dependencia, con el fin de aplicar las encuestas que consta de 26 preguntas a un total de 28 colaboradores de la gerencia materia de investigación y a su vez fue procesada y tabulado en la hoja Excel y sometida a una anulación de datos y luego analizada en el SPSS V.26.

3.6 Método de análisis de datos

La indagación para obtener la información visible y verídica se formuló en cuestionario para luego llevarse a los colaboradores y con ayuda del programa SPSS, es de suma importancia el método correlación para poder ver el grado de correlación entre las variables 1 y la variable 2 , y con las dimensiones e indicadores de cada variable mencionado en el trabajo de investigación, cada resultado permite interpretar cada resultado, para así cumplir el objeto de estudio y poder arribar a las posibles respuestas o hipótesis de la investigación sea específica o general, para determinar la relación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

En el siguiente estudio también se tomará en cuenta los diversos aspectos éticos para que esta investigación sea confiable y objetiva, así mismo se respetara las ideas y aportes de los distintos autores, de acuerdo a las normas referidas de cada investigación, tal es así que se respetara la recopilación de información y su análisis de datos que se trabajó de manera confiable de cada autor.

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a su análisis descriptivo donde se hará las interpretaciones de los valores brindado por cada variable y dimensión se desarrolló cada escala por medio estratigráfico SPSS 26:

4.1 Datos generales

Tabla 1. **Composición de la muestra de acuerdo al sexo (VER ANEXO 3)**

En este se observa que el 53.6% son mujeres y el 46.4% son varones en la Gerencia.

Figura 1. **Composición de la muestra de acuerdo al sexo**

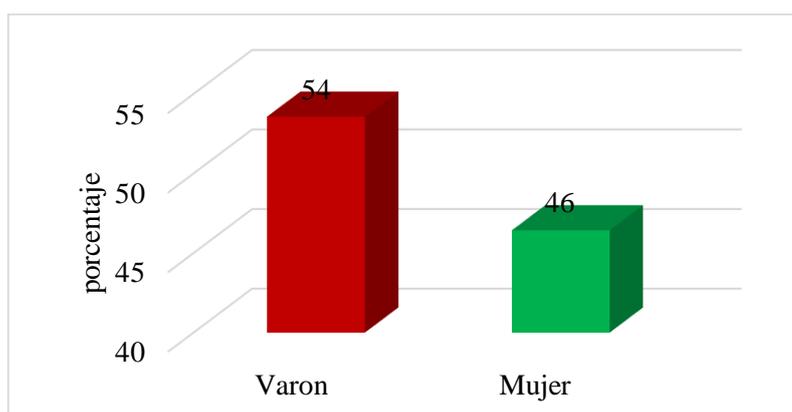


Tabla 2. **Composición de la muestra en base a las edades (VER ANEXO 4)**

De la tabla se observa que el 35.7% de las personas encuestadas tienen entre 20 a 29 años como edad, el 25% tiene 30 a 39 años, el 14.3% entre 40 a 49 años y el 25% entre 50 a 60 años de edad en la Gerencia.

Figura 2. **Composición de la muestra en base a las edades.**

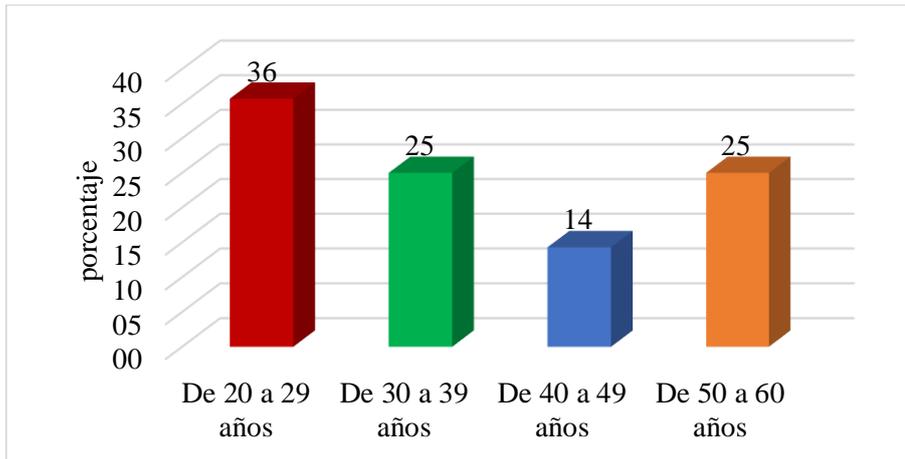


Tabla 3. Composición de la muestra de acuerdo al tiempo de servicio (VER ANEXO 5)

De la tabla se observa que el 60.7% de las personas encuestadas que tienen el tiempo de servicio menor a 5 años, el 7.1% tiene entre 6 a 10 años trabajando y el 32.1% tiene un tiempo de servicio mayor de 10 años en la Gerencia.

Figura 3. Composición de la muestra de acuerdo al tiempo de servicio

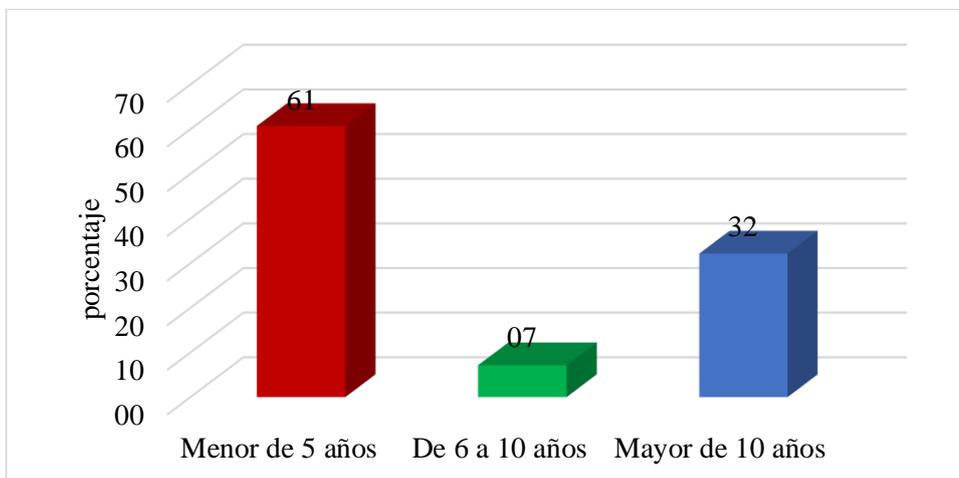


Tabla 4. Descripción de la Baremación y escala de interpretación (VER ANEXO 6)

4.2 Clima Laboral

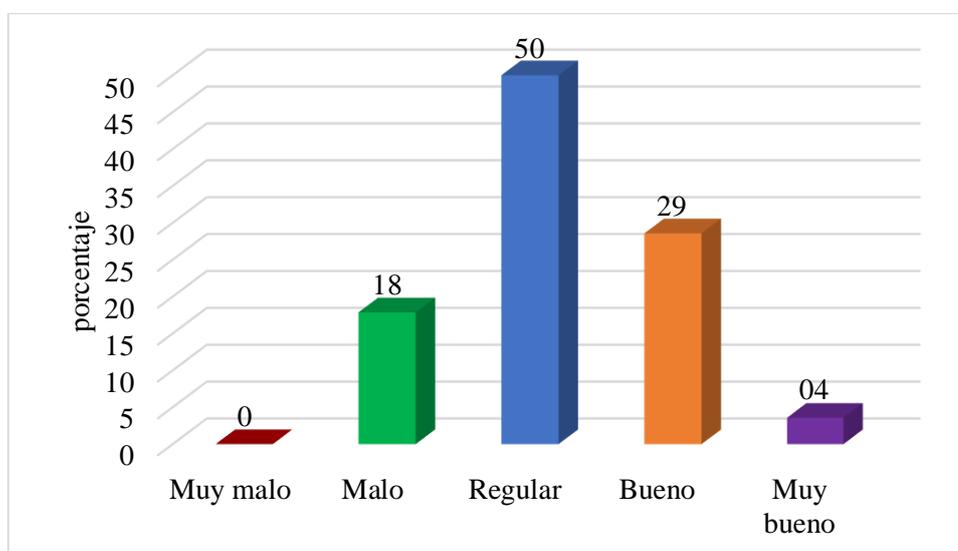
Tabla 5. Percepción del clima laboral de la Gerencia.

	N	%
Muy malo	0	0
Malo	5	17.9
Regular	14	50.0
Bueno	8	28.6
Muy bueno	1	3.6
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

En esta tabla se observa que el 17.9% de las personas encuestadas tienen una percepción del clima laboral malo, el 50% tiene una percepción regular, el 28.6% tiene una buena percepción y el 3.6% una percepción muy buena del clima laboral en la Gerencia.

Figura 4. Percepción del clima laboral de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco - 2022.



4.3 Nivel de satisfacción

Tabla 6. Nivel de la satisfacción de los Usuarios en la Gerencia a estudiar.

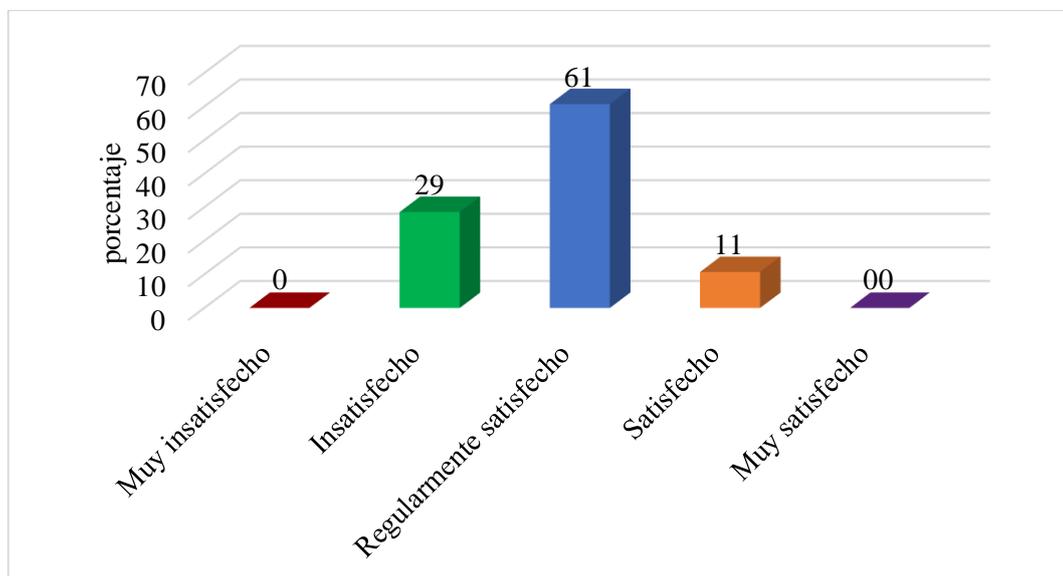
	N	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	8	28.6

Regularmente satisfecho	17	60.7
Satisfecho	3	10.7
Muy satisfecho	0	0.0
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

De la tabla se observa que el 28.6% de las personas encuestadas se encuentra insatisfecho respecto a la atención en la Gerencia, el 60.7% se encuentra insatisfecho y el 10.7% se encuentra satisfecho.

Figura 5. Nivel de la satisfacción de los Usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco - 2022.



4.4 Interpretación y análisis Correlacional:

4.4.1 Pruebas de hipótesis

La determinación de la relación de ambas variables, la prueba estadística Chi cuadrado. Para esta toma de decisiones se considera:

- Si el valor resultado en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor resultado en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Así también, para la determinación del grado de relación entre ambas variables, se usó coeficiente de correlación de Spearman el mismo que tiene una variación de -1 a 1 .

4.4.2 Resultados para las dimensiones de la variable Clima Laboral y satisfacción de los usuarios

a) Comunicaciones interpersonal y satisfacción de los usuarios

Hipótesis Nula: No existe relación directa entre la comunicación interpersonal y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Hipótesis Alterna: Existe relación directa entre la comunicación interpersonal y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

b) Autonomía para toma de decisiones y satisfacción de los usuarios

Hipótesis nula: No existe relación directa entre la Autonomía para toma de decisiones y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Hipótesis alterna: Existe relación directa entre la Autonomía para toma de decisiones y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Tabla 7. Comunicaciones interpersonales y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, cusco 2022.

Comunicación interpersonal	Satisfacción de los usuarios						Total	
	Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	2	7.1%	7	25.0%	0	0.0%	9	32.1%
Regular	5	17.9%	4.0	14.3%	0	0.0%	9	32.1%
Bueno	1	3.6%	4	14.3%	3	10.7%	8	28.6%
Muy bueno	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	2	7.1%
Total	8	28.6%	17	60.7%	3	10.7%	28	100.0%
Prueba Chi cuadrado $X = 12.699$							p = 0.048	
Correlación de Spearman = 0.270							p = 0.004	

Como $p = 0.004 < 0.05$, en esta prueba Chi – cuadrado, se puede decir que hay relación directa dentro de la comunicación interpersonal y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 27%.

c) Autonomía para toma de decisiones y satisfacción de los usuarios

Hipótesis nula: No existe relación directa entre la Autonomía para toma de decisiones y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Hipótesis alterna: Existe relación directa entre la Autonomía para toma de decisiones y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Tabla 8. Autonomía para toma de decisiones y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago cusco 2022.

Autonomía para la toma de decisiones	Satisfacción de los usuarios						Total	
	Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%
Regular	4	14.3%	9.0	32.1%	0	0.0%	13	46.4%
Bueno	2	7.1%	5	17.9%	2	7.1%	9	32.1%
Muy bueno	0	0.0%	3	10.7%	1	3.6%	4	14.3%
Total	8	28.6%	17	60.7%	3	10.7%	28	100.0%
Prueba Chi cuadrado $X = 19.888$							$p = 0.010$	
Correlacion de Spearman = 0.470							$p = 0.012$	

Como $p = 0.010 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede decir que hay relación directa entre la Autonomía para toma de decisiones y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 47%.

d) Motivación laboral y satisfacción de los usuarios

Hipótesis nula: No existe relación directa entre la Motivación laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Hipótesis alterna: Existe relación directa entre la Motivación laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Tabla 9. Motivación laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, cusco 2022.

Motivación laboral	Satisfacción de los usuarios						Total	
	Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho			
	F	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
Malo	4	14.3%	8	28.6%	1	3.6%	13	46.4%
Regular	2	7.1%	8	28.6%	0	0.0%	10	35.7%
Bueno	1	3.6%	1	3.6%	2	7.1%	4	14.3%
Total	8	28.6%	17	60.7%	3	10.7%	28	100.0%
Prueba Chi cuadrado X = 11.196							p = 0.083	
Correlacion de Spearman = 0.269							p = 0.166	

Como $p = 0.083 > 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que no existe relación directa entre la Motivación laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, cusco 2022.

4.4.3 Resultados para la variable Clima Laboral y satisfacción de los usuarios

Hipótesis nula: No existe relación directa entre el Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Hipótesis alterna: Existe relación directa entre el Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia.

Tabla 10. Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, cusco 2022.

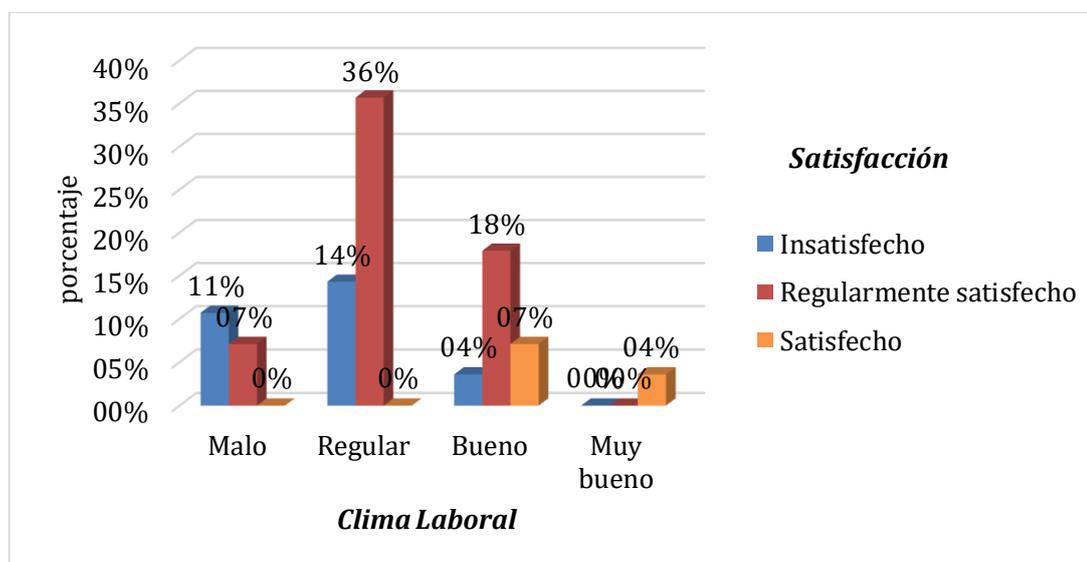
Clima laboral	Satisfacción de los clientes						Total	
	Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho			
	f	%	F	%	f	%	F	%
Malo	3	10.7%	2	7.1%	0	0.0%	5	17.9%
Regular	4	14.3%	10	35.7%	0	0.0%	14	50.0%
Bueno	1	3.6%	5	17.9%	2	7.1%	8	28.6%
Muy bueno	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	1	3.6%
Total	8	28.6%	17	60.7%	3	10.7%	28	100.0%
Prueba Chi cuadrado X = 14.967							p = 0.021	
Correlación de Spearman = 0.503							p = 0.006	

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede decir que hay relación directa entre el Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco 2022, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 50.3%.

Figura 6. Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, cusco 2022



V. DISCUSIÓN

Respecto al capítulo V donde se hace referencia a las discusiones del trabajo de investigación, se tiene que para poder llegar y acercarnos a las hipótesis alternas, existe un nivel medio de satisfacción y no existe correspondencia directa entre la primera variable y segunda variable.

Tal que $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se indica que hay un nivel medio de Satisfacción de los usuarios, donde la repercusión de correspondencia mediante la correlación de Spearman es del 50.3%; así también el autor denominado (Reategui, 2018) en su trabajo de investigación, donde tiene como conclusión que hay una correspondencia entre esas dimensiones de clima organizacional y satisfacción de los usuarios que no es tan intensa entre liderazgo y atención al personal.

Por otro lado, la tabla N°1 y la figura N°1, se visualiza que dentro de las edades entre 20 a 29 años asciende al 35.7% y se aprecia que es la edad con mayor porcentaje de los colaboradores que laboran en la esta gerencia.

Así mismo sobre los tiempos que trabajan en la Gerencia, como indica la tabla N°3 y Figura N°3 el tiempo es menor a 5 años que es el 60.7% y otros que trabajan de 6 a 10 años con el 7.1% y mayor a 10 años con el 32.1%, en ese entender los que laboran tienen menos tiempo trabajando en ahí.

En la Tabla N°4 y la Figura N°4 en la interpretación de la variable de clima laboral y satisfacción de los usuarios los promedios que se dieron fue nunca 1.8, casi nunca 2.60, a veces 3.40, Casi siempre 4.20, siempre 5.00.

En la Tabla N°5 donde la variable Clima laboral y su percepción en el lugar de estudio dando como resultados muy malos 0, malo 17.9, regular 50.0, bueno 28.6, muy bueno 3.6. arribando el 50% en la figura N°4

En la interpretación de ambas variables de estudio salió los siguientes valores muy insatisfecho 0, insatisfecho 26.6, regularmente 60.7, satisfecho 10.7, muy satisfecho 0.0, donde la figura N°5 llega a un 51%.

Sobre determinar la relación existente entre ambas variables, se usó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones y se tiene:

- Si el valor que se obtuvo en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

- Si el valor que se obtuvo en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Así también, para determinar el grado de relación entre de la primera variable y la segunda, se usó coeficiente de correlación de Spearman el mismo que da variación de -1 a 1 .

Así también, Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe un nivel medio de Satisfacción de los usuarios, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es del 50.3%. Dando como hipótesis que existe un nivel medio de la segunda variable como también No existe relación directa entre la primera y segunda variable.

VI. CONCLUSIONES

1. Primera: finalmente se interpretó que Sig. es $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, por lo que se podría indicar que, hay coherencia directa sobre la primera variable y la segunda variable, donde la afinidad mediante la correlación de Spearman es del 50.3%.
2. Segundo: Se interpretó que la primera variable es “regular” con un 50% y por otro lado un 17.9% manifiesta que el Clima Laboral es “Malo”.
3. Tercero: Sobre la segunda variable, se arribó a lo siguiente resultado que el 60.7% afirma que el usuario está “regularmente satisfecho” y un 28.6% se encuentra “Insatisfecho”.
4. Cuarto: arribando a las interpretaciones de las estadísticas sobre el clima laboral de la Gerencia objeto de estudio se considera que es REGULAR y se tiene este como resultado, así mismo el clima laboral esta correlacionado con la variable de la satisfacción de los usuarios que esta regularmente satisfecho, por lo que si hay un buen clima laboral se obtendrá como resultado la satisfacción de los usuarios, concluyendo así a la hipótesis General que “ El Clima Laboral está relacionado a la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago cusco 2022”.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Para poder mejorar el Clima laboral en esta Gerencia, se puede recomendar lo siguiente: dar capacitación a los colaboradores que laboran en esta gerencia, con los temas importantes, tales como calidad de servicio y así poder dar un servicio de alta calidad al ciudadano y lograr que la satisfacción de los usuarios pase de ser regular a muy buena.
- Segundo: Se debe ofrecer a los trabajadores de esta Gerencia motivaciones tales como los incentivos salariales para que ellos puedan organizar correctamente sus planillas y puedan además apostar por su desarrollo profesional a través de su iniciativa propia y que así se sientan bien consigo mismos y sientan que sus logros y metas están siendo reconocidos.
- Tercero: Para poder mejorar la comunicación interpersonal de los colaboradores de esta Gerencia primordial en la Municipalidad se debe lograr adquirir un buen clima laboral, promover espacios y brindar charlas que permitan el esparcimiento y este genere el dialogo y la comunicación logrando así que esta mejore.
- Cuarto: Así mismo también con respecto a la satisfacción de los usuarios se debe implementar ambientes y áreas que sean adecuadas para la atención de los mismos y ello a su vez resultara beneficioso para los colaboradores ya que se sentirán con los espacios adecuados para la atención al usuario.
- Quinto: es de suma prioridad fortalecer el clima laboral para los colaboradores que laboran en esta gerencia de administración tributaria debido a que directamente impactara en las capacidades de dar respuestas, fiabilidad, seguridad y aspectos en la satisfacción de usuarios logrando con ello que el clima laboral y la satisfacción del usuario sean MUY BUENOS.

REFERENCIAS

- Adriana, U. S. (26 de 9 de 2012). 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
- Alvarez Risco, A. (20 de 04 de 2020). *Justificación de la Investigación* . Obtenido de
de
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Anzola, O. (2003). *Una Mirada de la cultura corporativa*. Colombia: U. Externado.
- Arias, J. M. (2007). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital Nacional de Niños, 2004*. Costa Rica.
- Boada LLerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and international business*, 75-103.
- Branding, E. (15 de Marzo de 2022). *Randstad*. Obtenido de
https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/
- Brown., W. B., & Moberg, D. J. (1990). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa .
- Cabrera Salas, A. L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. *Licenciado en Administración*. Universidad ESAN Lima, Lima.
- Calva Gonzales, J. J. (2009). *Satisfacción de Usuarios*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de
file:///C:/Users/User/Downloads/satisfaccion_usuarios.pdf.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación*. Perú : San Marcos Editorial Peru.
- Carrasco, D. (2005). *Metodología de la Investigación*. Peru: San Marcos editorial.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la administración*. (Vol. 3ra). Mexico: mcgraw-hill.

- Cotrina Barreto, N. S. (2021). Motivacion y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de san Juan-Shiuas,2021. *Licenciado en Administracion*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- De la Cruz Meza, K. G. (2021). Calidad de Servicio y Satisfaccion del cliente de la polleria flores Chiken, Ayacucho, 2021. *Ingeniero en Comercio y Negocios Internacionales*. Universidad de Ayacucho Federico Froebel, Ayacucho.
- DGPD. (2011). *Comunicación Interpersonal*. Obtenido de https://profex.educarex.es/profex/Ficheros/RiesgosLaborales/FORMACION/Carpeta_3/FP_COM_INTERP.PDF
- Enrique, M. C. (2012). Calidad del Servicio y la Satisfaccion del Consumidor. *Remark revista brasileira de Marketing*, 146-162.
- 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*. Obtenido de La Calidad como Filosofia de Gestion: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>
- Fxtrader. (11 de Marzo de 2012). *Emprendices*. Obtenido de Motivacion Laboral: <https://www.emprendices.co/motivacion-laboral/>
- Goncalvez, A. (1997). *geocities*. Obtenido de Dimensiones del Clima Organizacional: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Gonzales Carachule, L. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. *Licendiado enadministracion y Marketing*. Univerisad Tecnologica del Peru, Arequipa.
- González. (2008). EVALUACION DEL CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE REHABILITACION NEUROMUSCULAR. (*Licenciatura de Fisioterapia*). Universidad Arturo Michelena, San Diego.
- Hernández citado en Castro, M . (2003). *El proyecto de investigfacion y su esquema de elaboracion* . Caracas, Uyapal: 2da ed.
- Herzberg, F. (1996). New Appoaches in Managerment Organization and job Desing. *Journal of Industrial Medicine*.
- Herzberg, Federick 1959 citado en Manzo Pinto, Juan. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Universidad EAFIT*, 19-86.

- Huaycochea Cuba, T. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Antonio Lorena Cusco-2018. *Maestra en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco.
- James, W. (1990). *Principios: la relevancia de William James en la enseñanza de la historia de la psicología*. Buenos Aires: Eureka Vol.10.
- Jimenez Bombilla, D. (2016). Clima Laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de consumo masivo. *Ciencia Unemi*, 9, 26-34.
- Kaplan, R. y. (2006). *Normas y estadística básica para evaluación*. México : R. Kaplan y D.Saccuzzo (Eds.).
- Kotler, P. (2006). *Satisfacción del Cliente*. Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/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.
- Manosalvas Vaca Carlos, Manosalvas Vaca Luis, Nieves Quintero Jorgue. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción laboral: Un análisis cuantitativa riguroso de su relación. *AD-minister*, 5-15.
- Marin, A. (1992). *Sociología de la Empresa*. Madrid: Iberico Europea de Ediciones.
- Masias Echarri, J. P. (2021). Un estudio de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de ANDESGEAR Cusco-2020. *Licenciado en Administración*. Universidad Continental, Cusco.
- MCGregor, Douglas 1960 citado en Madero Gomez, Sergio. (2018). Relación entre las teorías X y Y de MCGregor, las formas de retribuir a las Satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 10-14.
- MUNIVE, H. (2010). Clima Organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva docente. *Magister en Educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*. , 90-101.
- Pope, P.S & Estremmel, A. J. (1992). Organizational Climate and Job Satisfaction Among Child care workers. *Child Youth Care Forum*, 39-52.
- Quintero Arguello, M. (2019). Nivel de Satisfacción laboral en relación al clima organizacional de los empleados asistenciales en el consultorio de Optometría de la Facultad de Optometría en una Universidad de la Ciudad

de Bogota durante el año 2019. *Maestria en Administracion de Negocios en Salud*. Universidad EAN, Bogota-Colombia.

Quintero, A. F. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa de Vigilantes Asociados 8 Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 33-51.

Quispe Huayta, O. (2018). Calidad de servicio y satisfaccion de los clientes en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL. Cusco,2017. *Licenciada en Administracion*. Universidad Peruana Unión , Cusco.

Reategui, R. (2018). Clima Organizacional y satisfaccion percibida por los usuarios externos del departamento de Gineco Obstetra del Hospital de Apoyo Iquitos. *maestro en gestion publica*. Universidad Cesar Vallejo, Iquitos.

Rivera Reyes, S. J. (2019). La calidad del servicio y la satisfaccion de los cleintes de la empresa Greenandes Ecuador. *Magister en Administracion de Empresas*. Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.

Rodriguez Morales, C. F. (2020). Servicio y satisfaccion del cliente en Institucviones Finacieras. *tesis de Licenciatura*. Universidad Autonoma de San Luis Potosi, Mexico-Potosi.

Rojas León, C. R. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. *E-IDEA Jornal of Business Sciences*, 35-51.

Salazar, F. (2018). Personal Calificado y No Calificado. *Electro Industria, Soluciones tecnologicas para la Minería, Energía e Industria*.

Schwarz Diaz, M. (04 de 22 de 2018). *Indetificacion y Caracterizacion del Problema de Investigacion para la elaboracion de la tesis universitaria*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/7099/Schwarz_Max_problema%20investigacion.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1:

FORMULA DEL ALPHA CRONBACH

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

ANEXO 2:

TABLA 1. Categorías para interpretar el 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

ANEXO 3

Tabla 11. Composición de la muestra de acuerdo al sexo

	N	%
Varón	15	53.6
Mujer	13	46.4
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

ANEXO 4

Tabla 12. Composición de la muestra en base a las edades.

	N	%
De 20 a 29 años	10	35.7
De 30 a 39 años	7	25.0
De 40 a 49 años	4	14.3
De 50 a 60 años	7	25.0
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

ANEXO 5

Tabla 13. Composición de la muestra de acuerdo al tiempo de servicio

	N	%
Menor de 5 años	17	60.7
De 6 a 10 años	2	7.1
Mayor de 10 años	9	32.1
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

ANEXO 6

Tabla 14 Descripción de la Baremación y escala de interpretación

	Promedio	Interpretación de a variable	
		Clima laboral	Satisfacción de los usuarios
Nunca	1,00 – 1,80	Muy malo	Muy insatisfecho
Casi nunca	1,81 – 2,60	Malo	Insatisfecho
A veces	2,61 – 3,40	Regular	Regularmente satisfecho
Casi siempre	3,41 – 4,20	Bueno	Satisfecho
Siempre	4,21 – 5,00	Muy Bueno	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 7: CUESTIONARIOS



CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL CLIMA LABORAL

Estimado(a) COLEGA a continuación usted encontrará un conjunto de afirmaciones sobre El Clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria, 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:

Datos informativos:

Género: M F

Edad :

Grado de Instrucción :

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

Nro	Ítems	N	CN	AV	CS	S
CLIMA LABORAL		1	2	3	4	5
1	Usted considera que existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo					
2	Usted considera que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores					
3	Usted considera que entiende los mensajes que se da dentro de la organización					
4	Usted considera que le proporcionan ayuda en su comunicación dentro de la organización					
5	Usted considera que toma decisiones en su puesto de trabajo					
6	Usted considera que es responsable del trabajo que realiza					
7	Usted conoce las exigencias del trabajo					
8	Usted considera que el horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto					
9	Usted considera que la estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo					
10	Usted considera que los beneficios de salud que brinda la organización son adecuados					
11	Usted considera que está de acuerdo con la asignación salarial					
12	Usted considera que sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización					
13	Usted considera que el medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo					
14	Usted considera que su supervisor trata a cada subordinado de manera individualizada					
15	Usted considera que el tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es suficiente					
16	Usted considera que su supervisor hace que sienta confianza para alcanzar las metas sin él/ella					

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR SATISFACCION DEL USUARIO



Estimado(a) COLEGA a continuación usted encontrará un conjunto de afirmaciones sobre El Clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria, 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:

Datos informativos:

Género: M F

Edad :

Grado de Instrucción :

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

Nro	Ítems	N	CN	AV	CS	S
SATISFACCION DE LOS USUARIOS		1	2	3	4	5
1	Usted considera que el personal cuenta con la experiencia necesaria					
2	Usted considera que mantiene buena comunicación con el personal					
3	Usted considera que los ambientes son adecuados para la atención del usuario					
4	Usted considera que los espacios se encuentran distribuidos adecuadamente					
5	Usted considera que los tiempos de espera en los trámites son los adecuados					
6	Usted considera que existe fluidez en la atención del usuario					

ANEXO 8: JUICIO DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y

Gobernabilidad Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Laboral

Autor del instrumento : Bach. Maribel Cecilia Flores Carrión

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.7


 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y

Gobernabilidad Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los usuarios.

Autor del instrumento : Bach. Maribel Cecilia Flores Carrión

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



**Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamanchumo Venegas Henry
 Ismael Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Dr. en ciencias administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Laboral
 Autor del instrumento : Bach. Maribel Cecilia Flores Carrión

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

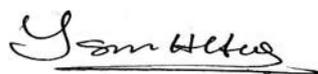
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

a. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamanchumo Venegas Henry Ismael

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Dr. en ciencias administrativas

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los

usuarios. Autor del instrumento : Bach. Maribel Cecilia Flores Carrión

b. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

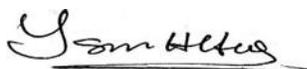
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas

DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Laime Cruz Alfonso Espraindert

Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Santiago

Especialidad : Mtro. En Gestión pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Laboral

Autor del instrumento : Bach. Maribel Cecilia Flores Carrión

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



Mtro. Alfonso E. Laime Cruz
DNI: 47056355

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Laime Cruz Alfonso Espraindert

Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Santiago

Especialidad : Mtro.En Gestión publica

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de los usuarios.

Autor del instrumento : Bach. Maribel Cecilia Flores Carrión

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DE LOS USUARIOS				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



Mtro. Alfonso E. Laime Cruz
DNI: 47056355

Anexo 9: Matriz de operacionalización de variable

Clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de Santiago Cusco - 2022

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CLIMA LABORAL	el Clima laboral, son estos hallazgos que son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores. (Pedraza Melo, 2018)	El clima laboral es la expresión personal que los colaboradores de una determinada institución tienen acerca de la percepción que forman acerca de la institución y coinciden directamente con el desempeño de la misma y lo revisaremos en función de las 3 dimensiones comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y la motivación laboral en los mismos que se da la relación líder y seguidor logrando una transformación en sus creencias y valores que les permita alcanzar una meta en común. esta tendrá 16 ítems a desarrolla.	Comunicación interpersonal	Relación interpersonal	Nominal
				Los canales de comunicación	
				Entendimiento de los mensajes en la urbanización	
				Los conocimiento del personal	
			Autonomía para toma de decisiones	Toma de decisiones en el puesto	
				Responsabilidad del trabajador	
				Conocer las exigencias del puesto	
				Horario de trabajo	
			Motivación laboral	Los beneficios de salud que recibe el trabajador	
				La remuneración salarial del trabajador	
				Aspiraciones del trabajador	
				El medio ambiente donde realiza el trabajo	
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	La satisfacción de los usuarios es el primer criterio cuando se determina la calidad de un bien tangible o un servicio, puesto que influye en la decisión del cliente de volver a adquirir el mismo o referirlo, (Rojas León, 2021)	La satisfacción de los usuarios es el grado de conformidad de los usuarios respecto a lo que se desea y espera obtener de un servicio, este resulta de comparar el rendimiento o resultado de un servicio frente a sus expectativas.	Personal calificado	Conocimiento en su campo	Nominal
				buen desenvolvimiento	
			Ambientes adecuados	Buenas instalaciones	
				Espacio distribuido	
			Adecuado tiempo de atención	Reducir tiempos de espera	
				Disminución de largas colas	

Anexo 10: Matriz de consistencia

Clima laboral y satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de Santiago Cusco - 2

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos					
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco-2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la percepción de clima laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco - 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la percepción del clima laboral de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco - 2022.</p> <p>Determinar el nivel de la satisfacción de los Usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago Cusco - 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación directa entre Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago cusco 2022.</p> <p>Hipótesis Específica.</p> <p>H0: No existe relación directa entre el Clima Laboral y la Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago cusco 2022.</p> <p>H1: Existe un nivel medio de Satisfacción de los usuarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago cusco 2022.</p>		<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>					
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>							
<p>Tipo y Diseño:</p> <p>Por el tipo de investigación es aplicada transversal y por el alcance de la investigación es descriptivo</p>	<p>Población</p> <p>N1: Los trabajadores son 28 personas.</p> <p>N2:</p> <p>Muestra</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1192 1149 1493 1182">Variables</th> <th data-bbox="1493 1149 1738 1182">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1192 1182 1493 1382" rowspan="2">Clima laboral</td> <td data-bbox="1493 1182 1738 1279">Comunicación interpersonal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1493 1279 1738 1382">Autonomía para toma de decisiones</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Clima laboral	Comunicación interpersonal	Autonomía para toma de decisiones		
Variables	Dimensiones								
Clima laboral	Comunicación interpersonal								
	Autonomía para toma de decisiones								

<p>correlacional y de diseño no experimental.</p> <p>O1-----X-----O2</p> <p>O1= Clima Laboral O2 = Satisfacción de los usuarios X = Muestra de estudio</p>	<p>M1: 28 trabajadores</p> <p>M2:</p>		Motivación laboral	
		Satisfacción de los usuarios	Personal calificado	
			Ambientes adecuados	
			Tiempo de atención	

ANEXO 11: EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS



El Gran Cambio su Pueblo lo Hace

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

cusco, 19 de Mayo del 2022

Hace Constar:

Quien suscribe Rosa Milagros Espellivar Monzón, Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Santiago, Cusco hace constar que, la señorita Maribel Cecilia Flores Carrión ha ejecutado las encuestas a 28 trabajadores de esta gerencia, con ello se da la veracidad de los resultados obtenidos para la investigación.

Así mismo agradecerle por el aporte brindado en lo que respecta a la investigación sobre el Clima laboral y satisfacción del usuario de esta Gerencia.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines convenientes.

El Gran Cambio su Pueblo lo Hace

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO
Rosa Milagros Espellivar Monzón
Econ. Rosa Milagros Espellivar Monzón
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

