



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad  
de Carmen de La Legua Reynoso en pandemia por COVID19  
2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Seminario Rentería, Oscar Alberto ([orcid.org/0000-0002-4695-0963](https://orcid.org/0000-0002-4695-0963))

ASESOR:

Mgtr. Casazola Cruz, Daniel Oswaldo ([orcid.org/0000-0003-2521-530X](https://orcid.org/0000-0003-2521-530X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

**Callao - Perú**

**2022**

## **DEDICATORIA**

*Para mi querida madre, quién ha guiado mis pasos desde que tengo memoria, para Jessica, mi compañera de vida y madre de mis queridos hijos, Oscar Marcelo y Catalina Sofía quienes iluminan mis días diariamente y le han dado otro sentido a mi vida.*

## AGRADECIMIENTOS

*No puedo evitar no expresar mi infinita gratitud a cada una de las personas que hicieron posible este estudio. A mis compañeros de trabajo, a mis profesores de la maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente a mi maestro el Dr. Daniel Oswaldo Casazola Cruz por las asesorías brindadas, por su paciencia para con mi persona y por cada una de sus enseñanzas.*

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Indice de contenidos.....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN .....	116
VI. CONCLUSIONES.....	122
VII. RECOMENDACIONES .....	128
REFERENCIAS:.....	130
ANEXOS.....	138

## **RESUMEN**

La presente investigación busca evaluar el grado de influencia del clima institucional en la calidad de servicio brindado en la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante el periodo de pandemia. Para lo cual se utilizó una metodología de corte cuantitativa, arrojando como resultado un grado de relación positiva de nivel moderado ( $r=0,529$ ). De esa manera se evidenció que ambas variables se encuentran en una relación directamente proporcional, es decir, si la variable independiente, clima institucional, se fortalece positivamente; la variable dependiente, calidad de servicio, mejorará.

Palabras Claves: Clima Institucional, Calidad De Servicio, Carmen De La Legua-Reynoso, Municipalidad.

## **ABSTRACT**

This research seeks to evaluate the degree of influence of the institutional climate on the quality of service provided in the Municipality of Carmen de La Legua Reynoso during the pandemic period. For which a quantitative cut methodology was produced, yielding as a result a degree of positive relationship of moderate level ( $r=0.529$ ). In this way, it is evident that both variables are in a directly proportional relationship, that is, if the independent variable, institutional climate, is positively strengthened; the dependent variable, quality of service, will improve.

Keywords: Institutional Climate, Service Quality, Carmen De La Legua-Reynoso, Municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

En un contexto de globalización, en donde la digitalización y la continua innovación de procesos en la gestión pública en búsqueda de la alcanzar una eficiencia y eficacia para el beneficio social de los ciudadanos suponen mayores exigencias para las entidades públicas de las tres dimensiones de gobierno (central, regional y municipal). (Castañeda, 2020).

En ese sentido, la Política de Modernización de la Gestión Pública deviene en un claro ejemplo por lograr tales fines y precisamente tal concepción moderna del servicio público y lo menester que constituye el servidor público tiene como natural consecuencia cuestionarse y reflexionar acerca del rol que ostenta el clima organizacional en las instituciones del Estado y las competencias que cada uno de sus miembros juegan al interior de las instituciones para la ejecución de los servicios públicos. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2018).

De esa manera, de este fenómeno no ha sido ajeno a la municipalidad de Carmende La Legua Reynoso en donde vienen aconteciendo sucesos que vienen configurando un clima tenso en donde la gestión orientada a resultados podría verse mermada producto de una escasa comprensión de los fenómenos de carácter social vinculados a ello.

Observando que en el proceso de cumplimiento de competencias por parte de los trabajadores municipales se identifican la adopción de 2 actitudes. Por un lado, los trabajadores estables, en este caso, el personal nombrado, suele caracterizarse por no poseer alguna intención de transformación y mejora producto de conservar paradigmas de antaño.

Un suceso muy distinto a los trabajadores con otro tipo de régimen laboral, como constituyen los denominados “Locadores”, que suelen ingresar decididos a generar una transformación y plantear estrategias que velen por el cumplimiento de modernización en la gestión pública.

Aconteciendo en muchos casos críticas, conflictos y tensiones en el ambiente laboral producto del choque de paradigmas. Además, hasta el momento, la

institución municipal no ha realizado ningún tipo de medición para identificar el nivel o grado de clima laboral, por lo que tal escasez de mapeo no permitiría brindar una solución para potenciar la prestación de servicios a la comunidad.

Teniendo en consideración la existencia de un enfoque que contempla al recurso humano como el más sustancial y trascendental dentro de las organizaciones. Por tal motivo resultará fundamental dotar a los empleados en un ambiente propicio para el desarrollo adecuado de sus labores.

Tal ambiente es lo que se denominaría, dentro de la literatura, como clima laboral, organizacional o de trabajo. Siempre partiendo de la premisa que dentro de la literatura encontramos una gama de definiciones sobre lo que constituye el clima laboral (Ruiz, 2017).

Esa variedad y notorio interés de la academia sobre la materia sucede por la razón de que emprender la medición del clima organizacional y del impacto que puede desencadenar en los trabajadores les permite a las organizaciones obtener un indicador que les facilita mapear y evaluar las condiciones necesarias para el buen desempeño organizacional, las condiciones mínimas para alcanzar los objetivos en la institución (Zulueta, 2015).

De ese modo, si un trabajador se encuentra inmerso en un contexto positivo de clima laboral, se encontrará muy motivado con el cumplimiento y la superación de los objetivos institucionales, logrando ser más proactivo y productivo. Por otro lado, si el trabajador observase un clima bastante desfavorable, los efectos podrían reflejarse en conflictos o retrasos, logrando en muchas circunstancias obtener un desempeño laboral muy por debajo del esperado.

Dentro de la literatura, varios son los autores que le otorgan un rol significativo al clima laboral puesto que influye en el desempeño de los trabajadores de las entidades tanto públicas como privadas (Uribe, 2015).

Por tales razones la presente investigación se plantea como problema general medir el grado de relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.



La Justificación Teórica para Ñaupas y Mejías (2011) existe en la medida en que se basa en modelos y enfoques validados a nivel internacional que hagan posible operar las variables de manera propicia.

En la presente investigación se considera la existencia de justificación teórica debido a la inexistencia, hasta el momento, de estudios que indaguen sobre la relación de estas dos variables (clima institucional y calidad de servicio) en el contexto de la COVID 19 y por lo cual dicha investigación aportará con más elementos y mayores nociones que permitan un panorama y comprensión mayor de estas variables.

La Justificación social de este estudio resulta ser sustancial debido a que el presente trabajo busca abordar el clima institucional y la calidad de servicio en un gobierno subnacional, especialmente dentro de un contexto único en su tipo como consistió la pandemia por la COVID 19 durante el 2020.

En ese sentido, Ñaupas y Mejía (2011) señalaban que las investigaciones se justifican desde un punto social cuando se orientan a solucionar falencias o problemas dentro de la sociedad.

De esa manera, con la presente investigación, se busca brindar mayores luces a la academia sobre la relación del clima institucional con la calidad de servicio en un contexto de pandemia en aras de que a partir de ello se brinden alternativas de acción que velen por un mejor desenvolvimiento de las entidades públicas para con la ciudadanía.

La justificación práctica del estudio deviene en que, al abordar el grado de relación entre el clima institucional con la calidad de servicio, se pueden adoptar reformas institucionales que prioricen un fortalecimiento del clima institucional al ser esta una variable determinante para brindar servicios de calidad y al mismo tiempo velar por un uso prudente de los recursos de la institución.

Como parte de los lineamientos que orientan la Política de Modernización de la Nueva Gestión Pública en aras de garantizar el máximo bienestar para los ciudadanos. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2018).

Con respecto a los objetivos que guiaron nuestro estudio, presentamos como objetivo general determinar la relación entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.

Siendo nuestro primer objetivo específico identificar la relación entre el Clima Institucional y la dimensión productividad en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.

Nuestro segundo objetivo específico busca identificar la relación entre el Clima Institucional y la dimensión desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.

Por último, el objetivo específico 3 fue establecer el impacto del Clima Institucional sobre la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis general señalamos que existe relación significativamente positiva entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.

Siendo la primera hipótesis que el clima Institucional posee una relación positiva y significativa con la dimensión productividad en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.

La segunda hipótesis es el clima institucional posee una relación positiva y significativa con la dimensión desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.

La tercera hipótesis señala que el Clima Institucional posee un impacto positivo y significativo en la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En el marco de garantizar un adecuado aterrizaje del presente trabajo de investigación, realizamos un mapeo de las investigaciones realizados hasta el momento en toda la literatura.

Dentro del contexto internacional, la investigación de Burgos (2018) presentó como finalidad lograr la determinación el grado de dependencia entre la variable 1 "clima organizacional" y la variable 2 "nivel de compromiso" por parte de los profesores pertenecientes a los colegios públicos de la Red 9 ubicada La Victoria. Para lo cual presentó una población de 139 profesores y una muestra de 103 maestros a quienes se les aplicaron encuestas y el famoso "test de Palma", de 50 preguntas, para medir tanto el clima organizacional como la variable referida al compromiso laboral se empleó la escala denominada "Meyer y Allen", la cual presentó unas 21 preguntas.

Por ello, este trabajo fue de carácter cuantitativo, presentando un nivel correlacional y con un diseño de tipo no experimental de corte transversal. Entre la data arrojada se pudo observar cómo un 46,6% de la comunidad docente señalaron que la variable clima organizacional para este caso en particular resultaba ser positivo, por otro lado, el resultado de la segunda variable arrojó que el 61% de los docentes encuestados señalaron ostentar un bajo compromiso. Concluyendo que la variable 1 "clima organizacional" y la variable 2 "nivel de compromiso" por parte de la comunidad docente de los referidos centros educativos presentan una relación significativa. Precisándose que estas dos variables se encuentran en una relación directamente proporcional, en otras palabras, en la medida que la variable 1, clima organizacional, mejore, en esa línea, la variable 2, compromiso docente, alcanzará un nivel mayor y positivo.

En ese sentido, Franco (2017) presentó como fin en su investigación identificar el grado de correlación entre la variable 1 "clima organizacional" y la variable 2 "identificación organizacional" en una entidad privada perteneciente a la ciudad de Cali, en Colombia, para lo cual empleó una población de 21 personas quienes laboraban en la referida empresa, por lo que esta investigación

devendría en una de corte cuantitativa, empleándose por ello un cuestionario comprendido de 68 preguntas, teniendo como resultados que un 88% de nuestra población tienen un grado precario de identificación con la entidad, concluyendo que presenta una considerable vinculación entre la variable 1: “clima organizacional” y la variable 2 “identificación organizacional” de dicha entidad perteneciente al sector privado.

Otro estudio es el de Raza (2017), quién realizó una investigación para su título de postgrado, trabajada en Ecuador, tuvo como objetivo obtener la determinación del nivel de relación entre el compromiso de trabajo por parte de los profesores, pertenecientes a la escuela de Gestión, con la satisfacción de su comunidad estudiantil en aquella sede ecuatoriana del centro universitario denominado Universidad Andina Simón Bolívar. Para ello se tuvo una población de 784 alumnos y de 31 docentes, a quienes se les aplicaría dos tipos de cuestionarios, arrojando producto de ello en un estudio de tipología explicativa causal y presentado un diseño de corte no experimental. Por lo cual se obtendría como resultado, luego de aplicado los cuestionarios, un nivel significativo de la variable 1 compromiso laboral por parte de los profesores. En ese sentido, similar situación aconteció la variable 2 grado de satisfacción por parte de los universitarios a quienes se les encontró el mismo grado positivo. Concluyendo que tanto la variable 1, compromiso laboral de los maestros, como la variable 2, satisfacción por parte de la comunidad universitaria, de la referida universidad poseen una relación significativamente alta.

Otro estudio es el de Meléndez, R. (2015), quien tuvo como objetivo determinar el grado de dependencia o influencia entre 2 variables. La variable 1 “clima laboral” y la variable 2 “desempeño” por parte de los funcionarios públicos de un área del Ministerio de Finanzas, y en donde se tuvo una población de 30 personas que se desempeñaban en la referida área administrativa, el tipo de investigación fue de corte cuantitativa haciendo uso de cuestionarios, arrojando como resultados porcentajes bajo de correlación, por lo que tendría como conclusión de que la variable 1, clima organizacional, no presenta influencia significativa en la variable 2, desempeño laboral, por parte de aquellos funcionarios pertenecientes a las diferentes direcciones, además no se observó la existencia de una serie de modelos estadísticos con respecto al impacto de la

variable 1, clima organizacional, de la variable 2, desempeño laboral, de los trabajadores. En ese sentido, la credibilidad constituye en el único sub-constructo vinculado con la variable 1, clima organizacional, que verdaderamente presenta influencia positiva en la consecución de resultados.

Caso distintivo es el de Meza, E. (2018) quien presentó como finalidad conseguir la identificación entre el grado de la variable 1, clima organizacional, y la variable 2, rendimiento laboral, en la institución universitaria de Linda Vista, ubicada en la ciudad de Chiapas.

En ese sentido, la investigación cuantitativa de corte empírica y transversal, tuvo una población de 100 trabajadores de la referida entidad universitaria de Linda Vista. A cada uno de ellos se les aplicó cuestionarios que arrojaron porcentajes significativamente altos y se observaría una relación directamente proporcional, por lo cual el autor concluiría que hay una relación significativa entre la variable 1, clima organizacional, y la variable 2, desempeño. De esa manera, en la medida se observe una mejora significativa en la variable 1, clima organizacional, de la referida universidad mexicana, la variable 2, desempeño laboral, será mejor.

Dentro del contexto nacional, Loayza, Y. (2017) realizó un trabajo de estudio referido a lograr analizar las variables tanto de clima institucional como la concerniente al desempeño docente en el colegio público "IE 5117" de la comunidad chalaca de Ventanilla, para lo cual se empleó una muestra integrada por 76 docentes pertenecientes a la institución y a quienes se les realizaría cuestionarios, que serían validados a través de un filtro de investigadores en primer lugar y mediante el coeficiente denominado "alfa de Cronbach" en segundo lugar.

Dicho estudio tuvo como resultados la existencia de una vinculación moderada ( $r=0,683$  y  $p=0,000$ ) entre la variable 1, clima institucional, y la variable 2, desempeño docente, en el colegio ventanillense. Además, se logró la determinación de que subyace una vinculación media ( $r=0,657$  y  $p=0,000$ ) por parte de la variable tanto 1 como 2 en el colegio ventanillense "5117", por otro lado, se arrojaron como resultados una vinculación de tipo moderada ( $r=0,506$  y  $p=0,000$ ) concerniente a la autorrealización y el desempeño docente del referido colegio. Además, y también subyace una relación moderada ( $r=0,655$  y

$p= 0,000$ ) entre el desempeño docente y la estabilidad. Concluyendo que subyace una relación positiva entre las referidas variables en la institución.

Otra investigación es el de López, J. (2017) que tuvo como fin identificar el grado de relación existente entre la variable 1, clima institucional, y la variable 2, desempeño docente, por parte de los Instructores Militares de la histórica Escuela Militar de Chorrillos.

Presentando la hipótesis que la relación entre la variable 1, clima institucional, (comunicación, motivación y participación) y la variable 2, desempeño laboral de los instructores, (capacidad pedagógica, relaciones interpersonales, emocionalidad y responsabilidad) es moderada. Presentando 2 conclusiones. Primero, que, de las 4 dimensiones, 2 son positivas concernientes a la participación y motivación. Aquellas logran favorecer significativamente un adecuado clima institucional producto de un significativo grado de motivación que subyace en los referidos instructores producto de encontrarse trabajando en el más importante centro de formación de la institución.

Segundo, con respecto al desempeño docente, se muestra que 3 dimensiones ostentan gran significancia (Capacidades Pedagógicas, Emocionalidad y Relaciones Interpersonales) reflejado en el buen nivel de su capacidad pedagógica, en sus grados de autoconcepto y autoestima sumamente positivo referido a su conducta como profesor.

En ese sentido, Pacheco (2016) tuvo como finalidad en su investigación identificar el grado de relación respecto a la variable 1, acompañamiento pedagógico de los directores, y la variable 2, desempeño docente, respecto a los colegios del distrito de José Luis Bustamante y Rivero en la ciudad de Arequipa durante el 2016. Teniendo como hipótesis de la existencia de un grado de correlación directa y pronunciada con respecto a la variable 1, acompañamiento pedagógico de los directores, y la variable 2, desempeño docente.

Para ello se consideró 79 maestros y 6 directores del grado primaria, como instrumento se hizo empleo de dos cuestionarios, uno de desempeño y otro referido a acompañamiento. Concluyendo que existe una significativa

vinculación entre la variable 1, acompañamiento pedagógico de los directores, y la variable 2, desempeño docente, en los referidos colegios.

Por su parte, Zulueta, J. (2015). Buscó identificar el grado de relación entre la variable 1, clima institucional, y la variable 2, desempeño docente, partiendo de la premisa que ello logra una significativa influencia dentro del proceso de enseñanza educativa.

Presentando como hipótesis que la variable 1, clima institucional, presenta una relación directa con la variable 2, desempeño docente, dentro del colegio “José María Monzón Hernández” durante el 2014.

Para concretizar este estudio, se realizó un minucioso trabajo con una muestra de 20 maestros a quienes se les aplicó un cuestionario para medir la variable 1, clima institucional, y una ficha de observación para la medición de la variable 2, desempeño docente.

Concluyendo que tal institución existe un buen clima laboral entre todos, teniendo como evidencia la estadística expresada en los indicadores que determina un buen clima institucional, sin embargo, cabe precisar que subyace un porcentaje minúsculo de maestros quienes ostentan déficits en su nivel de rendimiento laboral.

López Cajo (2017) presentó como finalidad realizar la medición del grado de relación entre la variable 1, clima laboral, y la variable 2, desempeño organizacional, ambas medidas en *el Hospital Hermilio Valdizán durante el 2015*, para lo cual se tuvo una muestra constituida por 15 técnicos, 15 enfermeros y 34 médicos. Concluyendo que subyace una relación considerable entre la variable 1, clima laboral, y la variable 2, desempeño organizacional, dentro de la entidad de salud “Hermilio Valdizán” durante tal año, en base a la data que arrojaría resultados altos y la estadística inferencial, a través de la prueba chi-cuadrada, corrobora dicho resultado.

Alegre (2017) presentó como finalidad en su investigación identificar el grado de relación entre la variable 1, clima institucional, y la variable 2, desempeño de los trabajadores del Ministerio dedicado a la Producción, para lo cual realizó un estudio con 30 trabajadores a quienes les aplicó un instrumento de

elaboración propia integrada por 20 ítems de una duración aproximada de 30 minutos para recolectar información sobre el clima institucional. Mientras que para recoger información sobre el desempeño laboral se realizó empleo de un segundo instrumento el cual cuenta con 15 ítems y con una duración de 20 minutos aproximadamente. Teniendo como resultado que la variable 1, clima organizacional, y la variable 2, desempeño rendimiento laboral, arrojaron un 0,524, que significa que el vínculo existente es fuerte y directamente positivo; concluyendo que, si la variable 1 “clima organizacional” aumenta de forma significativa, la variable 2 “desempeño o rendimiento laboral” también lo hará pues se encuentran en una relación directamente proporcional.

Por último, Gallegos (2016) en su tesis de maestría, buscó identificar el nivel de vinculación entre la variable 1, clima Organizacional, y la variable 2, desempeño Laboral. En este caso, de los trabajadores del Ministerio Público ubicados en la ciudad de Arequipa. En ese sentido, se trabajó con una muestra de 60 laborantes, empleando 2 instrumentos para medir tanto la variable 1, clima organizacional, como la variable 2, desempeño laboral.

Para la primera variable, emplearon la escala denominada “Clima Organizacional” (EDCO) generado por la Fundación Konrad Lorenz de Colombia. Para la segunda variable, emplearon la escala denominada de Likert la cual permite la medición de 7 ejes (información laboral, productividad, calidad laboral, grado colaborativo, capacidad de solucionar conflictos, aprendizaje eficaz e iniciativa).

Cabiendo precisar que la conclusión del estudio arrojaría la existencia de una estrecha vinculación por parte de la variable 1 y la variable 2 del presente estudio el cual abordó el área administrativa del Ministerio Público arequipeño. Tal afirmación se realiza producto que el valor de “p” constituye en 0,001, un resultado evidentemente menos que el 0,05, evidenciando frente a ello una estrecha vinculación.

Para la variable Clima, abordamos, probablemente, uno de los ejes más mencionados dentro del campo del diagnóstico de organizaciones, la cual viene siendo abordada desde la mitad del siglo XX a la par del origen del desarrollo



de organizaciones. Parsons (1966), planteó una teoría bajo cuya propuesta señalaba que las entidades, instituciones u organizaciones devenían en un fragmento dentro de nuestras comunidades y realizaba una crítica a la compleja vinculación o grado de interrelación entre las comunidades y las organizaciones.

De esta manera, el mencionado enfoque dilucidaba un sendero que lograra compenetrar a los sujetos o individuos con la estructura social y la cultura propia de la comunidad, en una suerte de triada.

De ese modo, dicha sinergia se lograría producto de la concretización de las actividades, funciones, nivel social y las expectativas, en base a la personalidad y al orden jurídico propio de la cultura. No obstante, dicho enfoque no logró ser entendido y adoptado, producto que la practicidad del contexto y de una laboriosa labor por parte de la comunidad académica. Por tal motivo, este postulado Parsoniano no gozó de una adopción significativa.

De esa manera, se puede señalar que el famoso “clima organizacional” nace en un contexto en el que resulta vital brindar respuesta a los sucesos o eventos globales que se desarrollan dentro de las organizaciones, pero que en simultáneo ostenten una sencillez que permita constituirse en hojas de ruta para futuras investigaciones en el campo de las organizaciones.

Por otro lado, los factores que determinarían el clima organizacional han sido abordados por la academia de manera rigurosa durante los últimos años, en ese sentido se logra dilucidar algunas variables, para lo cual tomamos como referencia el trabajo de Brunet (1989) para centrarnos en 3 enfoques en particular.

El primer enfoque, denominado “Factores Psicológicos Individuales”, para Schneider (1983) se define a partir de los procedimientos psicológicos, el cual se puede disgregar en 3 factores muy vinculados al ámbito psicológico los cuales son la autonomía individual, el nivel de aceptación o satisfacción y el desempeño laboral.

El segundo punto, denominando “Factores Grupales”, contempla al clima organizacional como aquella percepción individual o grupal de la realidad

interna de un grupo determinado, en donde los temas sociales se configuran en causal desatisfacción constante, además produce crecimiento personal, se labora en grupo, se comprende la relevancia de la tolerancia y la forma de aplicarla, se busca la cooperación, la comprensión y se respetan las diferencias.

De esta manera, se pretende alcanzar un contexto de calma, la cual tendrá por lo general consecuencias positivas como la reducción de la agresividad interpersonal, mejores canales de aprendizaje respecto a los conflictos que pueden suscitarse, los cuales terminan beneficiando no sólo a los individuos sino también a las organizaciones y aquella sinergia termina repercutiendo positivamente en la sociedad.

En ese sentido, algunos de los factores grupales constituyen en la cooperación; el grado de confianza; comunicación interpersonal, grado de trabajo en grupo, nivel de liderazgo, etc. (Toro, 2005).

El tercer punto denominado "Factores Organizacionales" contempla que las organizaciones ostentan una serie de caracteres propios que personifican y definen, las cuales tienden a ser tanto únicas como exclusivas y que presentan una influencia en el contexto interno y el clima organizacional en primera lugar y en el comportamiento propio de los trabajadores y en su desempeño laboral como de la eficiencia generada por la entidad. Por lo cual, los puntos a colocar en consideración se encuentran: La habilidad comunicacional y la forma de difusión políticas.

De esa manera, Schneider (1983) contempla algunas características propias de las organizaciones siendo algunas de ellas la direccionalidad de resultados, la estandarización del rendimiento, el manejo del control y la configuración organizacional.

De esa manera, aquello permitirá comprender tanto el clima como el marco de percepciones que los sujetos pertenecientes a una organización determinada construyen de la realidad laboral y se encuentran vinculadas con los procesos formales o informales de la referida organización en cuestión.

Por otro lado, para la variable referida a la calidad de servicio, encontramos una tipología conceptual. Por un lado, se encuentran los autores Alcaraz y Martínez (2012) quienes plantean que la referida variable constituye en una búsqueda de garantizar la atención, transformándonos en organizaciones eficaces pues se presentan dos elementos claves: la interrogación y atención.

Por otro lado, Giese y Cote (2019) comprenden que dicha variable, calidad de servicio, constituye en brindar una atención a las personas que busquen gozar del fin que en esa organización se otorgue, interpretando para ello las necesidades que los sujetos ostentan.

Para García (2018) la citada variable se define como la sinergia entre la satisfacción y la necesidad del consumidor, es decir, mientras mayor sea su alienación a los requerimientos de los ciudadanos, constituirá en una mayor calidad, caso contrario si se encontrase alejado del cumplimiento de tales requerimientos pues en ese sentido obtendría un grado mínimo de calidad. De esa manera, nos encontraríamos en una relación directamente proporcional que busca cumplir con los requerimientos de los ciudadanos convertidos en consumidores para lograr una visión óptima en la prestación de un servicio, cabe señalar que se logra diferenciar como se contempla el deseo y la solicitud de cada ciudadano en función de las percepciones por parte de la organización.

Para Cronin y Taylor (1992) esta variable no posee un rasgo homogéneo para todas las organizaciones o empresas, ello debido a que un factor importante para ello deviene a ser el contexto y rubro de la organización.

En ese sentido, para la dimensión referida al desempeño laboral, Schneider y Reichers (1983, citados en Prado 2015) señalan que la referida dimensión devendría en el conglomerado de habilidades, destrezas e información que se implementan dentro de una organización a partir de conocimientos y destrezas que se ejecutan en una función de característica productiva, a partir de lo que se solicite.

Por otro lado, Araujo (2007) contempla esta dimensión como el nivel de ejecución alcanzado por parte de los trabajadores con respecto a los objetivos trazados por la organización en un periodo contemplado. De esa manera, ostentará un sistema de medición basado en el cumplimiento de tareas fijadas

previamente por la organización. De esa manera, los colaboradores de la organización lograran concretizar sus deberes de una forma eficiente.

Asimismo, Montejo (2009) señala que la referida dimensión se define como el conglomerado de conductas o acciones presentes en los colaboradores de la organización que resultan sustanciales para alcanzar los fines de la entidad. Cabiendo precisar que ello puede ser cuantificable, es decir, obtener una medición de cada colaborador y su aporte con la institución.

Siguiendo el conglomerado de autores que nos brinda la literatura sobre la referida dimensión, podemos dilucidar que la definición del “desempeño” requiere adicionarse con la expectativa de la organización para con los trabajadores. De esemodo, la gestión del desempeño es contemplada como aquel mecanismo por el que una entidad pretende cerciorarse que el laborante se halle curtido de las metas que pretende alcanzar la organización, el conocimiento práctico referido a la revisión laboral propio de cada institución y de las recompensas repartidas dentro de la entidad.

Por otro lado, Morales (2009) contempla a la variable desempeño laboral como el cumplimiento de los fines trazados de la organización por parte de los laborantes. De esa manera, se busca permanentemente alcanzar los fines de la entidad dentro de un periodo de tiempo dado y se encuentra configurado en base a acciones cuantificables en aras de lograr una evaluación, por parte de la institución, y una autoevaluación, por parte del laborante, midiendo así su rendimiento alcanzado.

Mientras tanto, Chiavenato (2011) contempla el desempeño laboral como la sinergia y dualidad que surge por parte de las actitudes y disposiciones presentadas por el laborante referente al logro de objetivos fijados por parte de la organización. En otras palabras, constituye en la eficacia que ostentan los laborantes de una organización determinada, la cual constituye en pilar para el éxito de la institución.

Además, cabe hacer mención que, para el citado autor, el rendimiento laboral se encuentra vinculado estrechamente con el desempeño, por lo que bajo esa premisa aquel laborante que ostenta una eficacia en la fase referida a la producción, ejecución o elaboración de la labor determinada dentro de la

organización, entonces se podrá catalogar que dicho sujeto o laborante ostenta un nivel de rendimiento laboral significativamente positivo.

En otra línea, con respecto al Desempeño Laboral, Warren (1990) logra definirla como el proceso por el cual logramos calcular el nivel de productividad de un laborante y por lo cual se configura hoy en día en aquella acción sustancial que cualquier entidad organizacional requiere ejecutar en aras de cuantificar el grado de eficacia y eficiencia tanto de ella como de los propios laborantes.

Aquello siempre y cuando el porcentaje mayoritario de los laborantes busquen conseguir un aprendizaje bilateral con respecto al grado de cumplimiento de sus actividades.

Por otro lado, Ninahuanca (2017) señala que la cuantificación del desempeño laboral requiere tener entre sus indicadores algunos puntos: un nivel de capacidad del trabajador; la metodología empleada para evaluar su trabajo; la aptitud para responder y/o adaptarse a las innovaciones tecnológicas, a nuevas metodologías laborales y a una sencillez de conseguir relacionarse con terceros.

Por otro lado, para obtener una medición adecuada de la variable, calidad de servicio, subyacen una gama de instrumentos o técnicas que facilitan el recojo de data respecto a aquellos criterios que resultan vital para obtener un adecuado desempeño en el trabajo. No obstante, cabe precisar que estos instrumentos brindan una data no plena:

Presentado en las entrevistas como la primera opción y por la cual se logra recoger respuestas y comentarios que fluyen y que nos facilitan mapear las áreas que ameritan una mejora. Los comentarios, planteamientos y posturas contrarias originadas en los trabajadores podrían colocar en línea aquellas acciones que la entidad terminará implementando en aras de obtener la cobertura de los requerimientos tanto de los laborantes como de la propia institución.

Entre los subtipos que subyacen en la entrevista, podemos señalar a la denominada “entrevista de salida” la cual se configura como pilar de la información; la cual suele emplearse en los trabajadores quienes se retiran de

la organización. De esa manera, los comentarios del ex laborante quedan registrados para su futuro estudio en aras de predecir situaciones problemáticas y evaluar su percepción. (Pulido, 2003).

En segundo lugar, se observan los sondeos de actitudes. Tal instrumento suele ser más usado que el método clásico de la entrevista pues el tiempo empleado es significativamente menor, constituye altos costos y, por lo cotidiano, tiende a restringirse para un mínimo de sujetos. Por medio del empleo de cuestionarios minuciosamente diseñados es posible obtener información más precisa sobre el estado real de ciertos aspectos de la organización que requieren ser evaluados. Asimismo, una de las características de los cuestionarios es que pueden conducir a respuestas más honestas y fiables. Son de especial importancia las tendencias que se revelan en el curso de varias encuestas (Chatman, 1999).

Una segunda opción constituye el marco analítico referido a los registros tradicionalmente manejados por el sector de Recursos Humanos, un marco ejecutado en aras de que la entidad se cerciore un cumplimiento estricto de los objetivos, normativas y metas fijadas por la organización (bioseguridad, armoniosidad, rigurosidad, etc.) (Brow, 1990).

Una tercera opción constituye el proceso de experimentación de nuevos instrumentos para con los trabajadores, lo cual permitiría realizar un parangón entre el grupo denominado experimental y otro conocido como “de control”.

Sin embargo, existen varios aspectos negativos de la experimentación: En las instituciones privadas y públicas, muchas veces los directivos son reactivos a aplicar esta técnica debido a que pueden suscitarse problemas en las relaciones intergrupales de la entidad y en una percepción errada por parte de los trabajadores al considerarse manejados; de ese modo esta fase experimental podría derivar en conclusiones difusas y poco veraces, producto de una volatilidad de cambios dentro del contexto de trabajo o producto de la interrelación constante; y la distribución de la data que podría generarse entre los grupos (Asmat, 2003).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, pues hace empleo de métodos estadísticos descriptivos y explicativos. Resultando cuantitativo pues se logra la cuantificación de la data producto de las herramientas de medición y de las técnicas de carácter estadístico que nos permitirá verificar lo verídico o lo falseable de nuestras hipótesis (Creswell, 2013).

Cabe precisar que el estudio es correlacional, producto de que se encuentra orientada a mapear y medir el grado de relación existente entre algunas de las variables contempladas en la investigación, dentro de un contexto determinado (Bernal, 2010; Hernández, 2010; Creswell, 2013). En nuestro caso, referido a la variable 1, Clima Institucional, y a la variable 2, Calidad de Servicio, en el gobiernodistrital de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el2020

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Asimismo, dicho estudio posee un diseño de corte no experimental, analítico y correlacional predictivo (Creswell, 2013; Hernández, 2010, Sousa 2007).

En ese sentido, en primer lugar, se denomina “diseño no experimental”, debido a que nuestra variable 1 y 2 no se encuentran fijadas aleatoriamente y tampoco empleamos grupos de comparativos. De ese modo, en el referido trabajo hay una ausencia de condicionamiento, estimulación, exposición o algún tipo de alteración a los individuos empleados en la investigación.

En segundo lugar, presenta una tipología transversal debido al análisis entre la variable 1, clima institucional, y la variable 2, calidad de servicio, en el mencionadogobierno local chalaco en un determinado momento, en este caso, como lo fue el primer año de la COVID 19 en nuestro país.

En tercer lugar, es analítico pues se realiza una minuciosa evaluación de causalidad (causa – efecto) de las variables previamente mencionadas. (Hernández, 2010). En cuarto lugar, resulta correlacional predictivo, pues la modificación de aquella variable de corte independiente, es decir, “clima institucional” explicaría esa modificación producida en la variable que presenta dependencia, es decir, “calidad de servicio”. (Sousa, 2007).

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Definición conceptual**

La presente investigación presenta dos variables en sustancia, la primera referida al clima institucional otorgándole la categoría de independiente con un enfoque cuantitativo.

La segunda variable constituye la denominada calidad de servicio y a la cual se le otorgó la categoría de dependiente con un enfoque cuantitativo.

### **3.2.2 Indicadores**

Entre los indicadores empleados para el desarrollo de este estudio, partimos de la premisa y clasificación de que el estudio se divide en dos variables: la variable 1 referida al clima institucional y la variable 2 referida a la calidad de servicio.

En ese sentido, para la variable 1 encontramos 2 dimensiones, la primera dimensión se refiere a la dinámica institucional presentando como indicadores la estructura organizacional y políticas administrativas, el nivel del ambiente físico y de las condiciones materiales, la actitud hacia la labor desempeñada, el nivel de remuneración y de beneficios sociales.

La segunda dimensión de esta primera variable es referida al comportamiento institucional, la cual presenta los indicadores de grado de comunicación entre trabajadores, la calidad decisional interna de la municipalidad, el grado de supervisión y control de la municipalidad con sus trabajadores.



Por otro lado, la segunda variable presenta 2 dimensiones, primera dimensión se refiere a la productividad laboral entre los cuales constituyen el grado de conocimiento de sus competencias, el nivel de rigurosidad de la prestación de sus servicios.

Para la segunda dimensión de la presente variable se encuentra el número de quejas brindadas por los usuarios, grado de habilidades blandas empleadas en la prestación del servicio, el grado de cumplimiento de la seguridad y de los protocolos de bioseguridad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población de estudio que se seleccionó para esta investigación consiste en los trabajadores de la sede principal de la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso quienes laboraron durante la pandemia de la COVID 19 del 2020. Los cuales devienen en unos 84 ciudadanos. Distribuidos en las Gerencias, Sub Gerencias y Jefaturas que existen en esta sede municipal.

Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Administración Tributaria, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Desarrollo Urbano, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Secretaria General, Oficina de Imagen Institucional, Sub Gerencia de Registro Civil, Sub Gerencia de Gestión Documentaria, Sub Gerencia de Gestión del Riesgo de Desastre, Sub Gerencia de Contabilidad, Sub Gerencia de Tesorería, Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial, Sub Gerencia de Tecnología de la Información, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Sub Gerencia de Obras y Catastro. Siendo estas algunas de ellas.

#### **3.3.2 Muestra**

Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se evidencia a continuación:

Muestra (n)	67
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	80
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%
Nivel de significación ( $\alpha$ )	5%

Fuente: Elaboración Propia en base a QuestionPro.

El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 67 trabajadores de las diferentes Gerencias, Sub Gerencias y Jefaturas que laboran en el Palacio Municipal (sede principal de la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso).

### 3.3.3 Unidad de análisis

Trabajadores de las siguientes áreas: Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Administración Tributaria, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Desarrollo Urbano, Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Secretaria General, Oficina de Imagen Institucional, Sub Gerencia de Registro Civil, Sub Gerencia de Gestión Documentaria, Sub Gerencia de Gestión del Riesgo de Desastre, Sub Gerencia de Contabilidad, Sub Gerencia de Tesorería, Sub Gerencia de Logística y Control Patrimonial, Sub Gerencia de Tecnología de la Información, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Sub Gerencia de Desarrollo Económico, Sub Gerencia de Obras y Catastro. Siendo estas algunas de ellas.

- Criterios de inclusión:

Todos los trabajadores en el régimen laboral de Locador de Servicios de las áreas ubicadas en el Palacio Municipal de Carmen de La Legua Reynoso

- Criterios de exclusión:  
No se consideran trabajadores, en el régimen laboral de Locador de Servicios, de otras áreas ubicadas en otras sedes de la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se implementó en la presente investigación fue la encuesta por su practicidad y en aras de extraer los factores que nos permitan cuantificar, a través de una escala de valores, información determinada y requerida para llevar a cabo con los fines del presente estudio, principalmente el de comprobar el grado de relación e influencia que ostenta la variable independiente “clima institucional” con la variable dependiente “calidad de servicio” dentro de la institución edil.

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto a los procesos ejecutados para lograr la concretización de la investigación podemos dividirlo en una serie de puntos que detallamos a continuación:

En primer lugar, tomando como referencia nuestro marco teórico y la literatura que ella alberga se realizó una minuciosa labor de nuestro banco de preguntas que conformarían las 2 encuestas, siendo una de 70 y otra de 20 preguntas respectivamente.

En segundo lugar, se procedió a derivarlos a especialistas en la materia en aras de lograr cualquier subsanación y la certificación correspondiente de nuestros instrumentos de investigación ya sea con respecto al planteamiento o al cálculo de la muestra.

En tercer lugar, se realizaron las coordinaciones internas en la entidad municipal con el fin de lograr las facilidades para lograr la entrega de estas encuestas a los trabajadores quienes se encontrasen en la modalidad de locador de servicio en esa sede.

En cuarto lugar, una vez recogido todos los instrumentos de gestión, se procedió a sistematizar la información de nuestras encuestas mediante el programa Excel, disgregando las categorías en sub categorías en base al

banco de preguntas con la finalidad de poder aplicar el programa estadístico SPSS.

Finalmente, una vez obtenido los resultados del programa estadístico, se procedió a realizar un minucioso análisis empleando para ello, los datos arrojados, la literatura recogida, concerniente al marco teórico como del estado de la cuestión, y la experiencia obtenida durante el desarrollo del presente estudio.

Logrando de esta manera, comprobar nuestras hipótesis propuestas y brindar respuesta a nuestra pregunta principal que orientó nuestro trabajo, brindando conclusiones y recomendaciones finales.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Tal como se indicó en el inciso anterior, la data obtenida en los instrumentos de gestión distribuidos a nuestra muestra de la sede municipal fue trasladada en primera instancia al programa Excel para su sistematización y posteriormente se trasladó al programa estadístico SPSS para obtener un riguroso análisis.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio tiene un valor sustancial pues se encuentra orientado a contribuir en la comunidad científica y en la literatura con respecto a la importancia del clima institucional y su influencia en el buen desempeño laboral. En este caso, en particular, de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de la COVID 19.

Cabe precisar que nuestras encuestas pasaron por un filtro de expertos quienes luego de una minuciosa revisión, arrojaron sus observaciones con respecto de nuestro banco de preguntas en aras de subsanar cualquier interrogante que pudiese afectar negativamente a nuestra muestra.

En ese sentido, cabe precisar que, para la aplicación de nuestros instrumentos de investigación, se aplicaron encuestas previa aprobación voluntaria de los participantes, cabiendo precisar que cada una de ellas se realizaron de manera anónima para garantizar la autenticidad de información y evitar la exposición de datos personales de nuestros participantes.

#### **IV. RESULTADOS**

La confiabilidad de los instrumentos para la herramienta que calcula variable, logró un coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, presentando un resultado de 0.529 se interpreta que la relación entre la variable número 1 (Clima Institucional) y la variable número 2 (Productividad Laboral) son directamente proporcional. De esta manera, si la variable número 1 aumenta, la variable número 2 también se incrementará, en el presente caso de la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante el 2020.

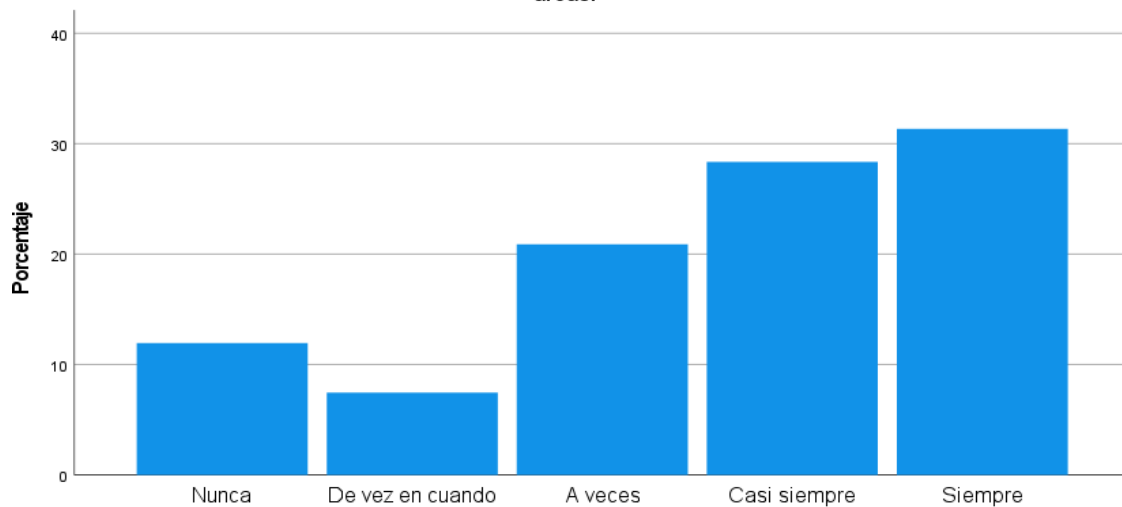
Para ello, cabe precisar que los datos de la investigación se efectuaron a través del método descriptivo del programa Estadístico SPSS v.25 cuyo procedimiento se desarrollará líneas posteriores.

En los resultados descriptivos del instrumento I podemos observar como el método de procesamiento de los análisis logró arrojar los siguientes resultados a nivel descriptivo para el primer instrumento de gestión el cual comprende 70 interrogantes referido a la variable 1 "Clima Institucional" del referido y citado gobierno local.

**1. La manera como está estructurada la municipalidad ayuda a mejorar la comunicación entre las diferentes áreas.**

Nunca	8	11.9%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	14	20.9%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	21	31.3%

**La manera como está estructurada la municipalidad ayuda a mejorar la comunicación entre las diferentes áreas.**

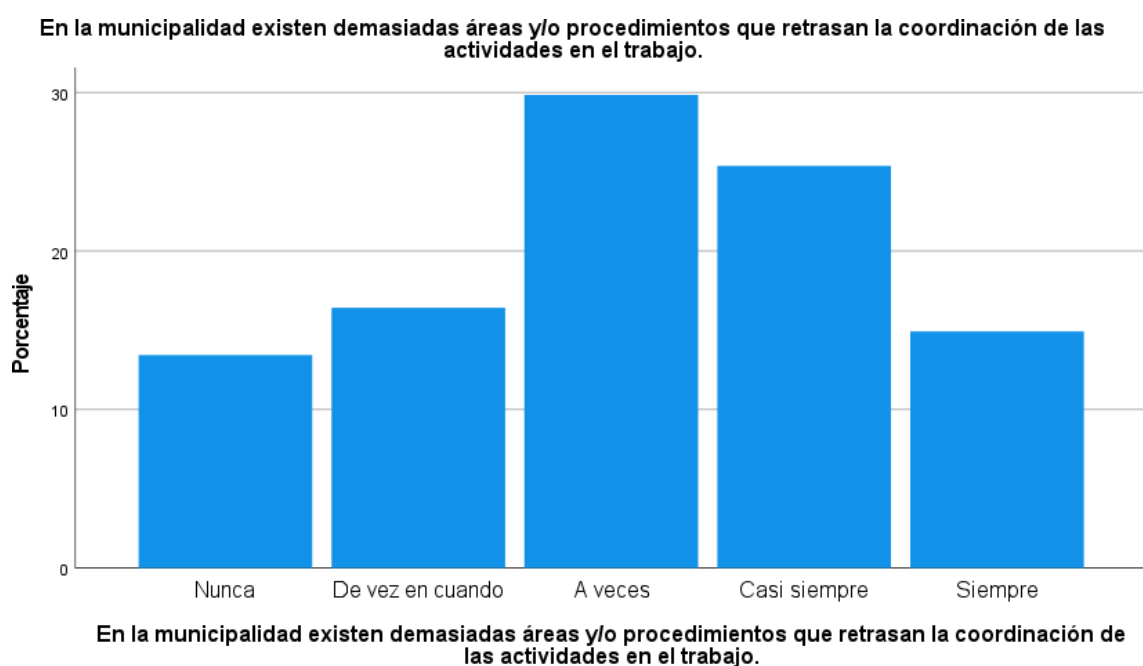


**La manera como está estructurada la municipalidad ayuda a mejorar la comunicación entre las diferentes áreas.**

Con respecto a la pregunta número 1, se puede observar que el 11.9% de la muestra respondió "nunca", el 7.5% con un "de vez en cuando", el 20.9% con un "aveces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 31.3% con un "siempre".

2. En la municipalidad existen demasiadas áreas y/o procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.

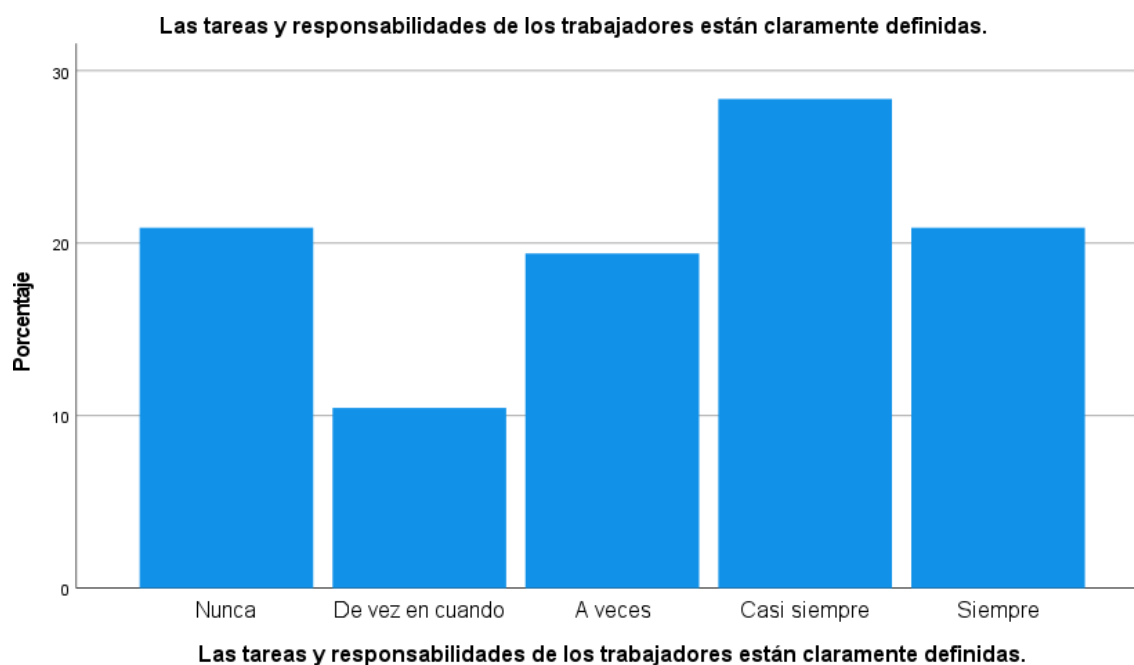
	N	%
Nunca	9	13.4%
De vez en cuando	11	16.4%
A veces	20	29.9%
Casi siempre	17	25.4%
Siempre	10	14.9%



Con respecto a la pregunta número 2, se puede observar que el 13.4% de la muestra respondió "nunca", el 16.4% con un "de vez en cuando", el 29.9% con un "a veces", el 25.4% con un "casi siempre" y un 14.9% con un "siempre".

**3. Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.**

	N	%
Nunca	14	20.9%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	13	19.4%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	14	20.9%

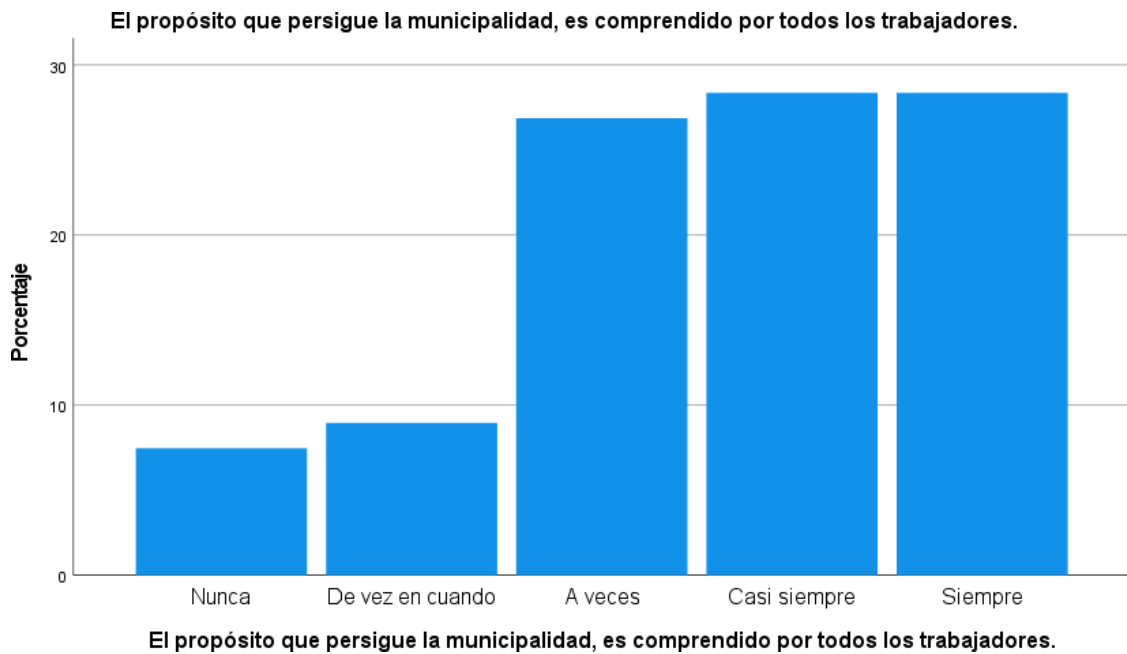


Con respecto a la pregunta número 3, se puede observar que el 20.9% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 19.4% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 20.9% con un "siempre".



4. El propósito que persigue la municipalidad resulta comprendido por todos los trabajadores.

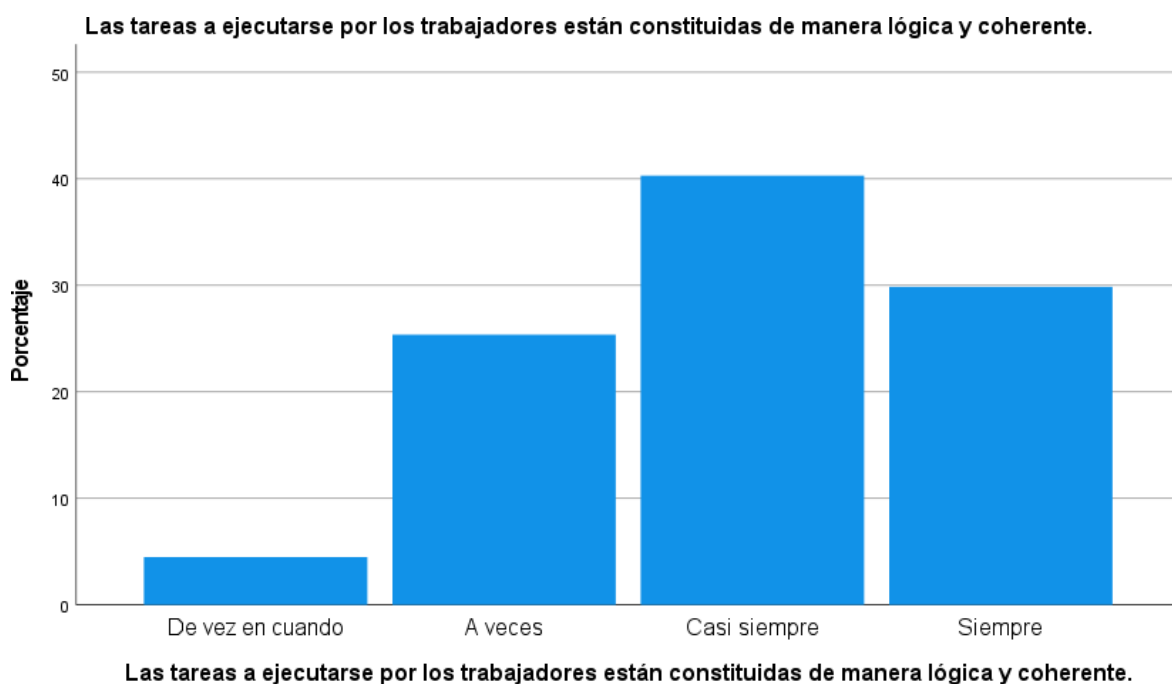
	N	%
Nunca	5	7.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	19	28.4%



Con respecto a la pregunta número 4, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 26.9% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre", así como el 28.4% con un "siempre".

5. Las tareas ejecutadas por los trabajadores están constituidas de manera lógica y coherente.

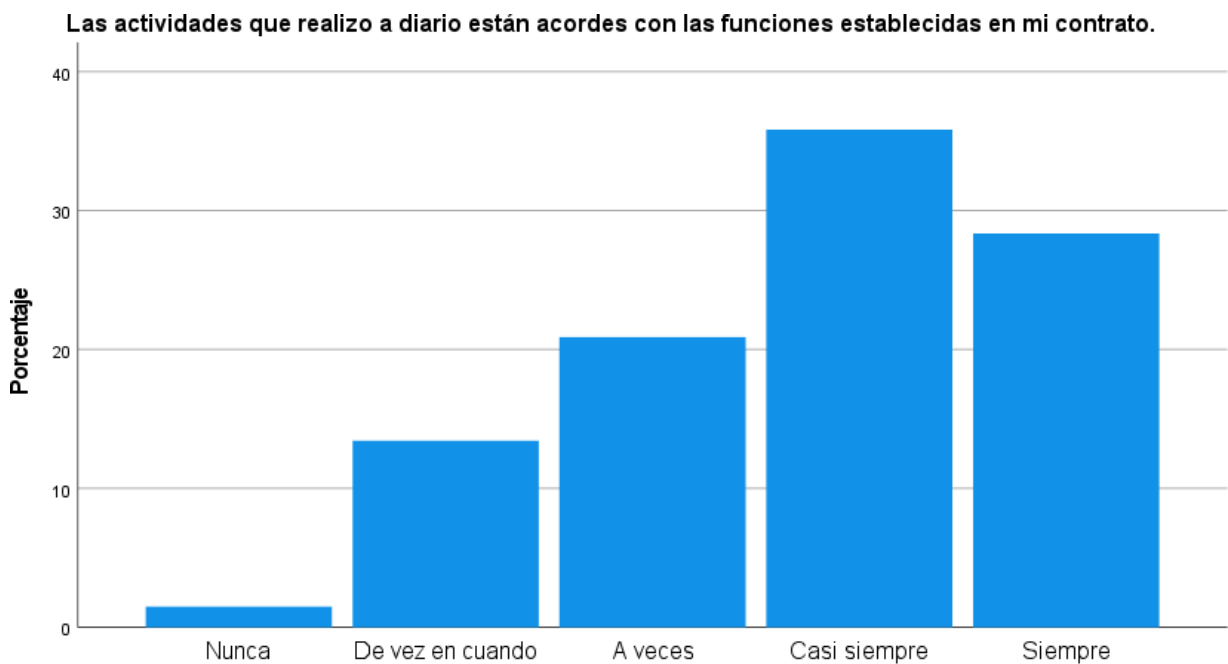
De vez en cuando	3	4.5%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	27	40.3%
Siempre	20	29.9%



Con respecto a la pregunta número 5, se puede observar que el 4.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 40.3% con un "casi siempre" y un 29.9% con un "siempre".

6. Las actividades que realizo diariamente se encuentran acordes con las funciones determinadas en mi contrato.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	9	13.4%
A veces	14	20.9%
Casi siempre	24	35.8%
Siempre	19	28.4%

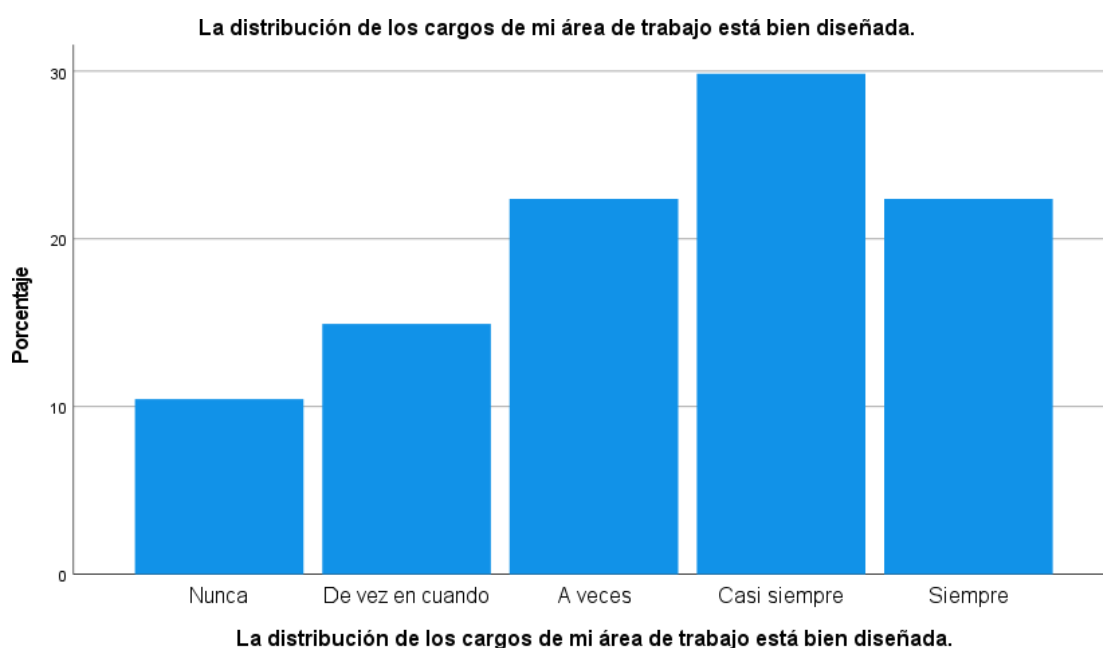


Las actividades que realizo a diario están acordes con las funciones establecidas en mi contrato.

Con respecto a la pregunta número 6, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 13.4% con un "de vez en cuando", el 20.9% con un "a veces", el 35.8% con un "casi siempre" y un 28.4% con un "siempre".

7. La distribución de los cargos de mi área de trabajo está bien diseñada.

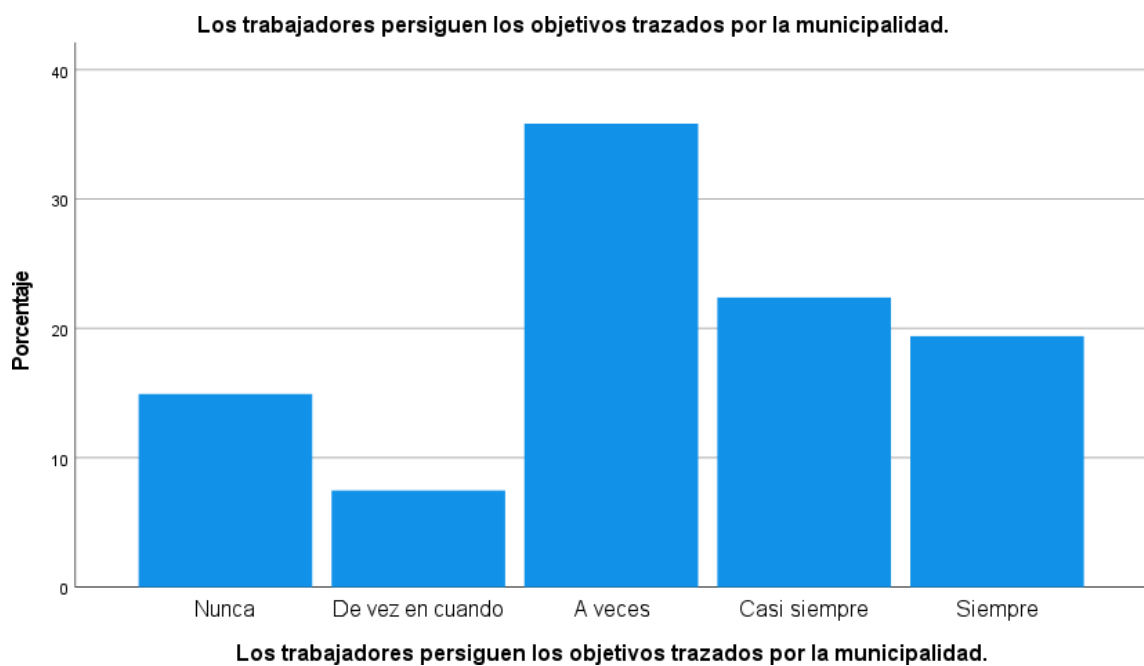
	N	%
Nunca	7	10.4%
De vez en cuando	10	14.9%
A veces	15	22.4%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	15	22.4%



Con respecto a la pregunta número 7, se puede observar que el 10.4% de la muestra respondió "nunca", el 14.9% con un "de vez en cuando", el 22.4% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 22.4% con un "siempre".

**8. Los trabajadores persiguen los objetivos trazados por la municipalidad.**

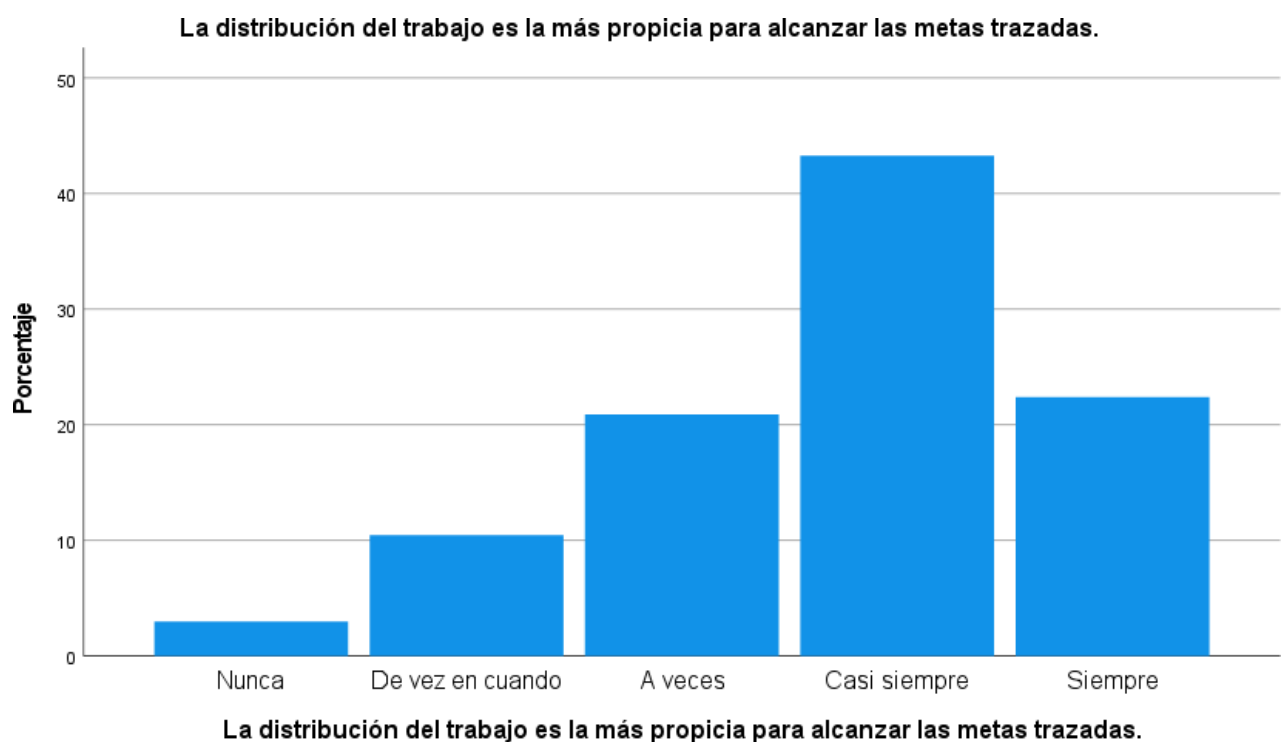
	N	%
Nunca	10	14.9%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	24	35.8%
Casi siempre	15	22.4%
Siempre	13	19.4%



Con respecto a la pregunta número 8, se puede observar que el 14.9% de la muestra respondió "nunca", el 7.5% con un "de vez en cuando", el 35.8% con un "aveces", el 22.4% con un "casi siempre" y un 19.4% con un "siempre".

**9. La distribución del trabajo es la más propicia para alcanzar las metas trazadas.**

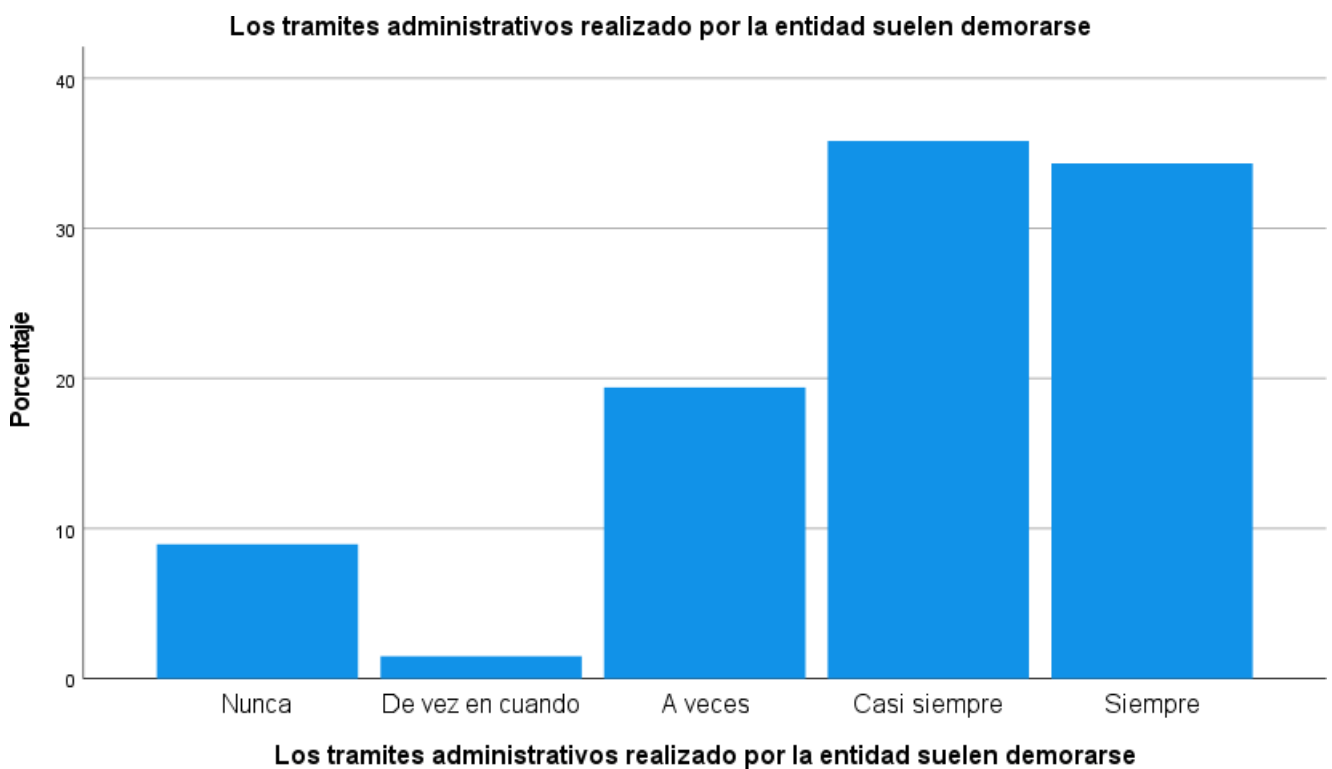
	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	14	20.9%
Casi siempre	29	43.3%
Siempre	15	22.4%



Con respecto a la pregunta número 9, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 20.9% con un "a veces", el 43.3% con un "casi siempre" y un 22.4% con un "siempre".

**10. Los trámites administrativos realizado por la entidad suelen demorarse**

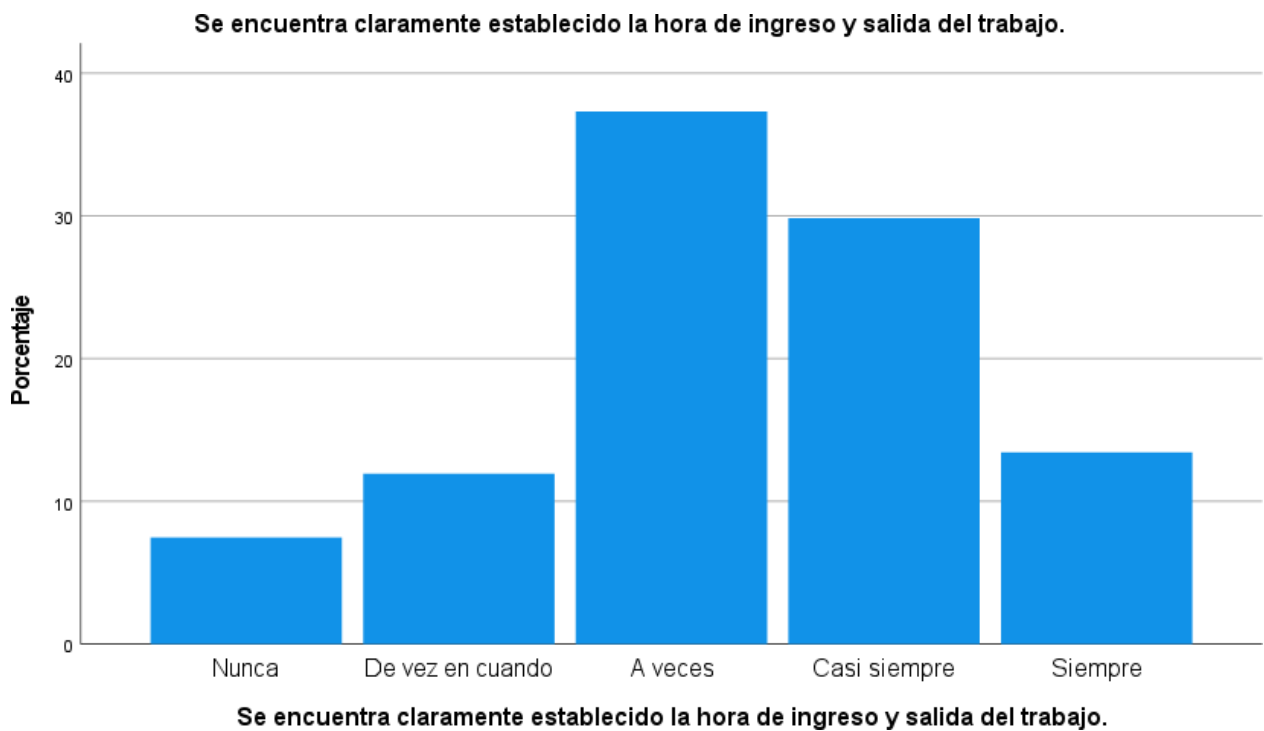
	N	%
Nunca	6	9.0%
De vez en cuando	1	1.5%
A veces	13	19.4%
Casi siempre	24	35.8%
Siempre	23	34.3%



Con respecto a la pregunta número 10, se puede observar que el 9.0% de la muestra respondió "nunca", el 1.5% con un "de vez en cuando", el 19.4% con un "aveces", el 35.8% con un "casi siempre" y un 34.3% con un "siempre".

11. Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo.

	N	%
Nunca	5	7.5%
De vez en cuando	8	11.9%
A veces	25	37.3%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	9	13.4%

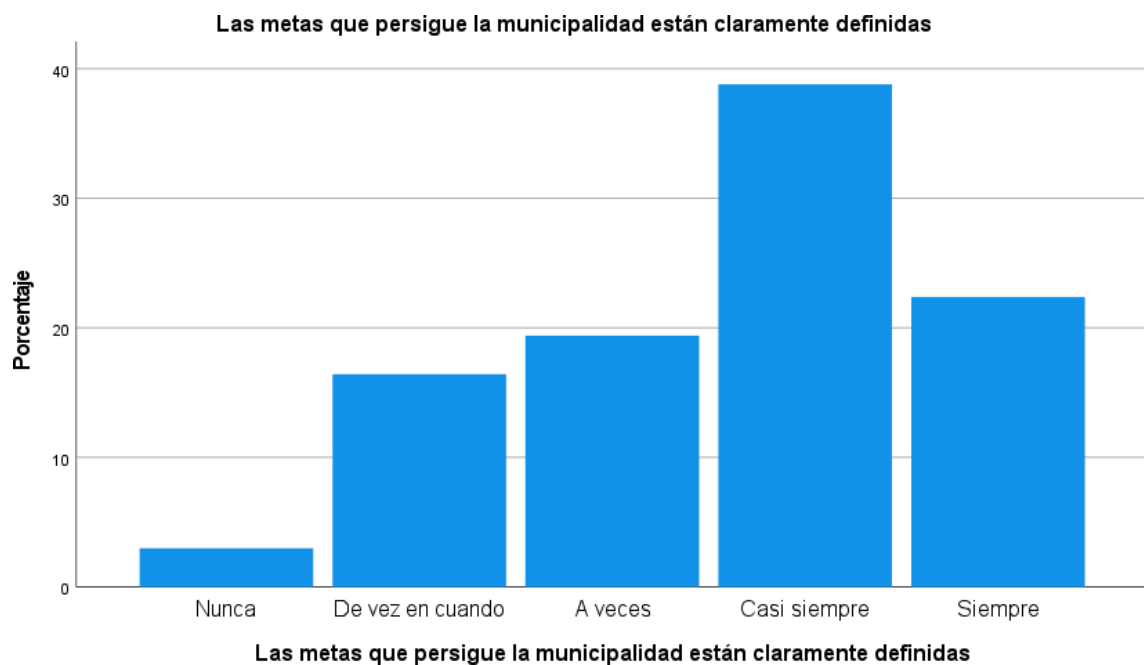


Con respecto a la pregunta número 11, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "nunca", el 11.9% con un "de vez en cuando", el 37.3% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 13.4% con un "siempre".



12. Las metas que persigue la municipalidad se encuentran claramente definidas.

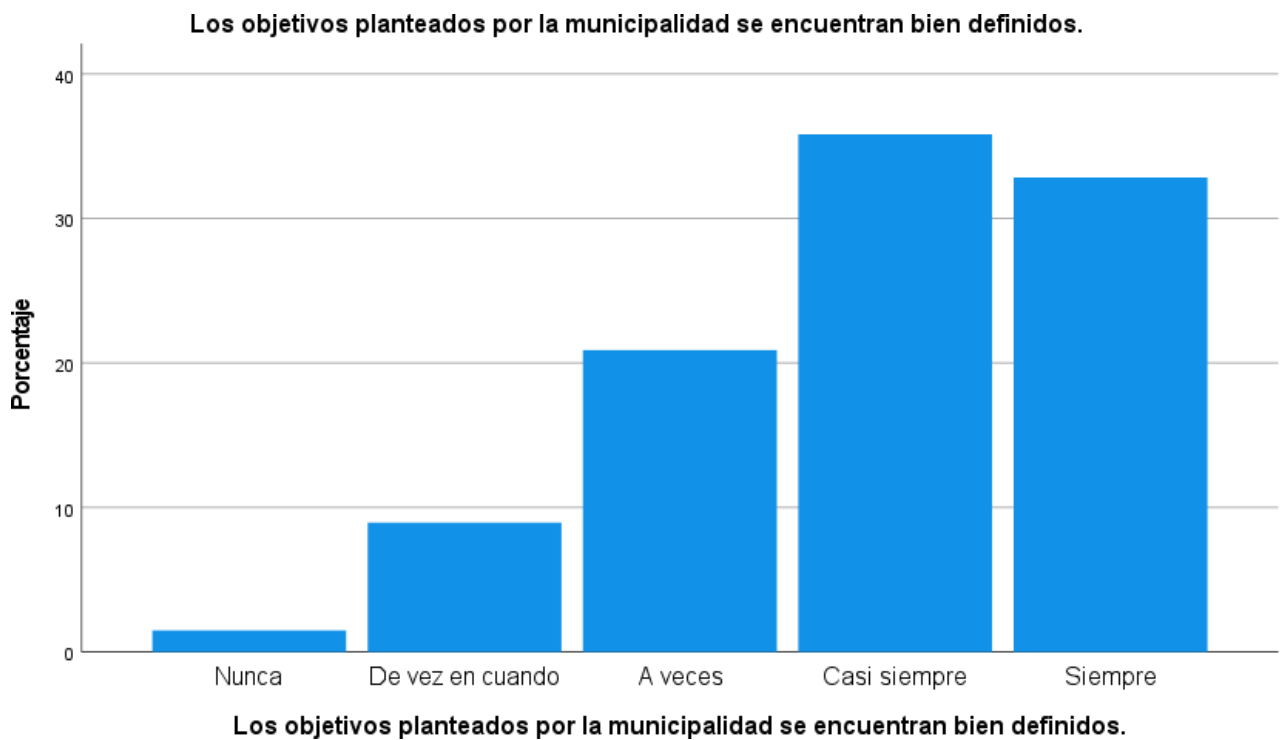
	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	11	16.4%
A veces	13	19.4%
Casi siempre	26	38.8%
Siempre	15	22.4%



Con respecto a la pregunta número 12, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 16.4% con un "de vez en cuando", el 19.4% con un "a veces", el 38.8% con un "casi siempre" y un 22.4% con un "siempre".

**13.** Los objetivos planteados por la municipalidad se encuentran bien definidos.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	14	20.9%
Casi siempre	24	35.8%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 13, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 20.9% con un "aveces", el 35.8% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**14. La misión y visión es conocida por todos los trabajadores.**

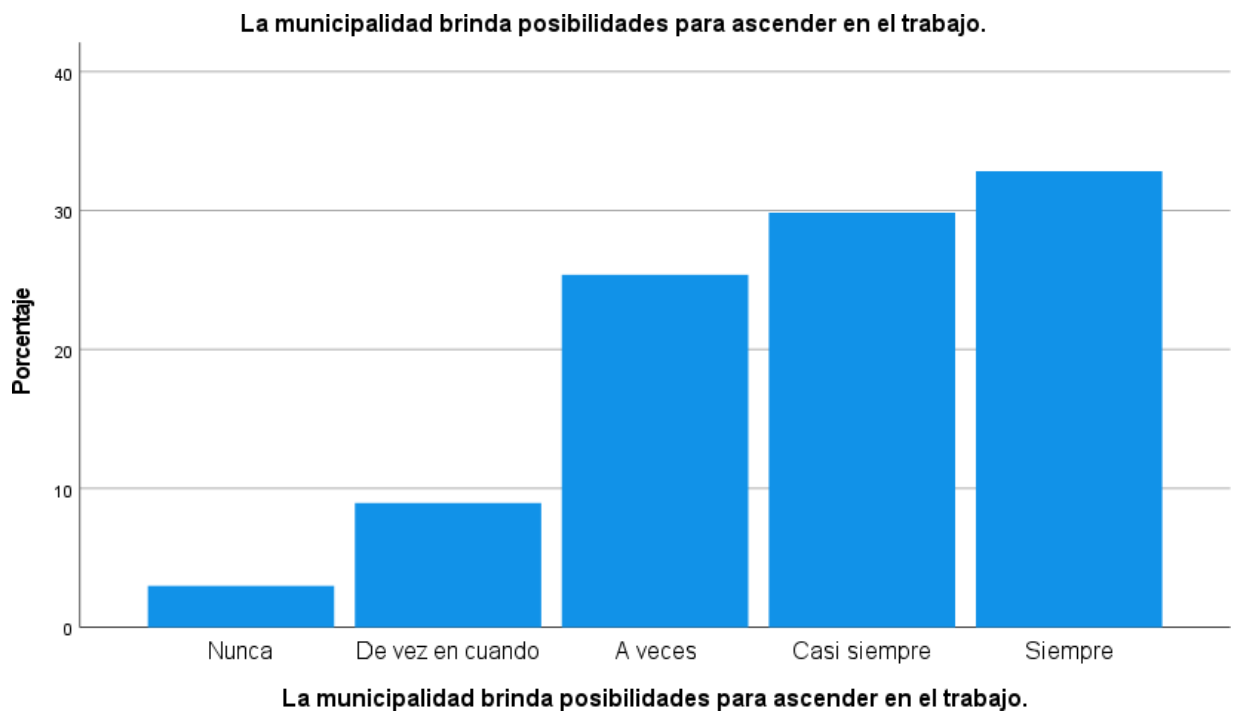
	N	%
Nunca	4	6.0%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	21	31.3%
Casi siempre	14	20.9%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 14, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 31.3% con un "a veces", el 20.9% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**15. La municipalidad brinda posibilidades para ascender en el trabajo.**

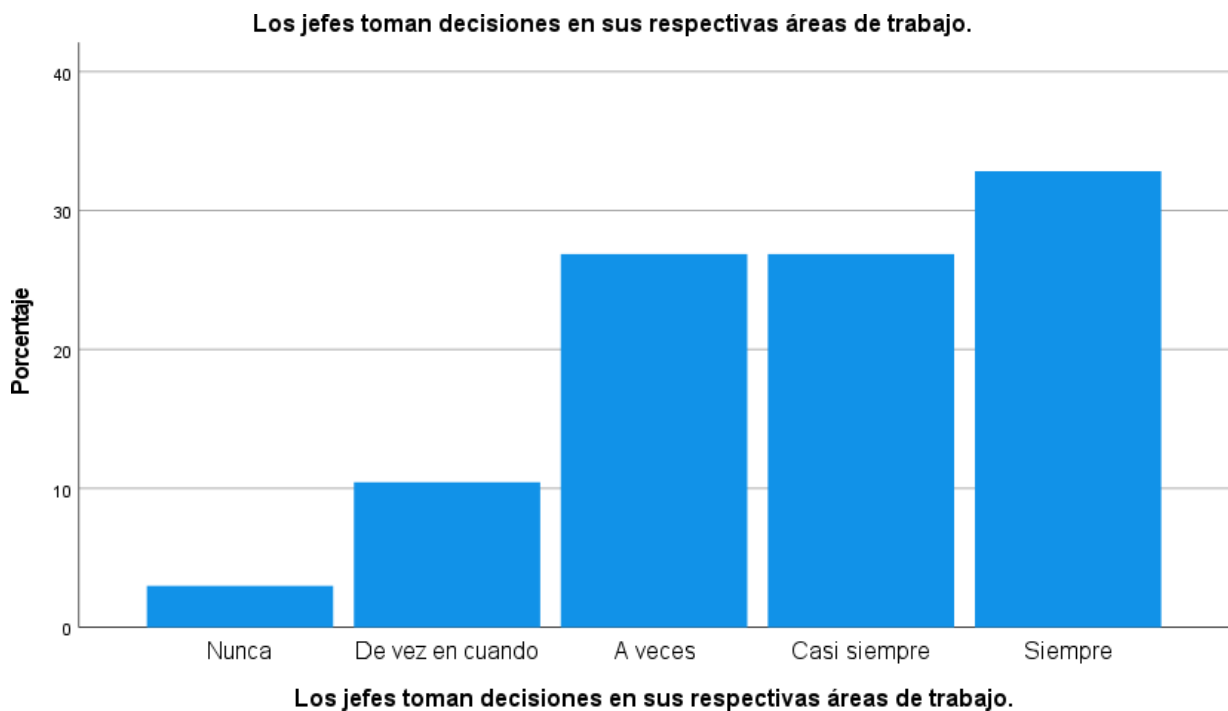
	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 15, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "aveces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**16. Los jefes toman decisiones en sus respectivas áreas de trabajo.**

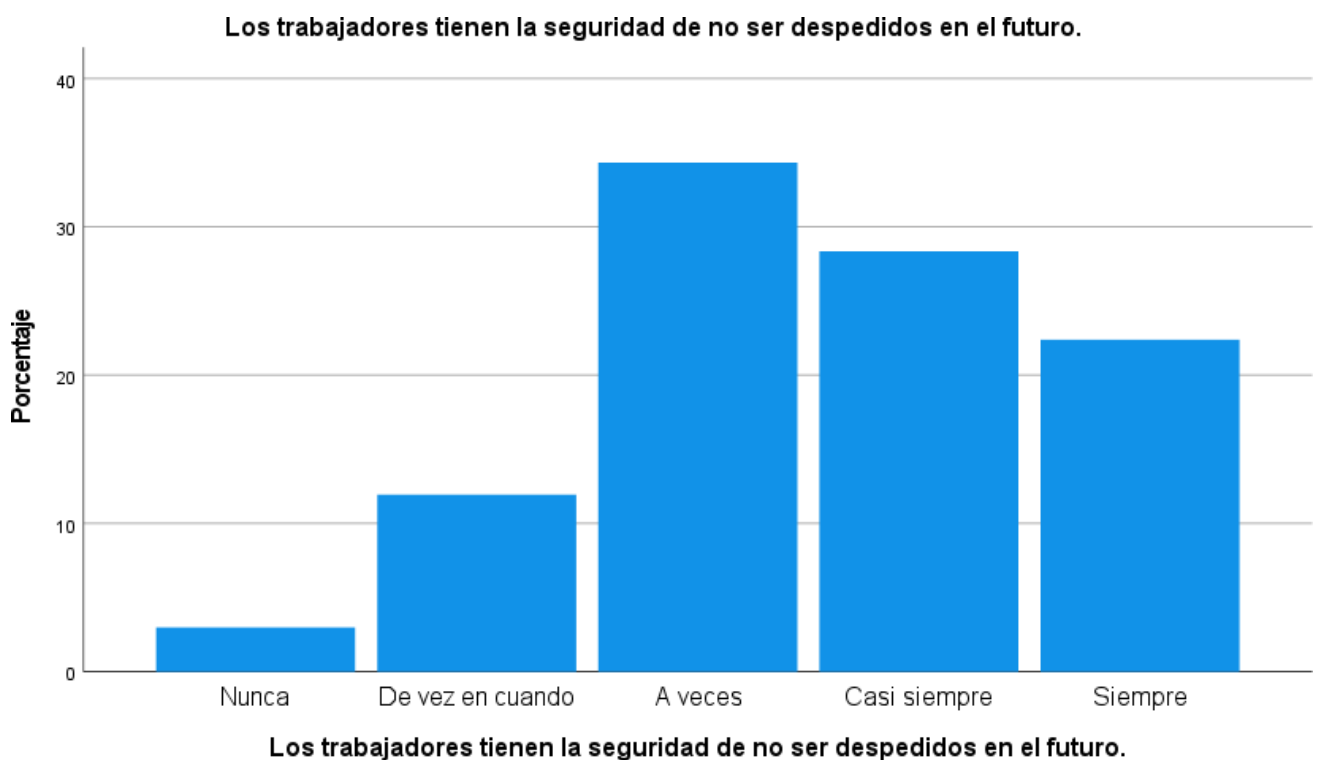
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 16, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 26.9% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**17. Los trabajadores tienen la seguridad de no ser despedidos en el futuro.**

	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	8	11.9%
A veces	23	34.3%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	15	22.4%

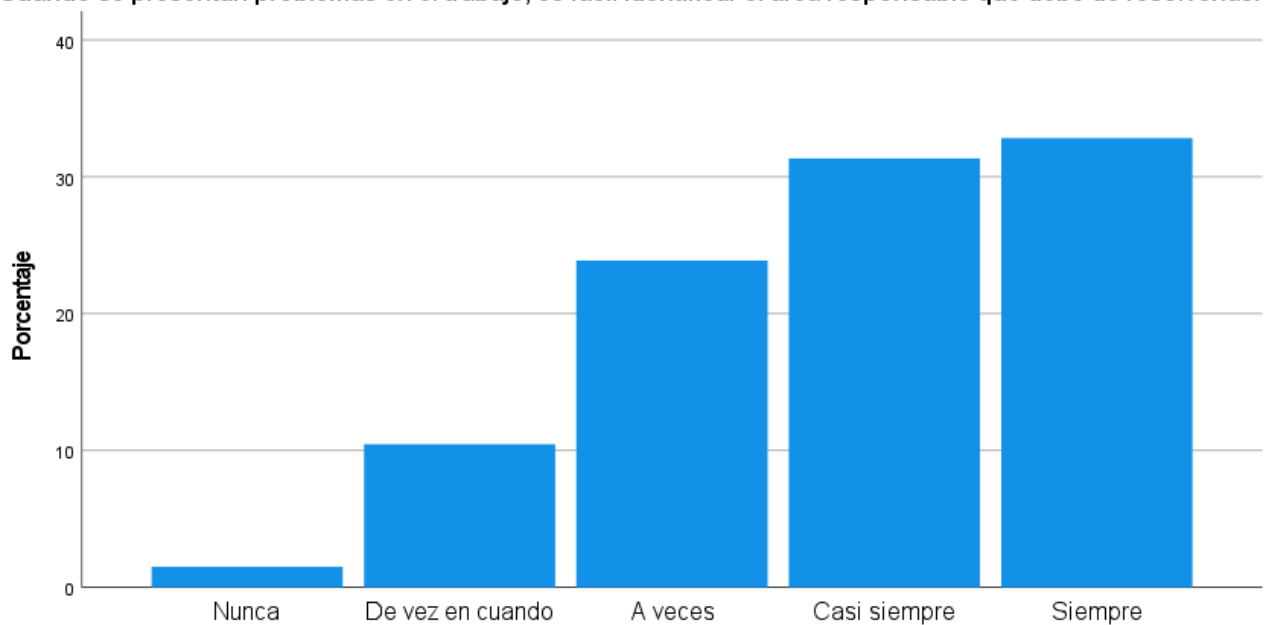


Con respecto a la pregunta número 17, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 11.9% con un "de vez en cuando", el 34.3% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 22.4% con un "siempre".

**18.** Cuando se presentan problemas en el trabajo, es fácil identificar el área responsable que debe de resolverlas.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	16	23.9%
Casi siempre	21	31.3%
Siempre	22	32.8%

**Cuando se presentan problemas en el trabajo, es fácil identificar el área responsable que debe de resolverlas.**

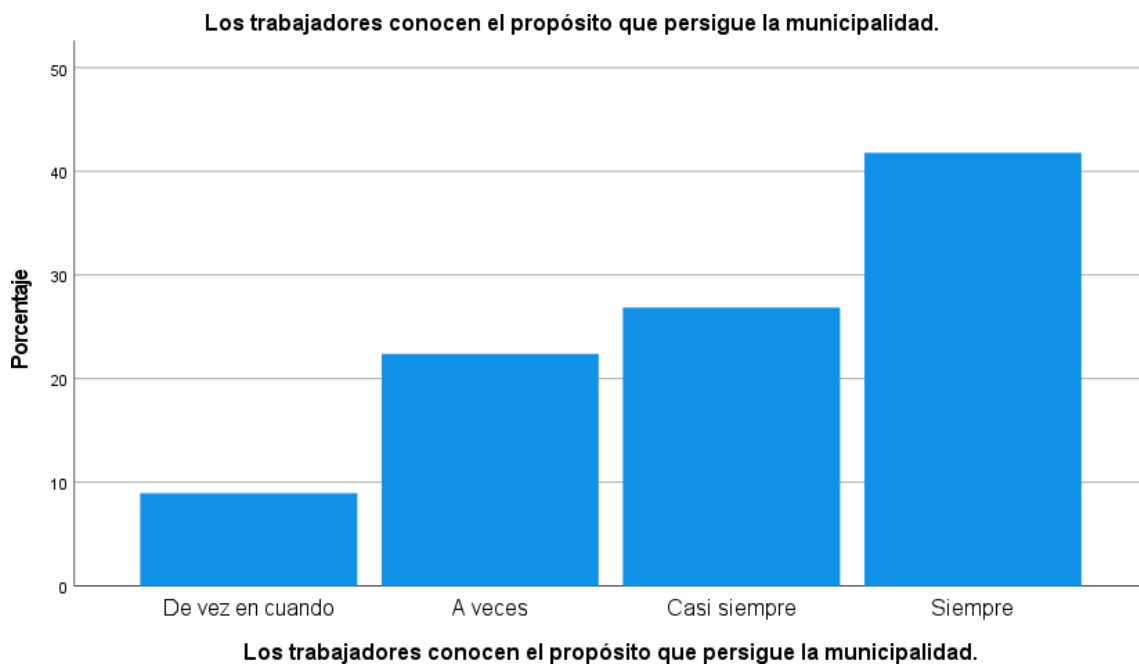


**Cuando se presentan problemas en el trabajo, es fácil identificar el área responsable que debe de resolverlas.**

Con respecto a la pregunta número 18, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 23.9% con un "a veces", el 31.3% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**19. Los trabajadores conocen el propósito que persigue la municipalidad**

	N	%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	15	22.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	28	41.8%



Con respecto a la pregunta número 19, se puede observar que el 9.0% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 22.4% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 41.8% con un "siempre".



**20.** La iluminación con que se cuenta en el trabajo es adecuada para trabajar.

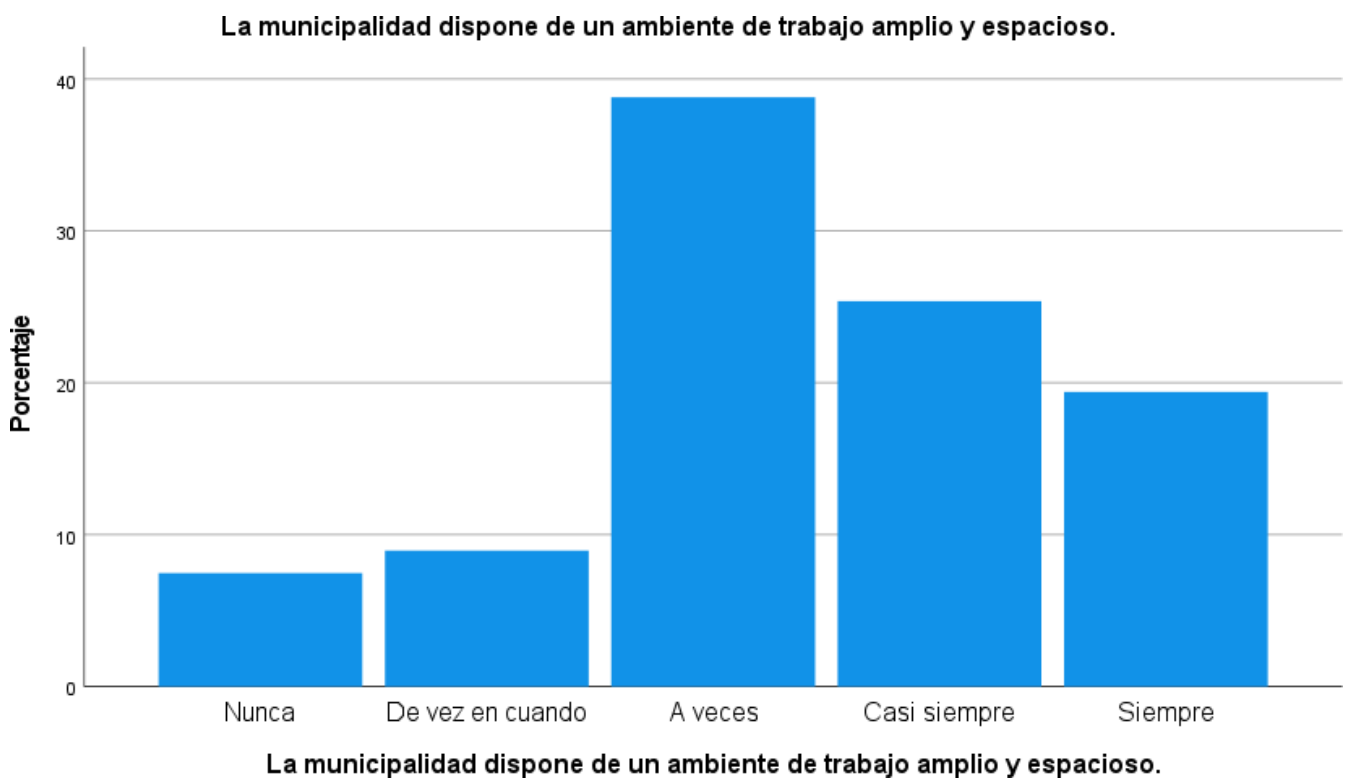
	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	21	31.3%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	19	28.4%



Con respecto a la pregunta número 20, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 31.3% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 28.4% con un "siempre".

**21.** La municipalidad dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso.

	N	%
Nunca	5	7.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	26	38.8%
Casi siempre	17	25.4%
Siempre	13	19.4%

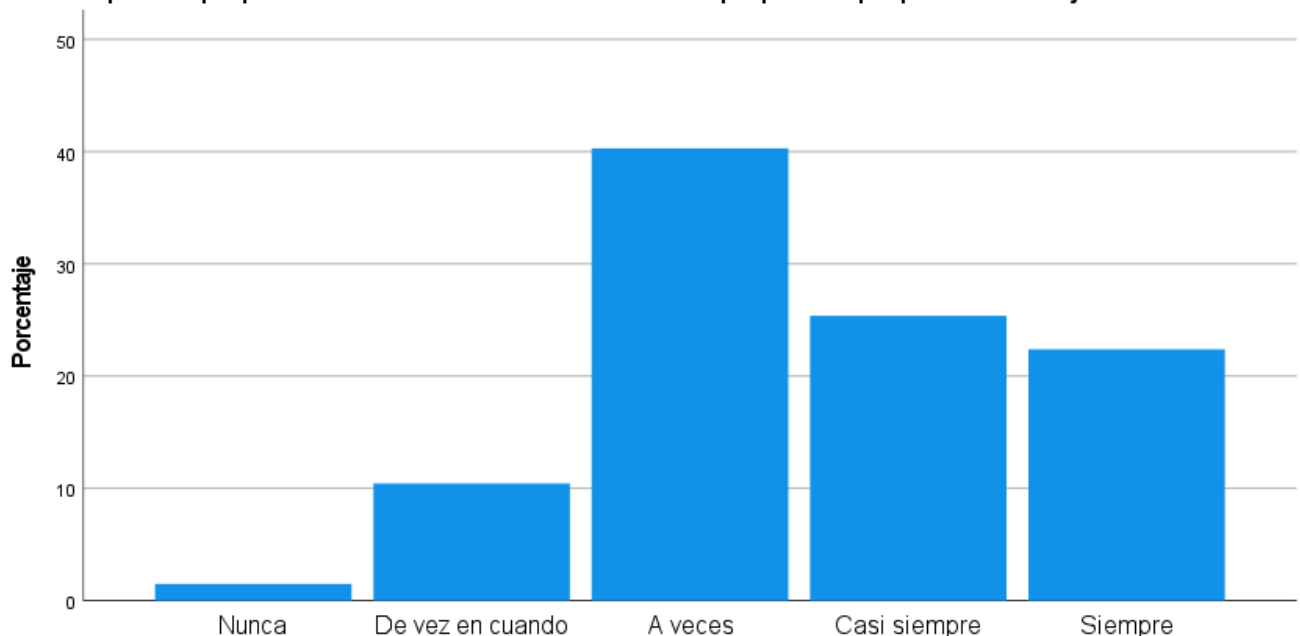


Con respecto a la pregunta número 21, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 38.8% con un "aveces", el 25.9% con un "casi siempre" y un 19.4% con un "siempre".

**22.** La municipalidad proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	27	40.3%
Casi siempre	17	25.4%
Siempre	15	22.4%

**La municipalidad proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.**

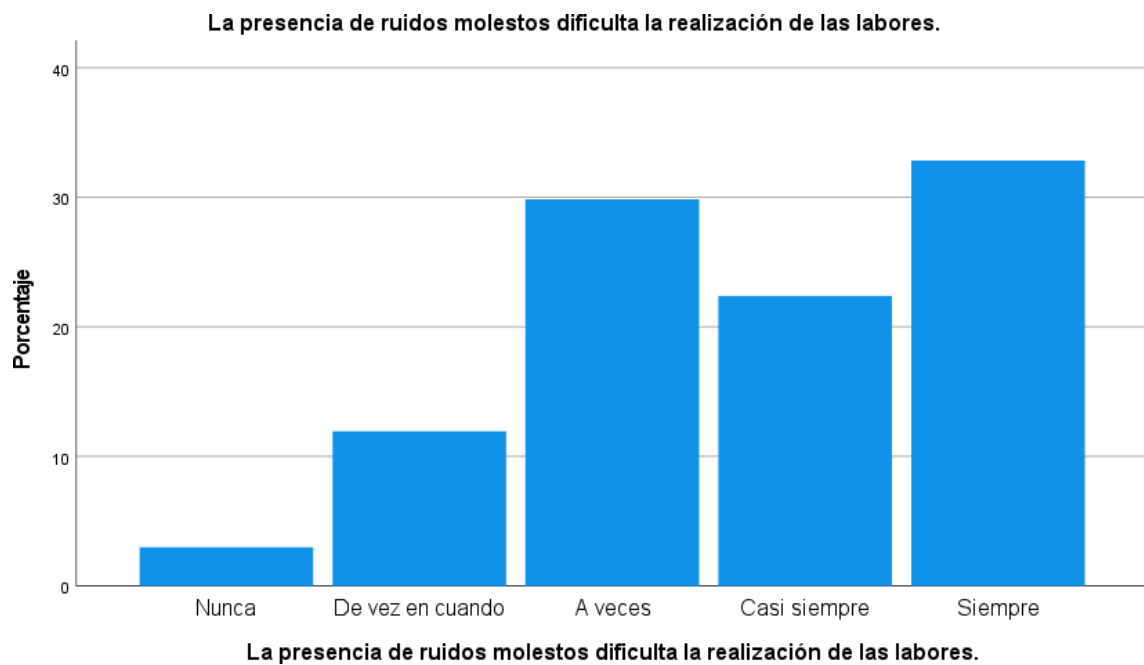


**La municipalidad proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad.**

Con respecto a la pregunta número 22, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 40.3% con un "a veces", el 25.4% con un "casi siempre" y un 22.4% con un "siempre".

**23.** La presencia de ruidos molestos dificulta la realización de las labores.

	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	8	11.9%
A veces	20	29.9%
Casi siempre	15	22.4%
Siempre	22	32.8%

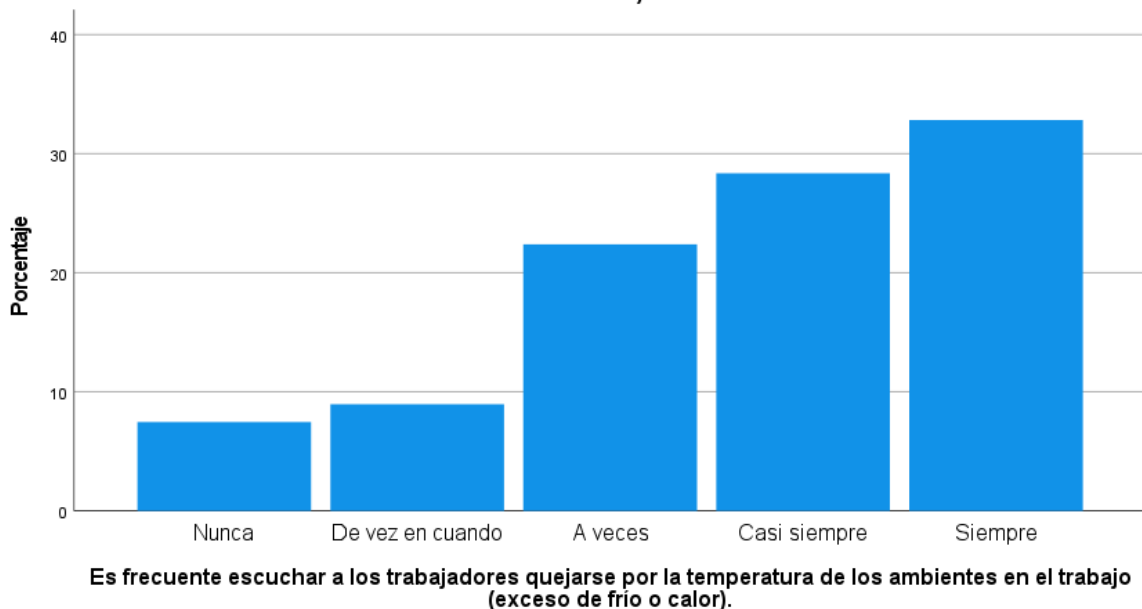


Con respecto a la pregunta número 23, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 11.9% con un "de vez en cuando", el 29.9% con un "a veces", el 22.4% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**24.** Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo (exceso de frío o calor).

	N	%
Nunca	5	7.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	15	22.4%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	22	32.8%

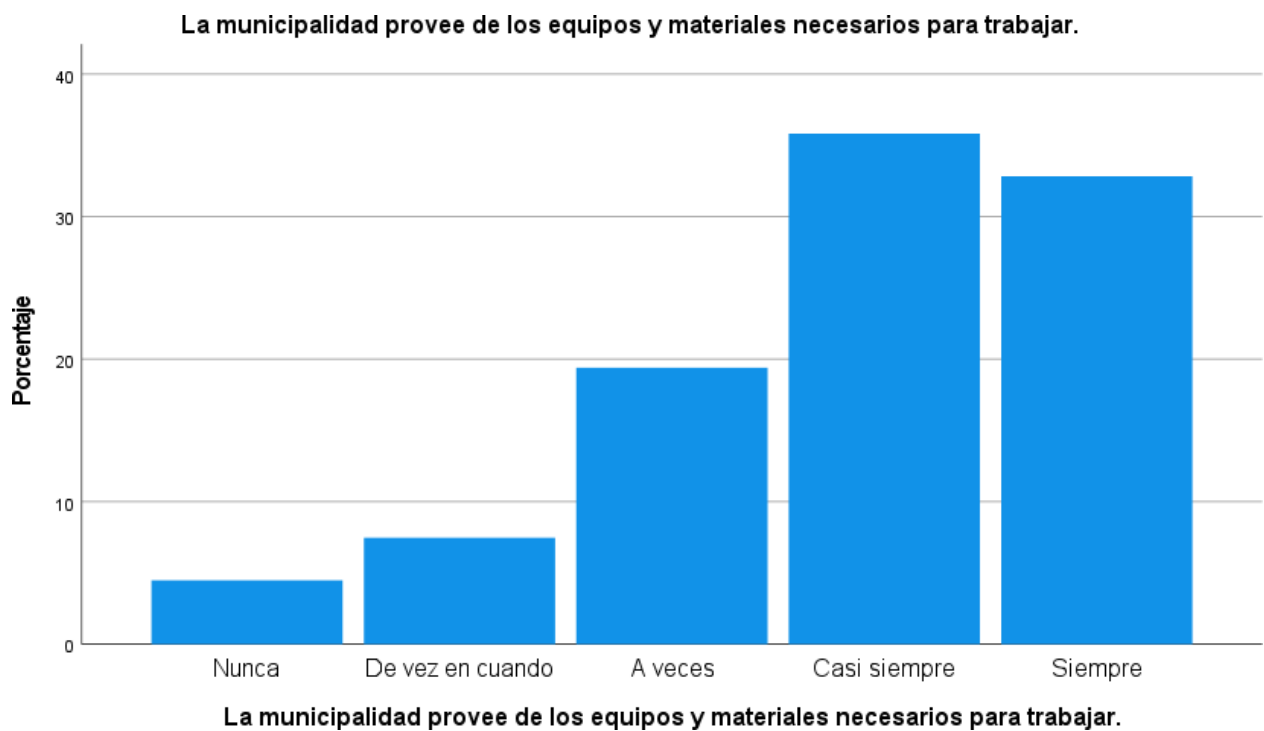
**Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo (exceso de frío o calor).**



Con respecto a la pregunta número 24, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 22.4% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

25. La municipalidad provee de los equipos y materiales necesarios para trabajar.

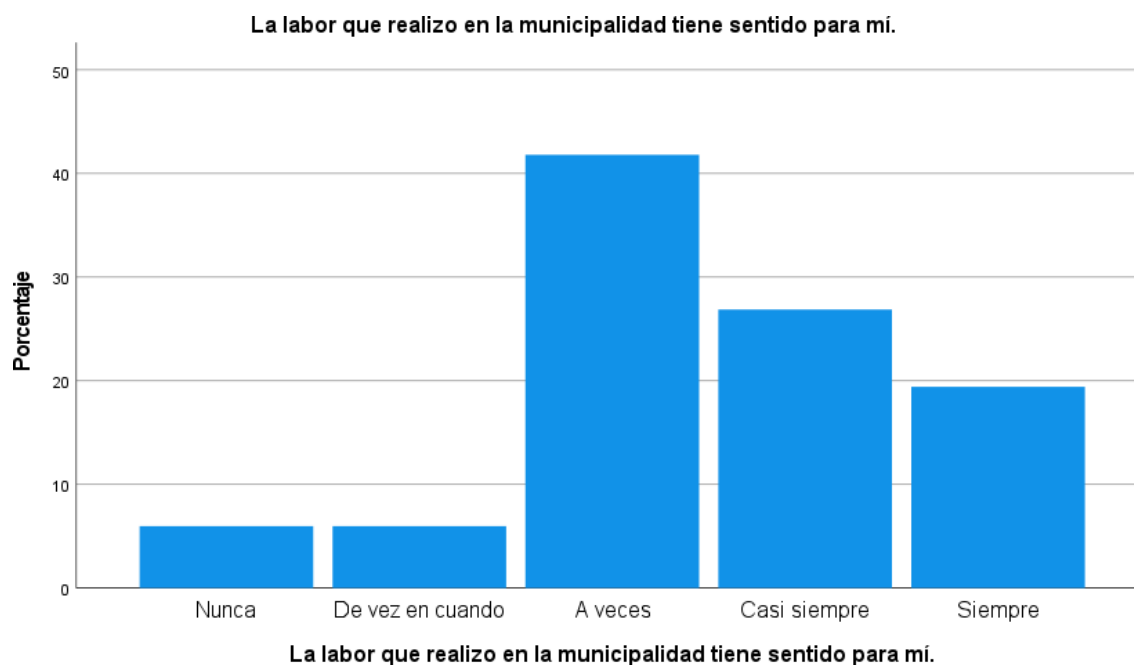
	N	%
Nunca	3	4.5%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	13	19.4%
Casi siempre	24	35.8%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 25, se puede observar que el 4.5% de la muestra respondió "nunca", el 7.5% con un "de vez en cuando", el 19.4% con un "aveces", el 35.8% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**26. La labor que realizo en la municipalidad tiene sentido para mí.**

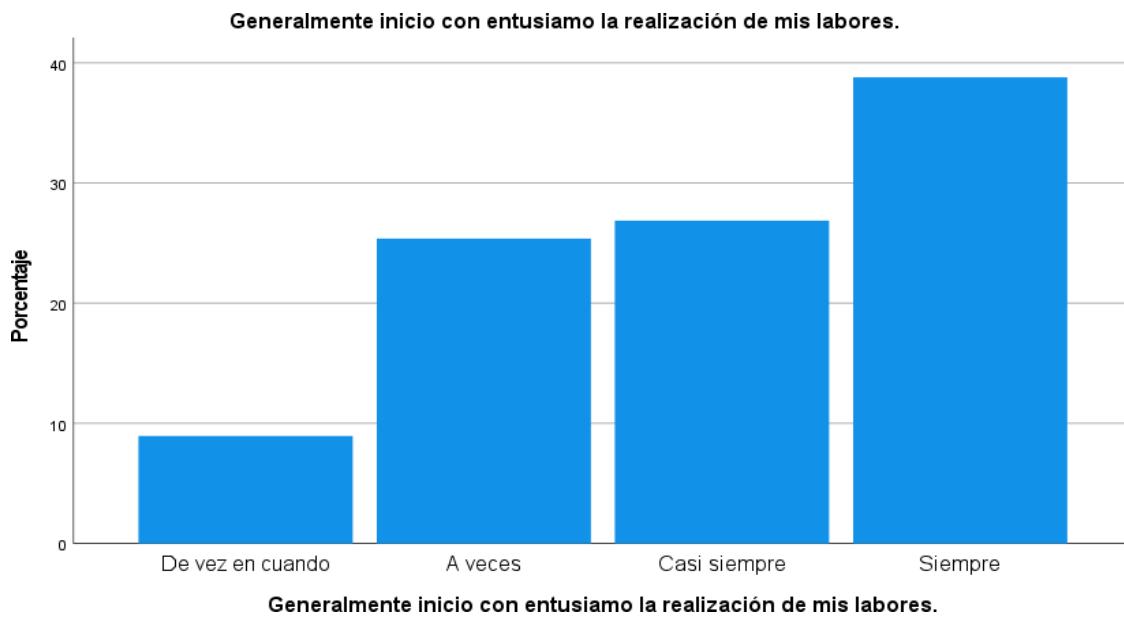
	N	%
Nunca	4	6.0%
De vez en cuando	4	6.0%
A veces	28	41.8%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	13	19.4%



Con respecto a la pregunta número 26, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "nunca", el 6.0% con un "de vez en cuando", el 41.8% con un "aveces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 19.4% con un "siempre".

**27. Generalmente inicio con entusiasmo la realización de mis labores.**

	N	%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	26	38.8%



Con respecto a la pregunta número 27, se puede observar que el 9.0% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 38.8% con un "siempre".



**28.** El trabajo que realizo a diario representa un desafío para mí.

	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	16	23.9%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	28	41.8%

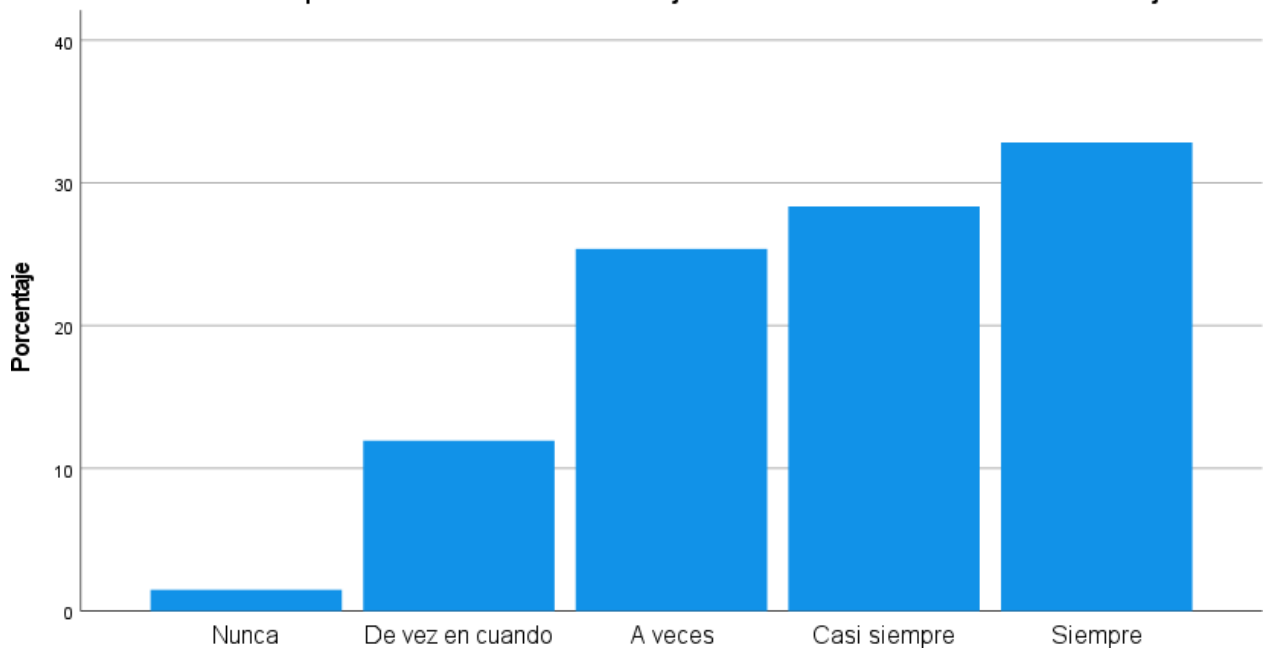


Con respecto a la pregunta número 28, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 23.9% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 41.8% con un "siempre".

**29.** Frecuentemente se presentan conflictos entre trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	8	11.9%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	22	32.8%

**Frecuentemente se presentan conflictos entre trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo.**



**Frecuentemente se presentan conflictos entre trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo.**

Con respecto a la pregunta número 29, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 11.9% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**30.** Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.

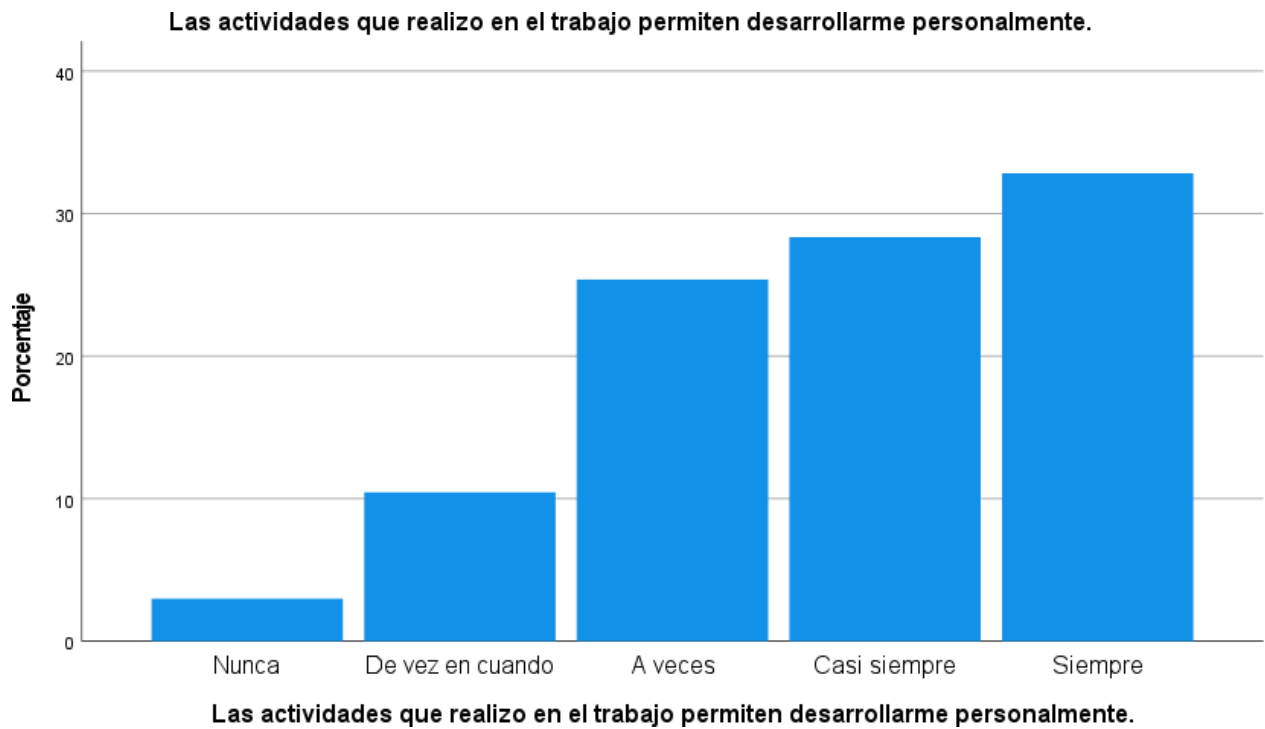
	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	25	37.3%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	17	25.4%



Con respecto a la pregunta número 30, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 37.3% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 25.4% con un "siempre".

**31. Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.**

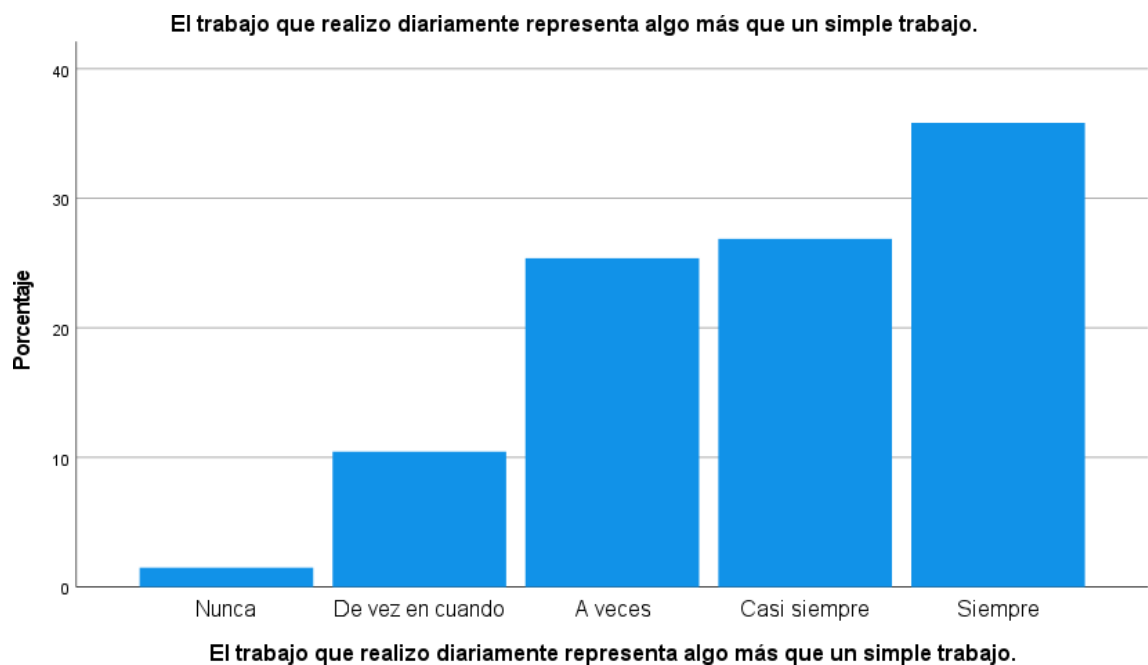
	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 31, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**32.** El trabajo que realizo diariamente representa algo más que un simple trabajo.

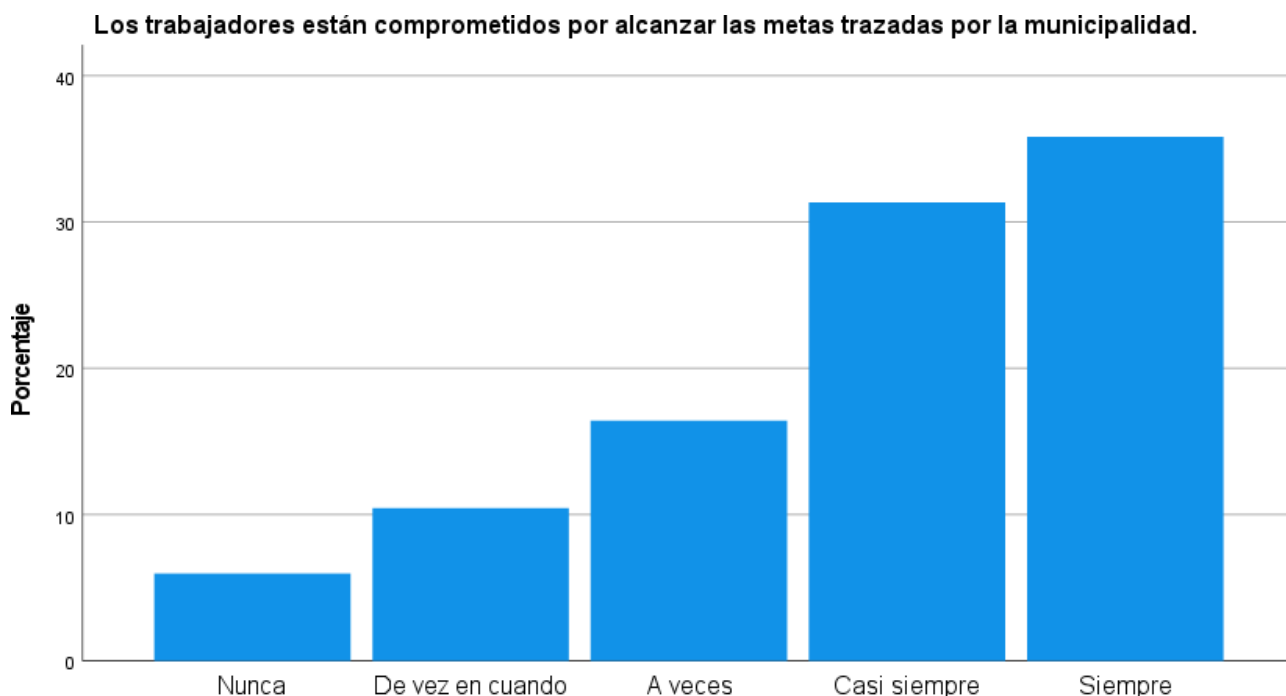
	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	24	35.8%



Con respecto a la pregunta número 32, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 35.8% con un "siempre".

**33.** Los trabajadores están comprometidos por alcanzar las metas trazadas por la municipalidad.

	N	%
Nunca	4	6.0%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	11	16.4%
Casi siempre	21	31.3%
Siempre	24	35.8%



**Los trabajadores están comprometidos por alcanzar las metas trazadas por la municipalidad.**

Con respecto a la pregunta número 33, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 16.4% con un "a veces", el 31.3% con un "casi siempre" y un 35.8% con un "siempre".

**34. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas**

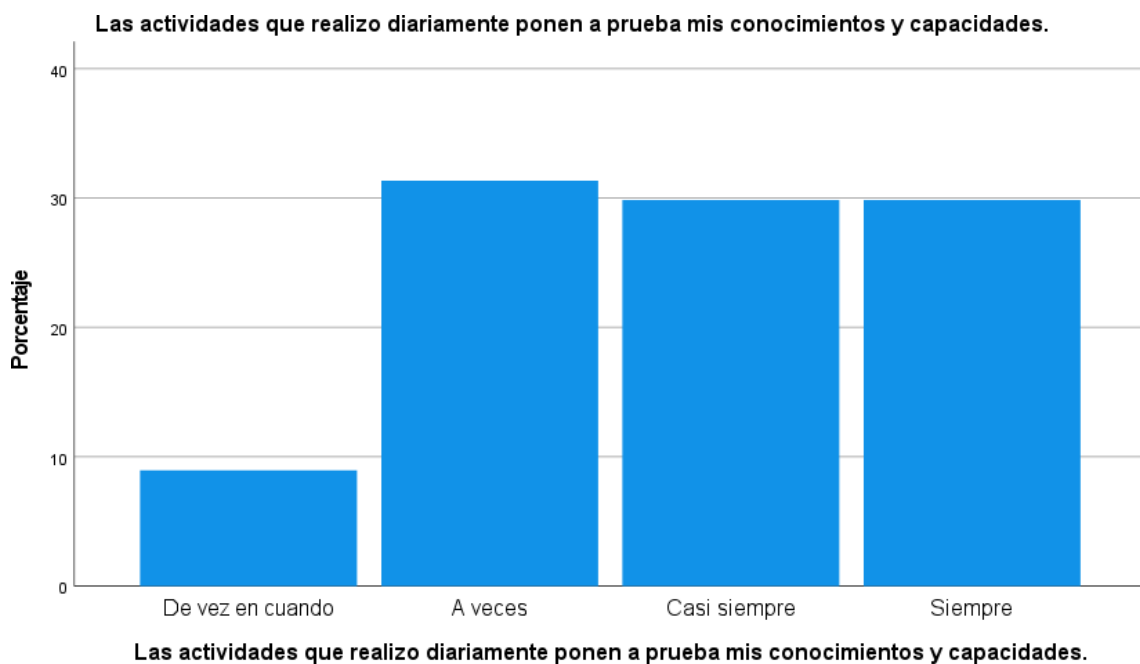
	N	%
Nunca	4	6.0%
De vez en cuando	9	13.4%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	19	28.4%



Con respecto a la pregunta número 34, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "nunca", el 13.4% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 28.4% con un "siempre".

**35. Las actividades que realizo diariamente ponen a prueba mis conocimientos y capacidades.**

	N	%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	21	31.3%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	20	29.9%

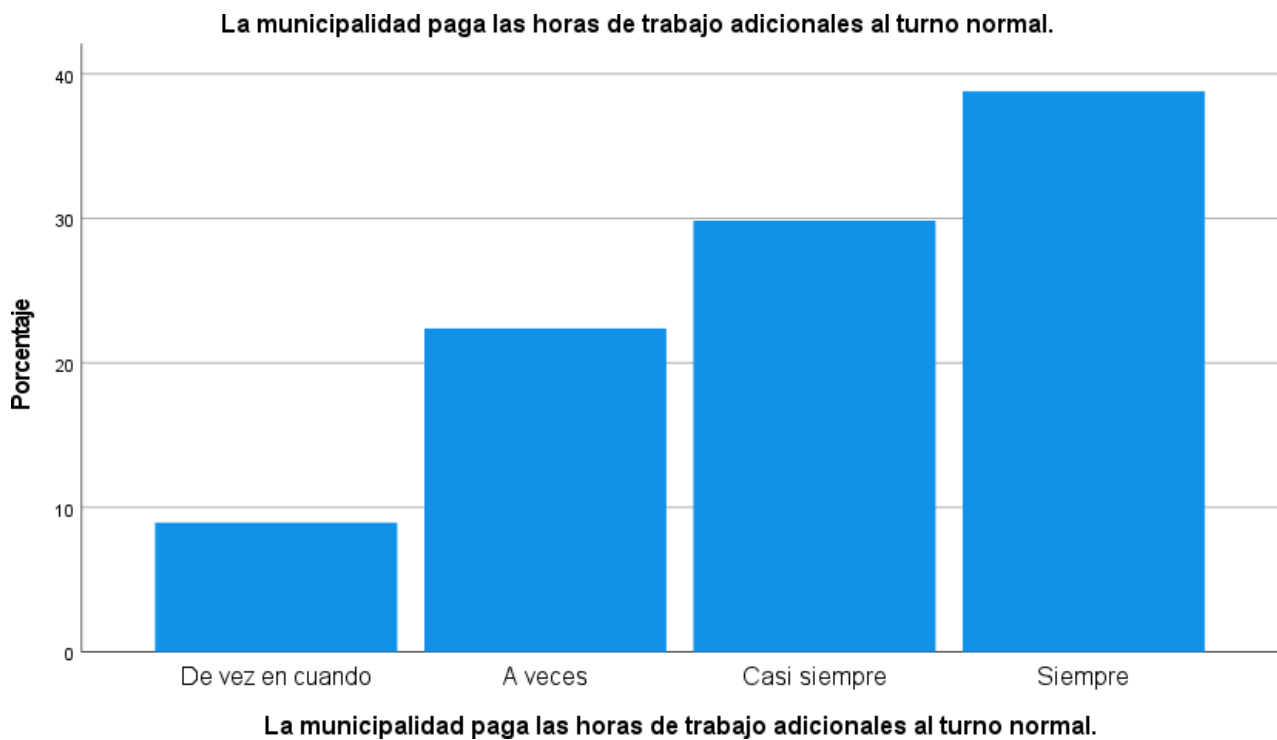


Con respecto a la pregunta número 35, se puede observar que el 9.0% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 31.3% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 29.9% con un "siempre".



**36.** La municipalidad paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.

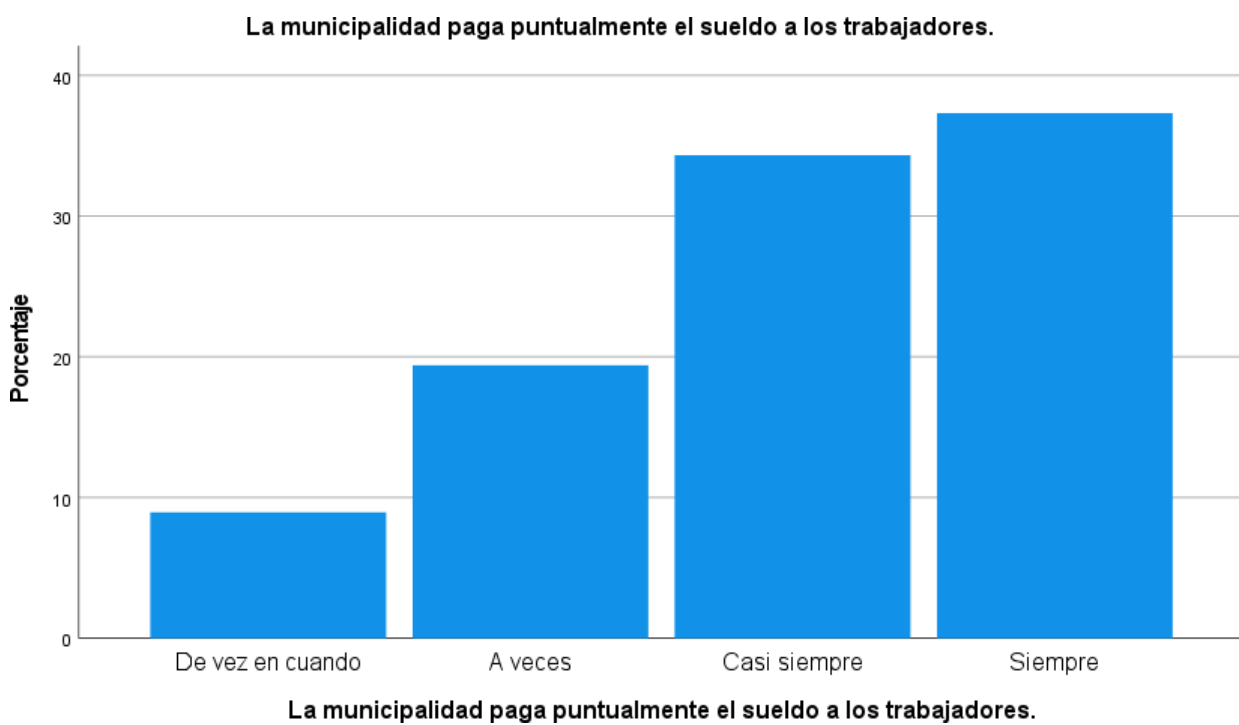
	N	%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	15	22.4%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	26	38.8%



Con respecto a la pregunta número 36, se puede observar que el 9.0% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 22.4% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 38.8% con un "siempre".

**37. La municipalidad paga puntualmente el sueldo a los trabajadores.**

	N	%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	13	19.4%
Casi siempre	23	34.3%
Siempre	25	37.3%



Con respecto a la pregunta número 37, se puede observar que el 9.0% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 19.4% con un "a veces", el 34.4% con un "casi siempre" y un 37.3% con un "siempre".

**38.** En el trabajo se permite justificar las tardanzas.

	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	22	32.8%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	20	29.9%



Con respecto a la pregunta número 38, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 32.8% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 29.9% con un "siempre".

**39.** La municipalidad brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.

Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	20	29.9%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	19	28.4%

**La municipalidad brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.**



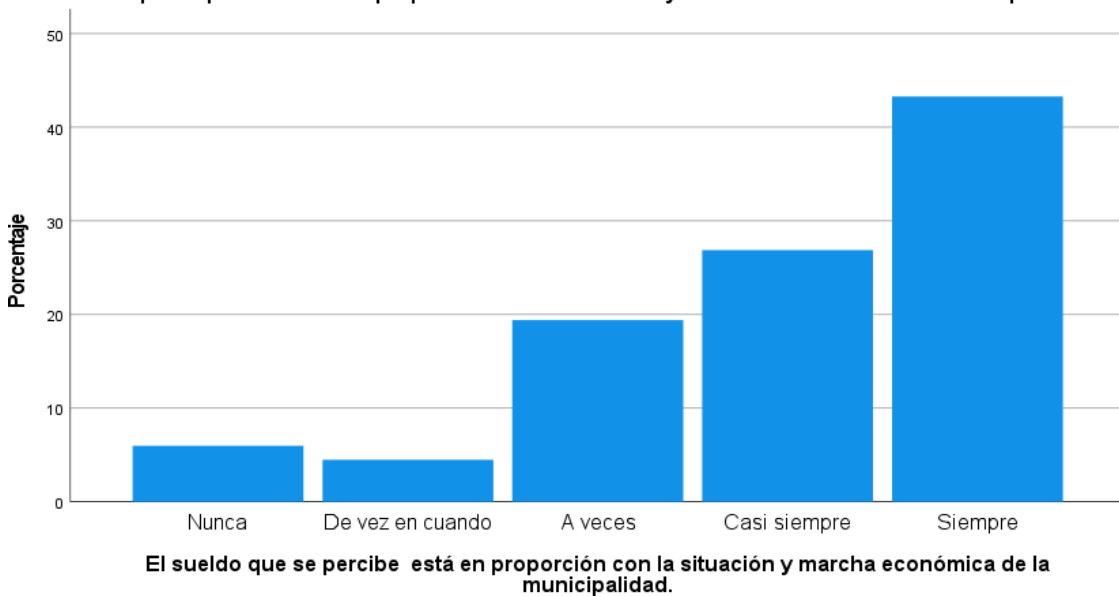
**La municipalidad brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.**

Con respecto a la pregunta número 39, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 29.9% con un "aveces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 28.4% con un "siempre".

**40.** El sueldo que se percibe está en proporción con la situación y marcha económica de la municipalidad.

	N	%
Nunca	4	6.0%
De vez en cuando	3	4.5%
A veces	13	19.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	29	43.3%

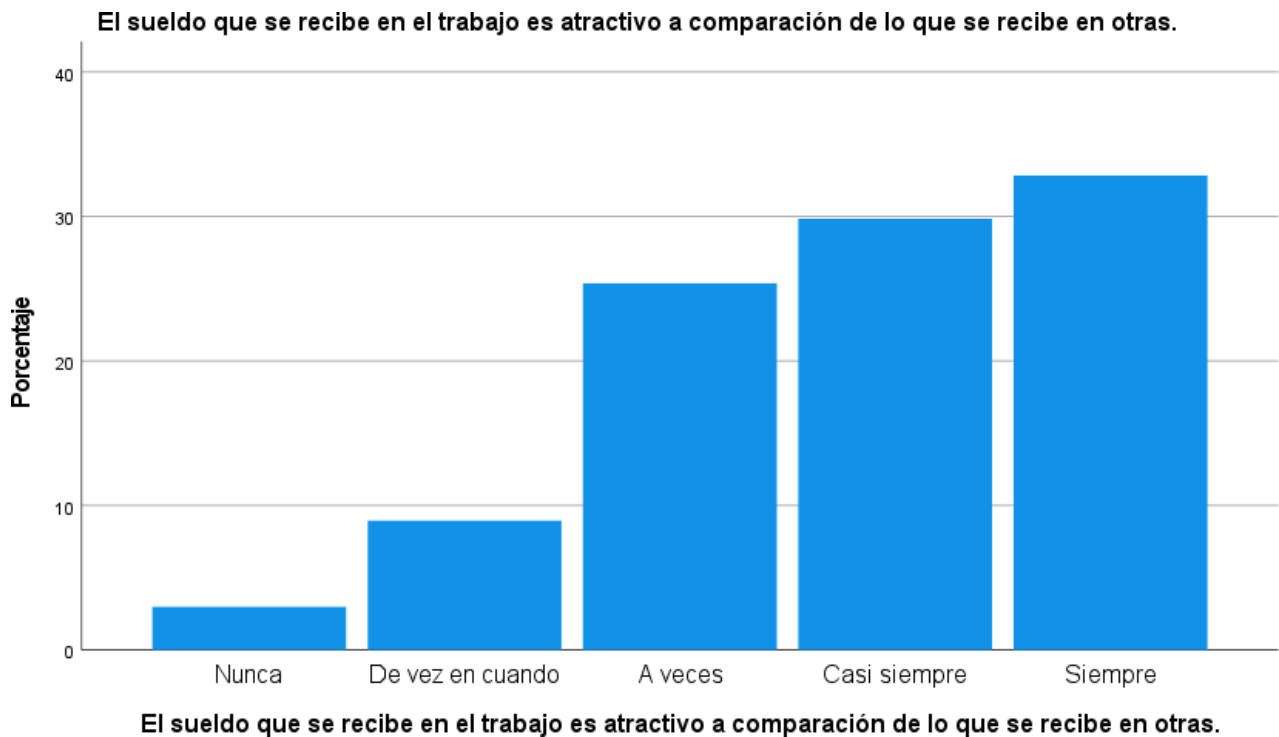
**El sueldo que se percibe está en proporción con la situación y marcha económica de la municipalidad.**



Con respecto a la pregunta número 40, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "nunca", el 4.5% con un "de vez en cuando", el 19.4% con un "aveces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 43.3% con un "siempre".

**41.** El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras.

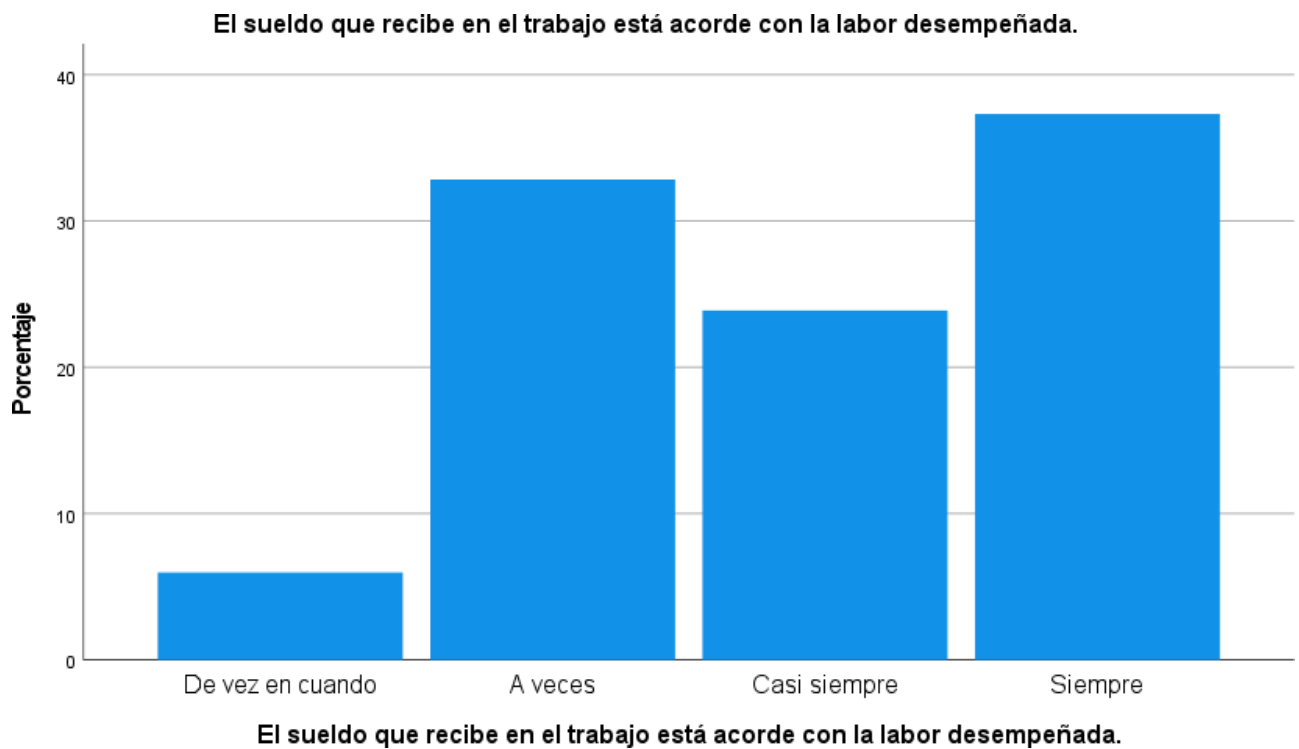
	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 41, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**42.** El sueldo que recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.

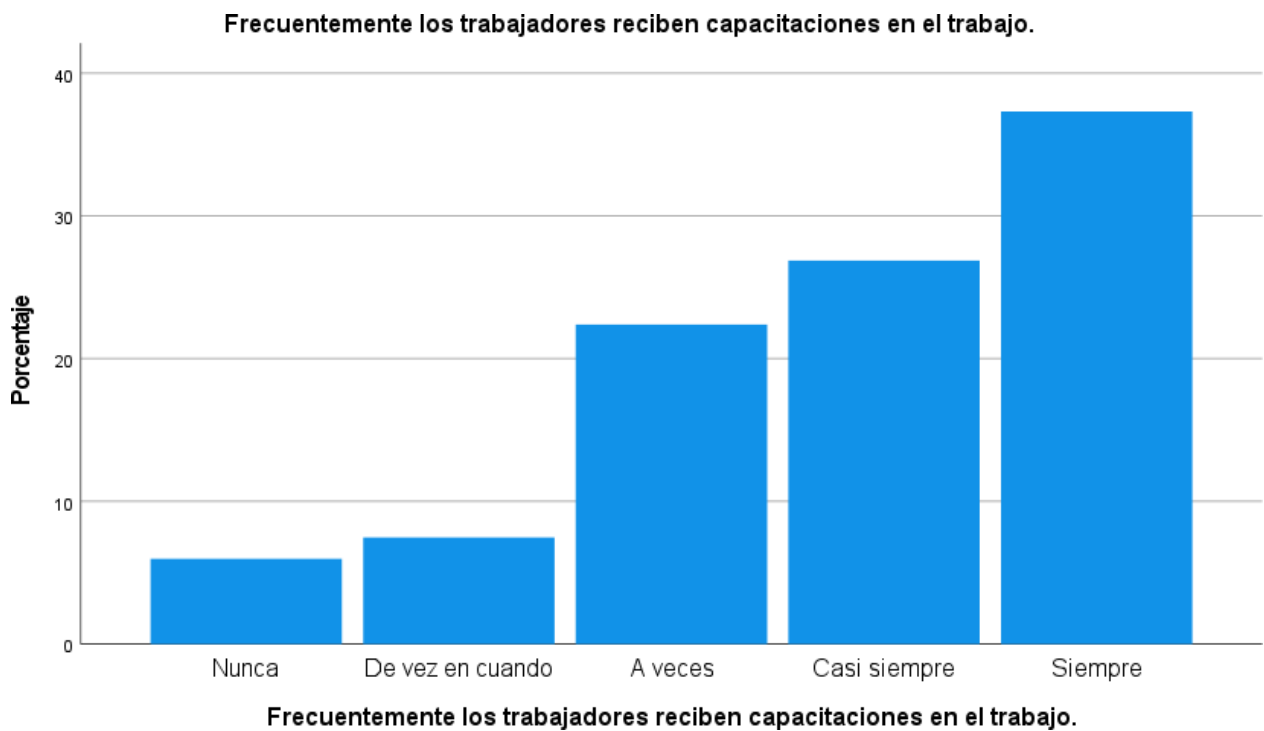
	N	%
De vez en cuando	4	6.0%
A veces	22	32.8%
Casi siempre	16	23.9%
Siempre	25	37.3%



Con respecto a la pregunta número 42, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 32.8% con un "a veces", el 23.9% con un "casi siempre" y un 37.3% con un "siempre".

**43. Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en el trabajo.**

	N	%
Nunca	4	6.0%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	15	22.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	25	37.3%



Con respecto a la pregunta número 43, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "nunca", el 7.5% con un "de vez en cuando", el 22.4% con un "aveces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 37.3% con un "siempre".



**44.** El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.

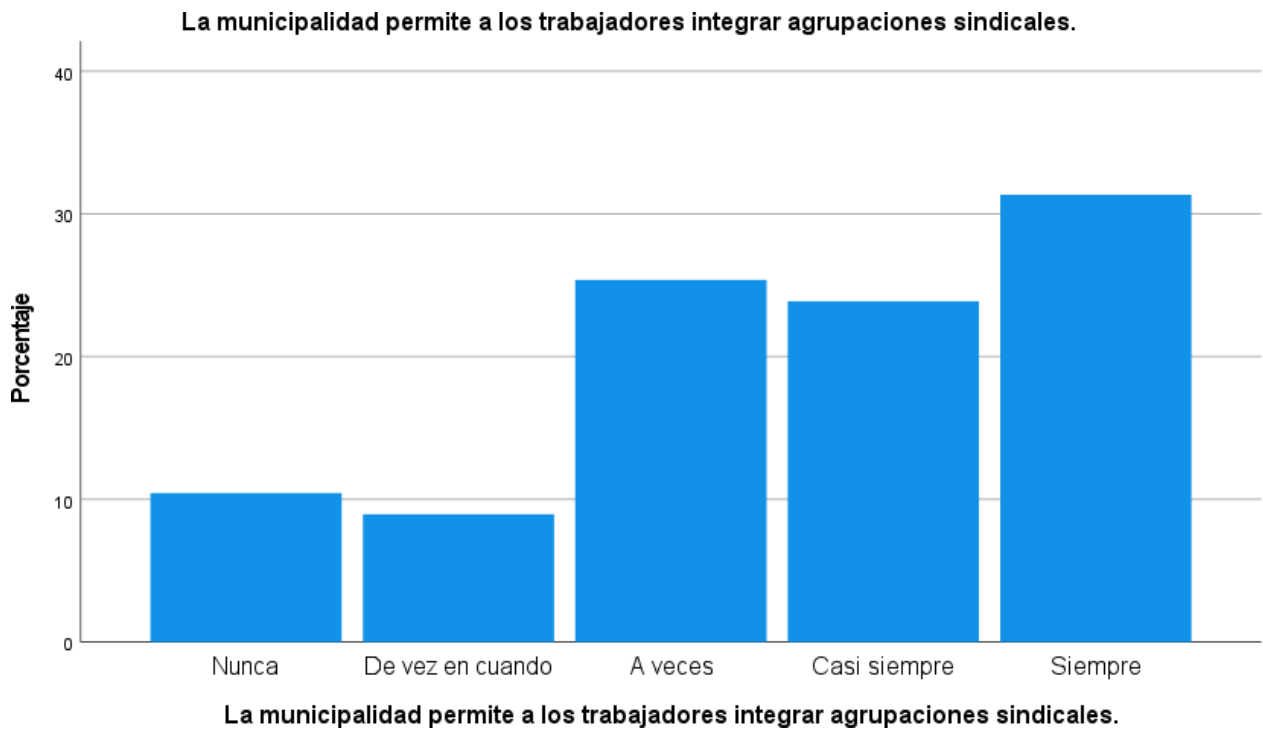
	N	%
De vez en cuando	8	11.9%
A veces	21	31.3%
Casi siempre	17	25.4%
Siempre	21	31.3%



Con respecto a la pregunta número 44, se puede observar que el 11.9% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 31.3% con un "a veces", el 25.4% con un "casi siempre" y un 31.3% con un "siempre".

**45. La municipalidad permite a los trabajadores integrar agrupaciones sindicales.**

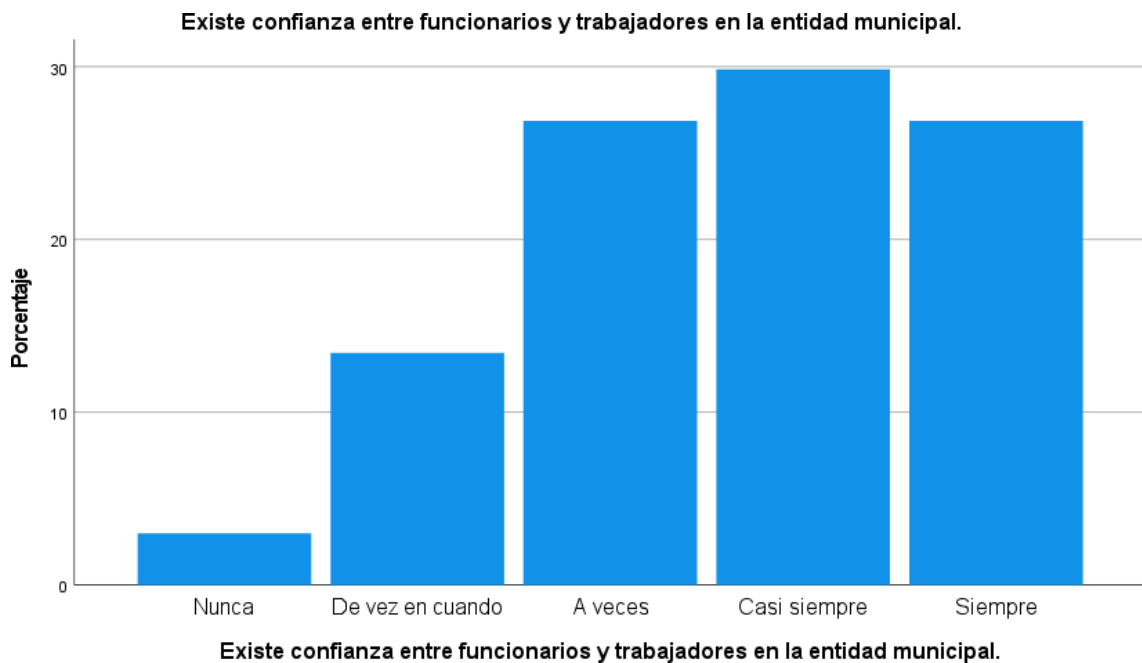
	N	%
Nunca	7	10.4%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	16	23.9%
Siempre	21	31.3%



Con respecto a la pregunta número 45, se puede observar que el 10.4% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "aveces", el 23.9% con un "casi siempre" y un 31.3% con un "siempre".

**46. Existe confianza entre funcionarios y trabajadores en la entidad municipal.**

	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	9	13.4%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	18	26.9%

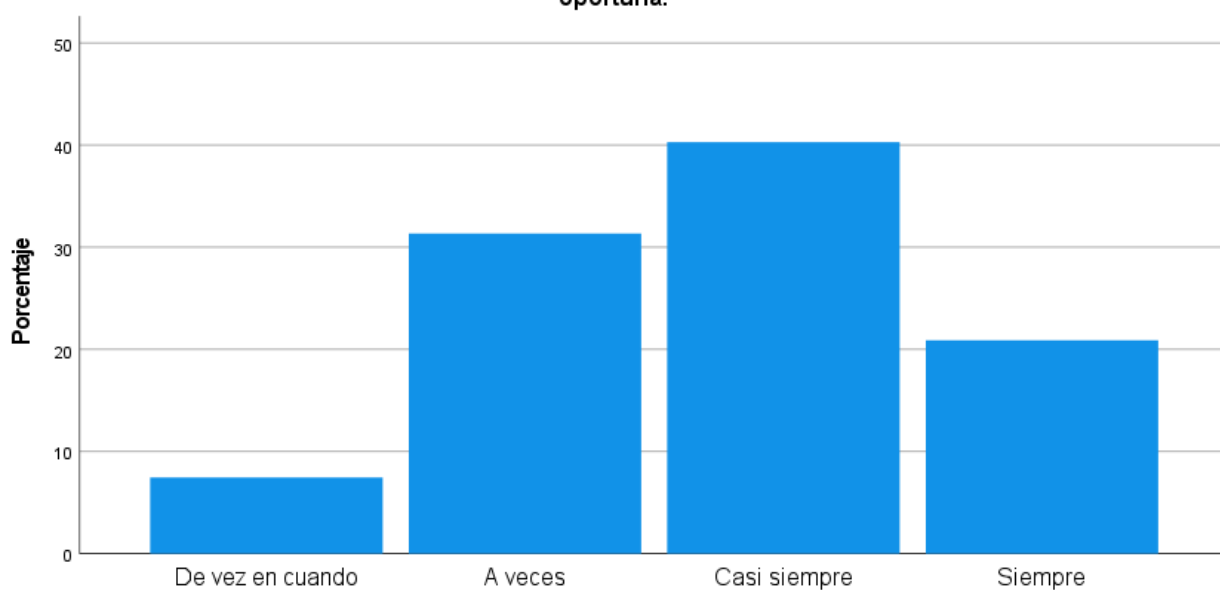


Con respecto a la pregunta número 46, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 13.4% con un "de vez en cuando", el 26.9% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 26.9% con un "siempre".

**47.** La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.

	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	21	31.3%
Casi siempre	27	40.3%
Siempre	14	20.9%

**La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.**

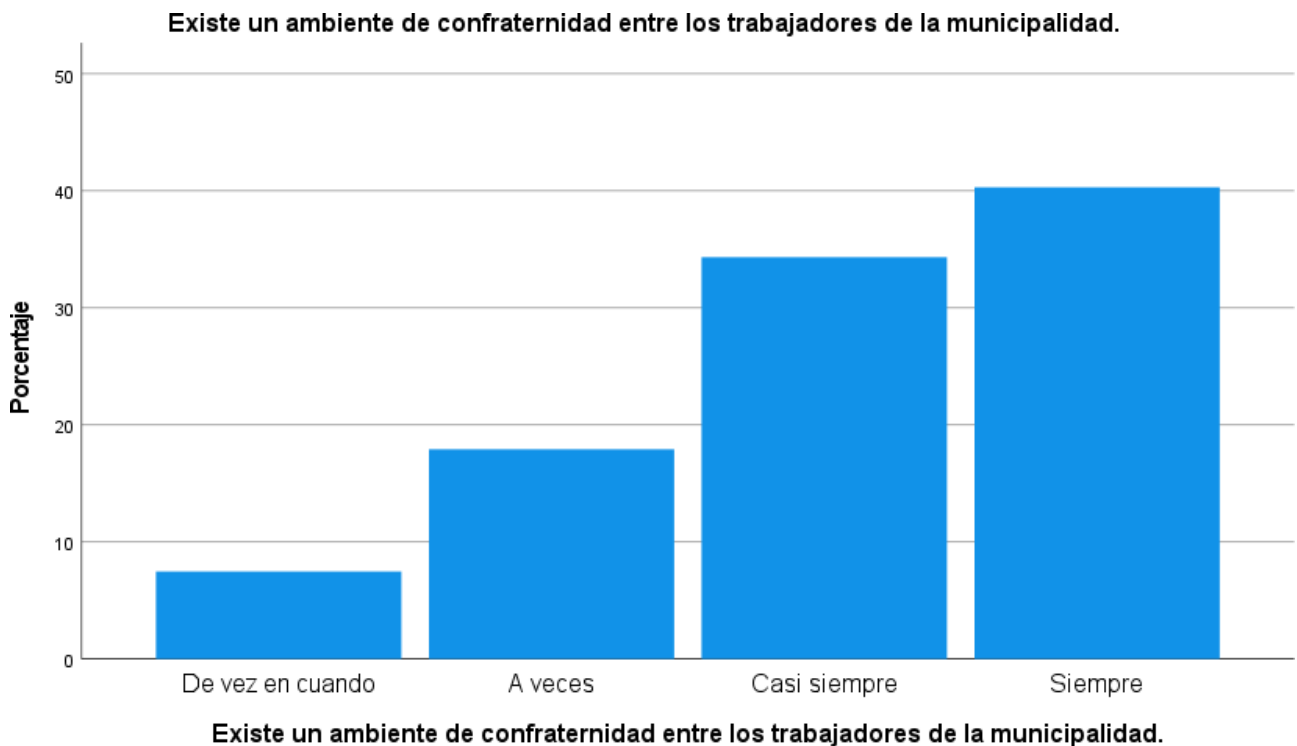


**La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.**

Con respecto a la pregunta número 47, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 31.3% con un "a veces", el 40.3% con un "casi siempre" y un 20.9% con un "siempre".

**48.** Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de lamunicipalidad.

	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	12	17.9%
Casi siempre	23	34.3%
Siempre	27	40.3%

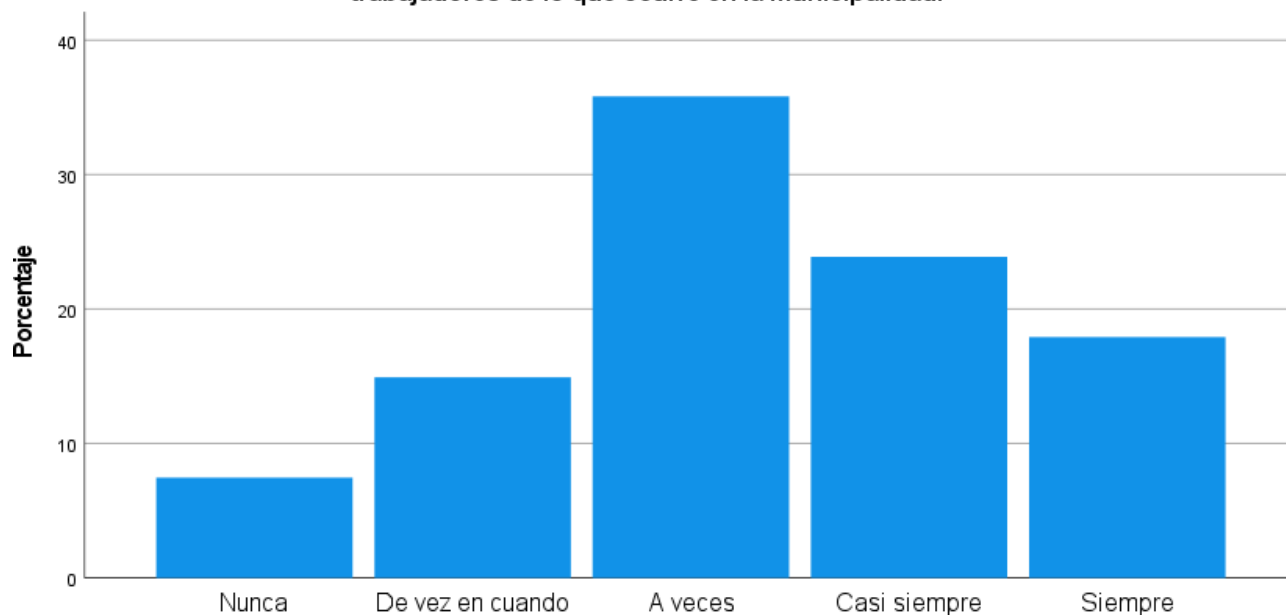


Con respecto a la pregunta número 48, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 17.9% con un "a veces", el 34.3% con un "casi siempre" y un 40.3% con un "siempre".

**49.** En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, emails, etc) paramantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la municipalidad.

	N	%
Nunca	5	7.5%
De vez en cuando	10	14.9%
A veces	24	35.8%
Casi siempre	16	23.9%
Siempre	12	17.9%

**En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, emails, etc) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la municipalidad.**



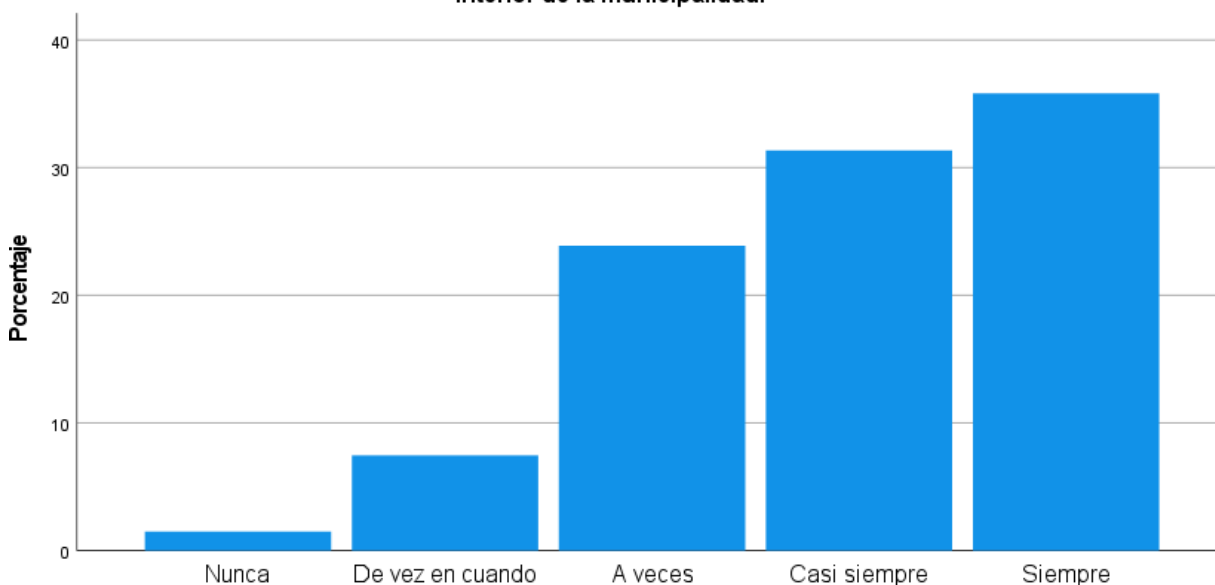
**En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, emails, etc) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la municipalidad.**

Con respecto a la pregunta número 49, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "nunca", el 14.9% con un "de vez en cuando", el 35.8% con un "a veces", el 23.9% con un "casi siempre" y un 17.9% con un "siempre".

**50.** Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los funcionarios para dar a conocer lo que sucede al interior de la municipalidad.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	16	23.9%
Casi siempre	21	31.3%
Siempre	24	35.8%

**Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los funcionarios para dar a conocer lo que sucede al interior de la municipalidad.**

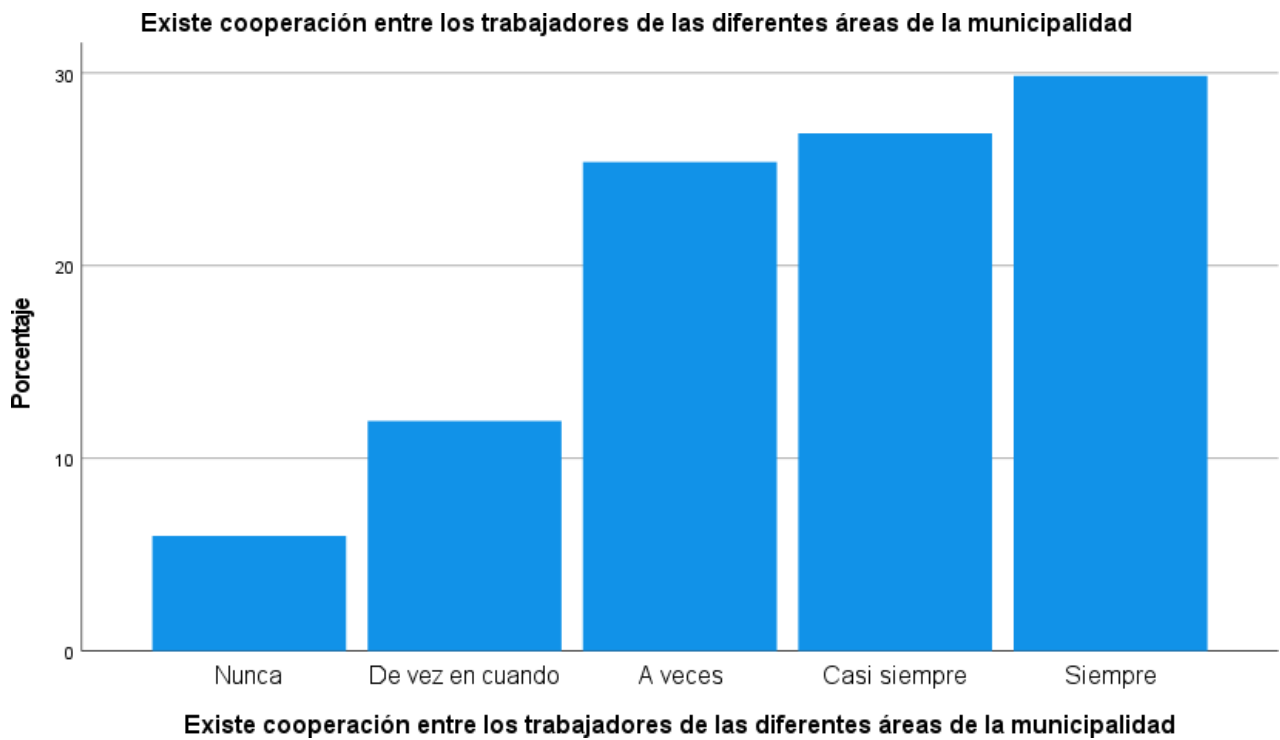


**Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los funcionarios para dar a conocer lo que sucede al interior de la municipalidad.**

Con respecto a la pregunta número 50, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 7.5% con un "de vez en cuando", el 23.9% con un "a veces", el 31.3% con un "casi siempre" y un 35.8% con un "siempre".

**51. Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de lamunicipalidad**

	N	%
Nunca	4	6.0%
De vez en cuando	8	11.9%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	20	29.9%

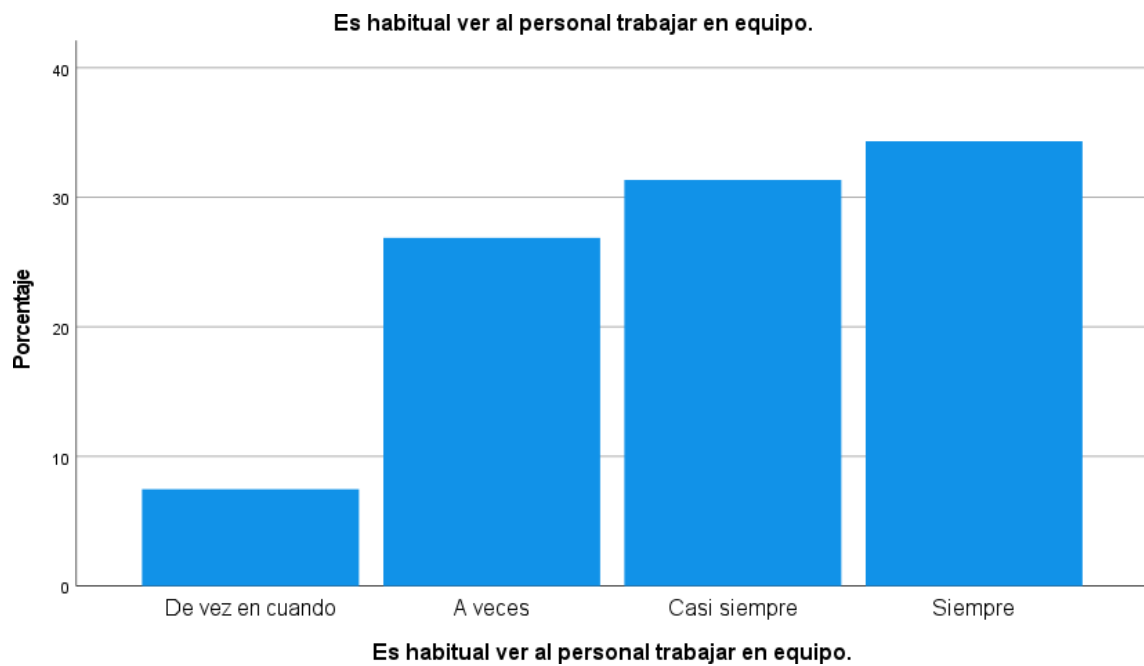


Con respecto a la pregunta número 51, se puede observar que el 6.0% de la muestra respondió "nunca", el 11.9% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 29.9% con un "siempre".



**52. Es habitual ver al personal trabajar en equipo.**

	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	21	31.3%
Siempre	23	34.3%

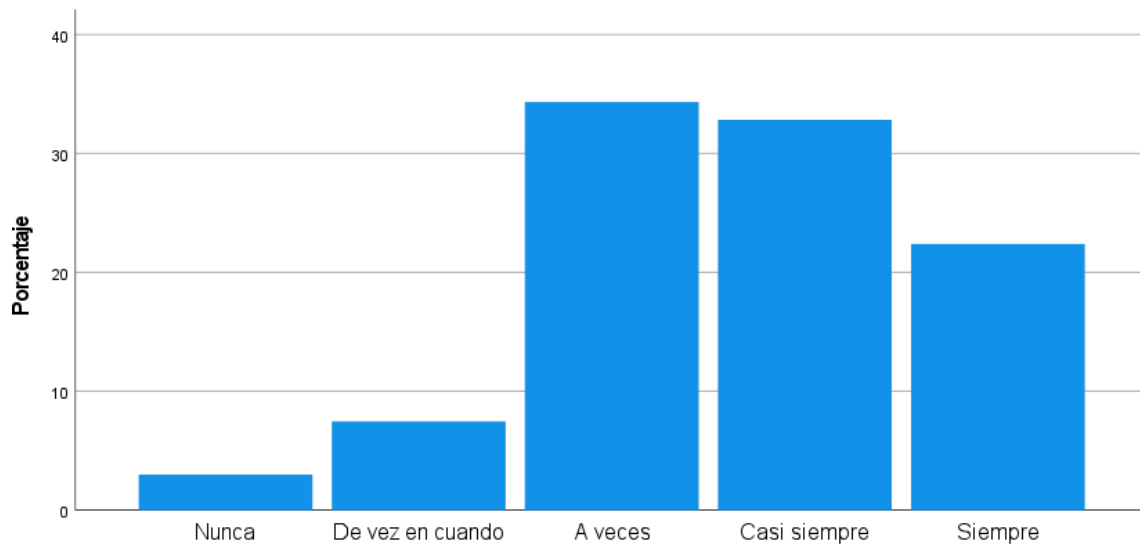


Con respecto a la pregunta número 52, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 26.9% con un "a veces", el 31.3% con un "casi siempre" y un 34.3% con un "siempre".

**53.** La municipalidad realiza actividades con el fin de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.

	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	23	34.3%
Casi siempre	22	32.8%
Siempre	15	22.4%

**La municipalidad realiza actividades con el fin de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.**

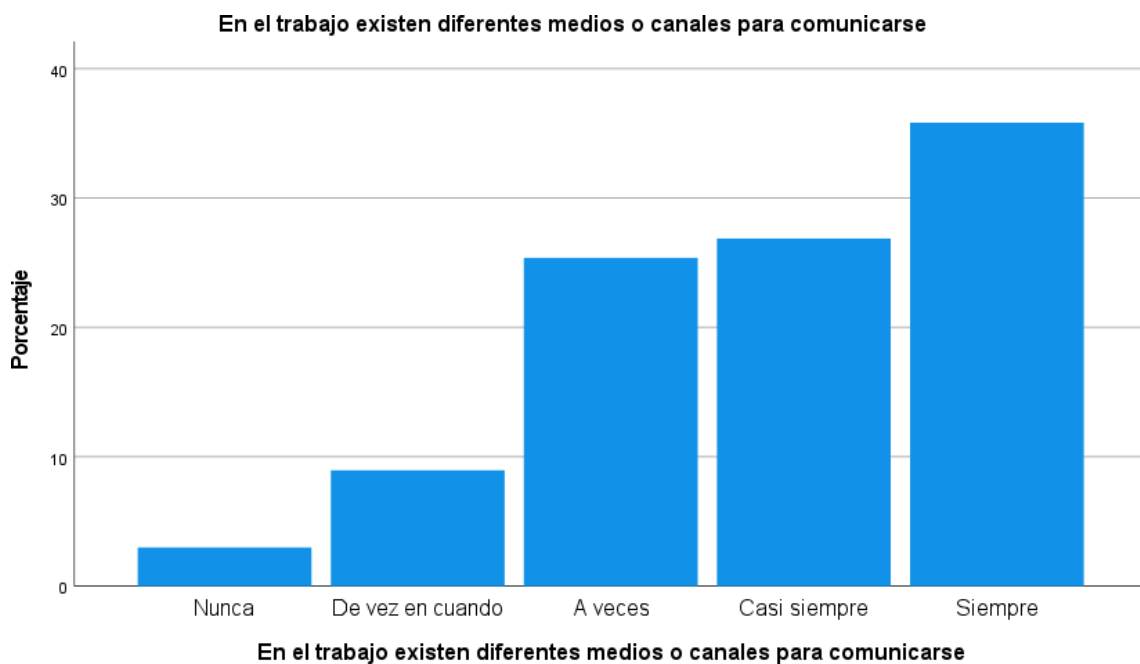


**La municipalidad realiza actividades con el fin de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.**

Con respecto a la pregunta número 53, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 7.5% con un "de vez en cuando", el 34.3% con un "aveces", el 32.8% con un "casi siempre" y un 22.4% con un "siempre".

**54. En el trabajo existen diferentes medios o canales para comunicarse**

	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	24	35.8%

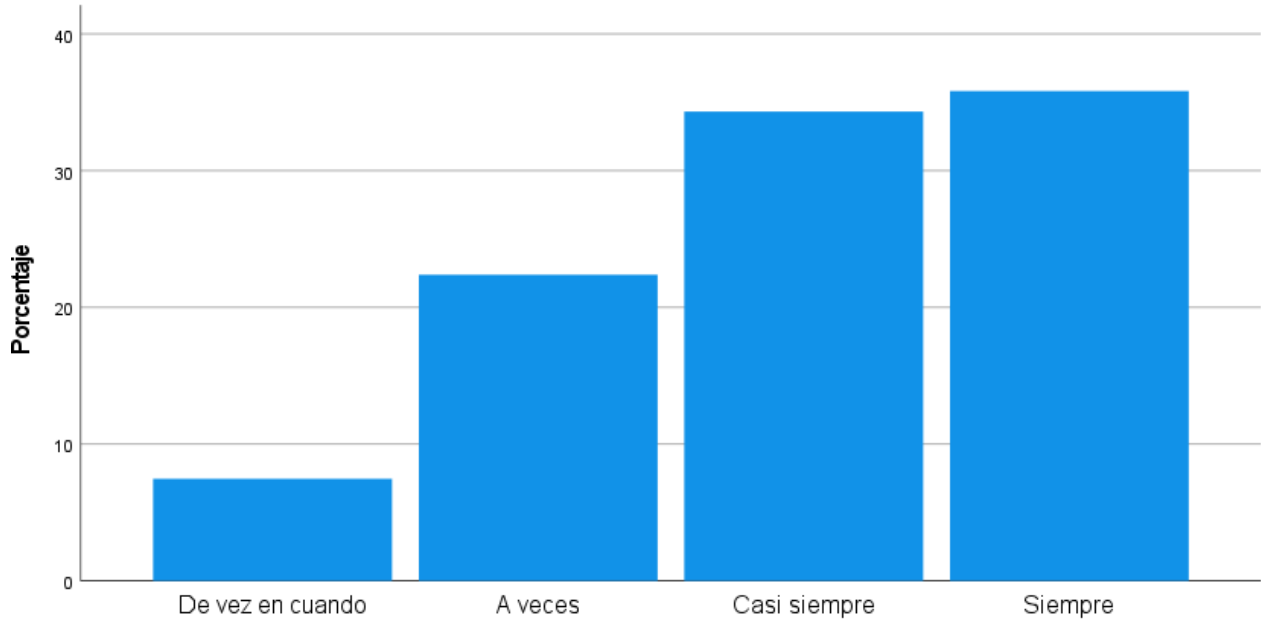


Con respecto a la pregunta número 54, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "aveces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 35.8% con un "siempre".

**55.** Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la municipalidad.

	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	15	22.4%
Casi siempre	23	34.3%
Siempre	24	35.8%

**Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la municipalidad.**



**Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la municipalidad.**

Con respecto a la pregunta número 55, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 22.4% con un "a veces", el 34.3% con un "casi siempre" y un 35.8% con un "siempre".

**56.** La alta dirección toma en cuenta las sugerencias dadas por los trabajadores en las decisiones que determinarán el futuro de la municipalidad.

	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	8	11.9%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	18	26.9%
Siempre	21	31.3%

**La alta dirección toma en cuenta las sugerencias dadas por los trabajadores en las decisiones que determinarán el futuro de la municipalidad.**



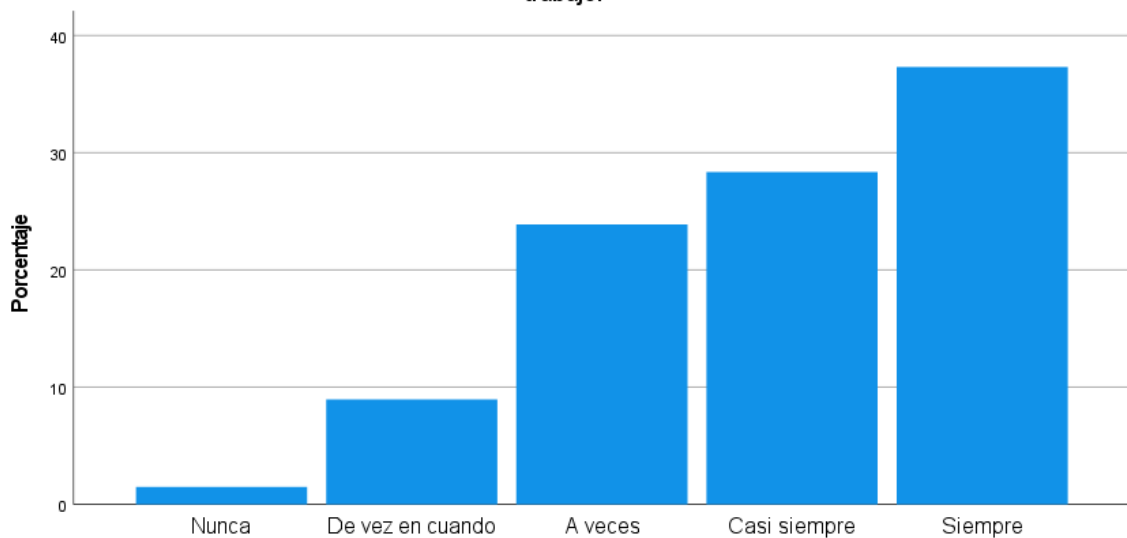
**La alta dirección toma en cuenta las sugerencias dadas por los trabajadores en las decisiones que determinarán el futuro de la municipalidad.**

Con respecto a la pregunta número 56, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 11.9% con un "de vez en cuando", el 26.9% con un "a veces", el 26.9% con un "casi siempre" y un 31.3% con un "siempre".

**57.** Es habitual que los jefes previamente coordinen con el personal sobre las actividades que se realizarán en el trabajo.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	16	23.9%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	25	37.3%

**Es habitual que los jefes previamente coordinen con el personal sobre las actividades que se realizarán en el trabajo.**



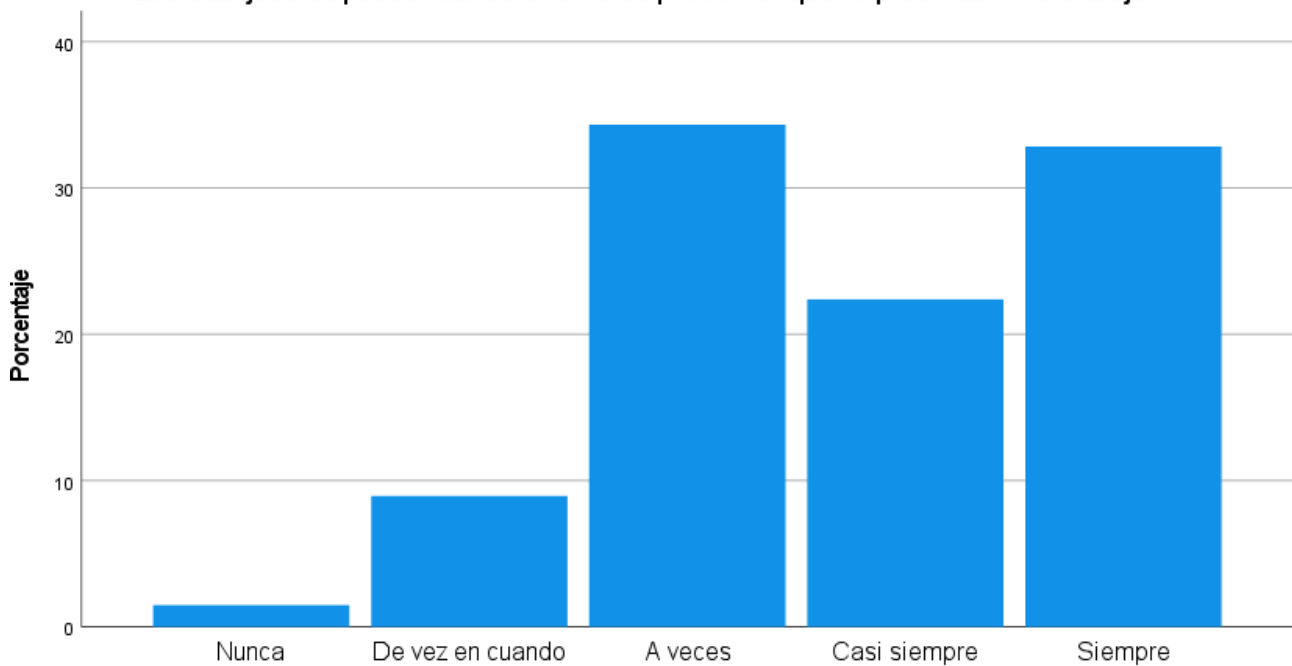
**Es habitual que los jefes previamente coordinen con el personal sobre las actividades que se realizarán en el trabajo.**

Con respecto a la pregunta número 57, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 23.9% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 37.3% con un "siempre".

**58.** Los trabajadores pueden dar solución a los problemas que se presentan en el trabajo.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	23	34.3%
Casi siempre	15	22.4%
Siempre	22	32.8%

**Los trabajadores pueden dar solución a los problemas que se presentan en el trabajo.**



**Los trabajadores pueden dar solución a los problemas que se presentan en el trabajo.**

Con respecto a la pregunta número 58, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 34.3% con un "a veces", el 22.4% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**59.** Es frecuente observar que personas ajenas al área decidan cómo realizar lastareas en el trabajo.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	14	20.9%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	26	38.8%



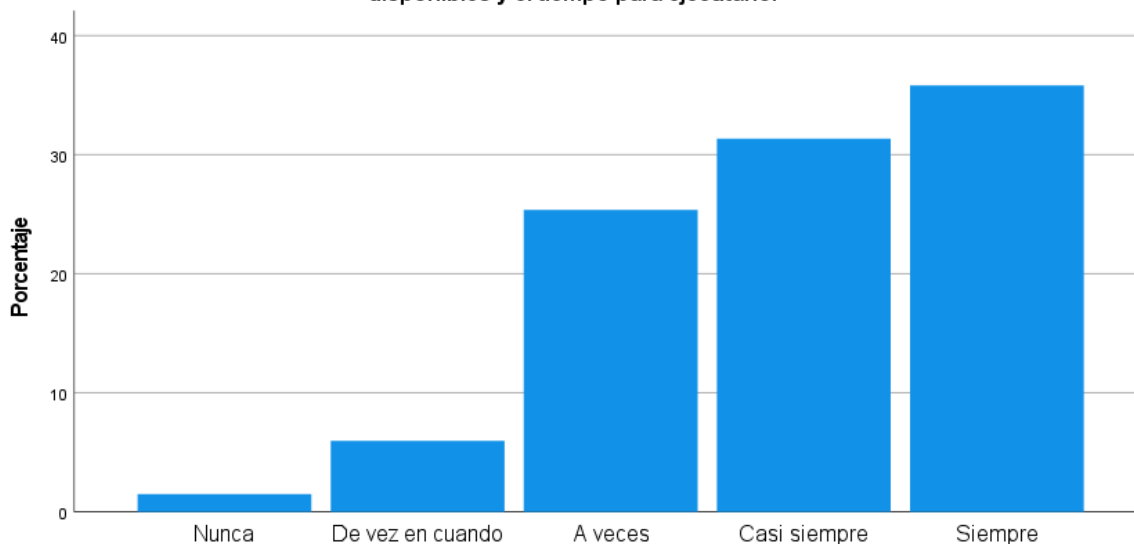
Con respecto a la pregunta número 59, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 20.9% con un "aveces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 38.8% con un "siempre".



**60.** Los jefes programan y planifican el trabajo diario estableciendo prioridades y tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo para ejecutarlo.

	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	4	6.0%
A veces	17	25.4%
Casi siempre	21	31.3%
Siempre	24	35.8%

**Los jefes programan y planifican el trabajo diario estableciendo prioridades y tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo para ejecutarlo.**

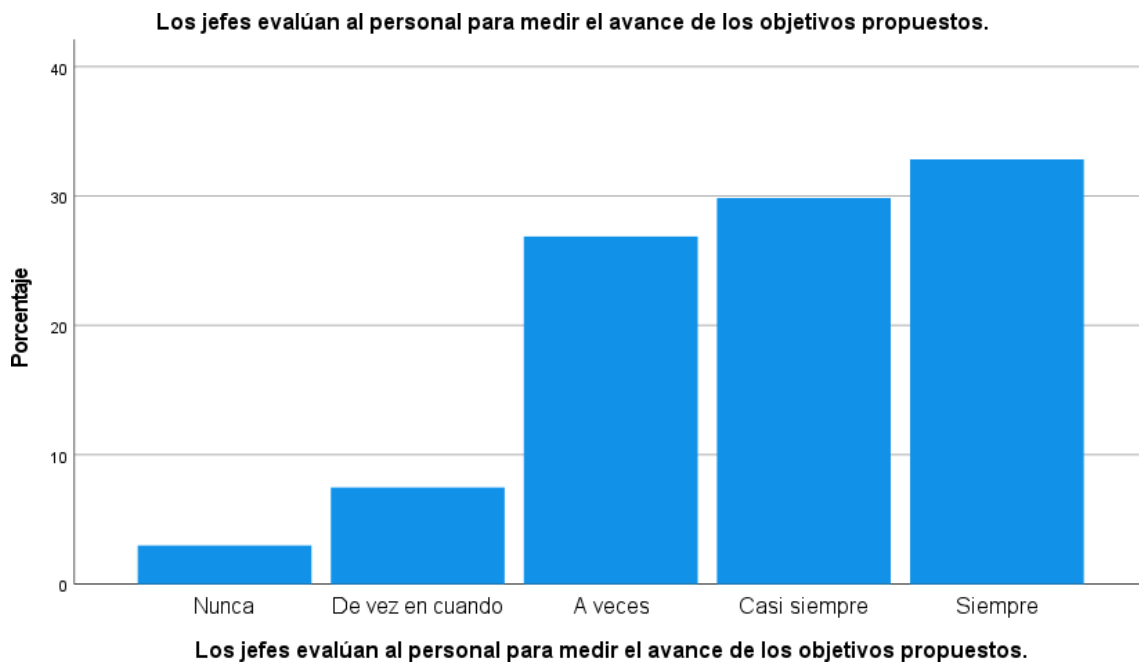


**Los jefes programan y planifican el trabajo diario estableciendo prioridades y tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo para ejecutarlo.**

Con respecto a la pregunta número 60, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 6.0% con un "de vez en cuando", el 25.4% con un "a veces", el 31.3% con un "casi siempre" y un 35.8% con un "siempre".

**61. Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos.**

	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	22	32.8%

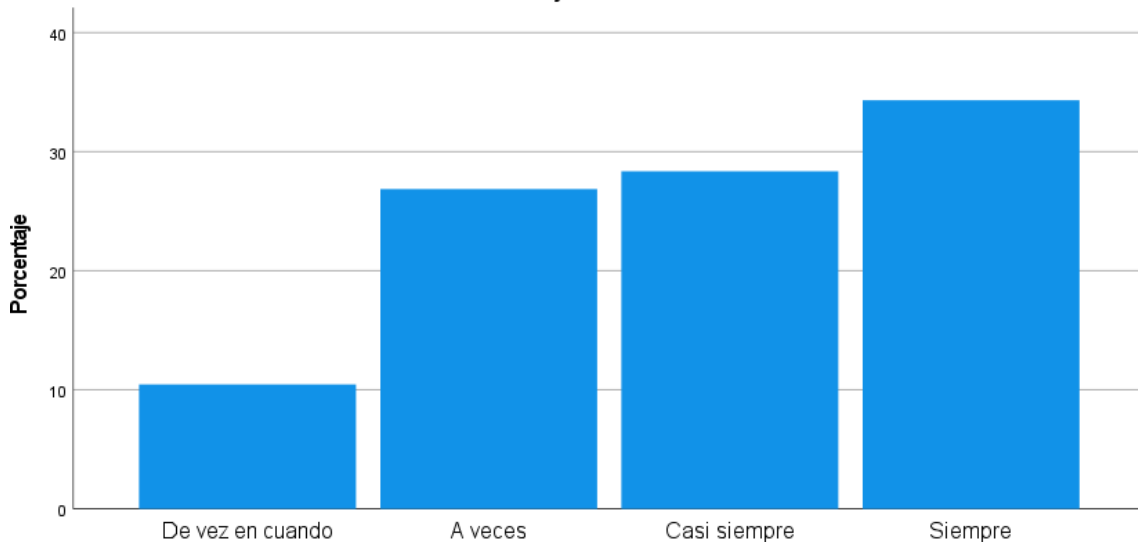


Con respecto a la pregunta número 61, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 7.5% con un "de vez en cuando", el 26.9% con un "aveces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**62.** Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.

	N	%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	23	34.3%

**Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.**

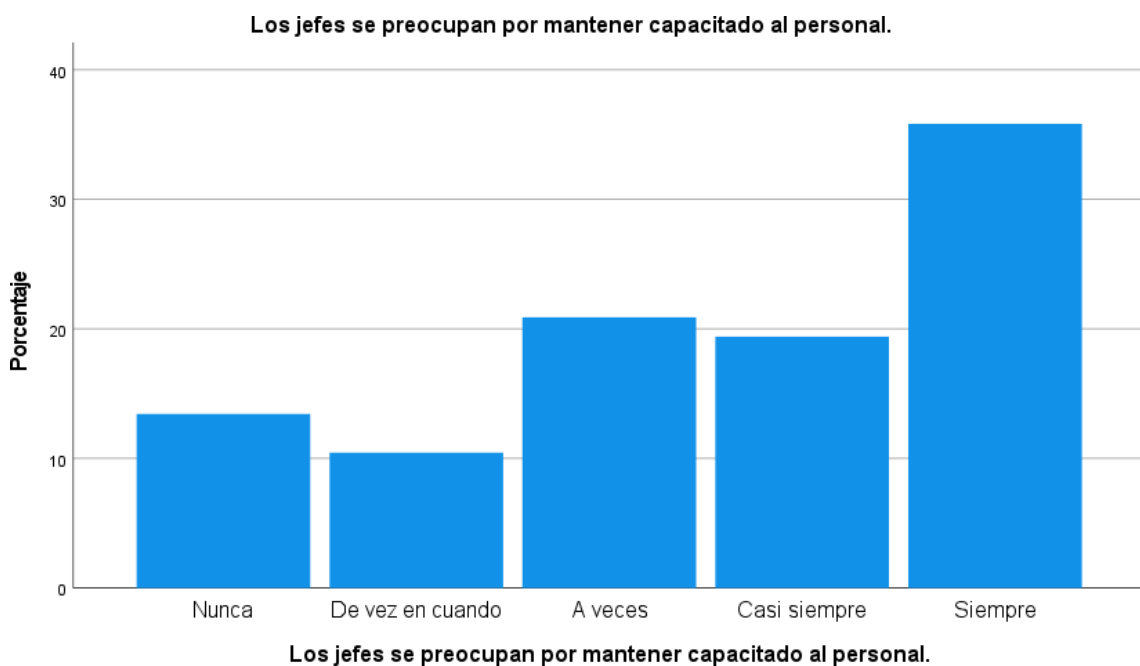


**Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.**

Con respecto a la pregunta número 62, se puede observar que el 10.4% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 26.9% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 34.3% con un "siempre".

**63. Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.**

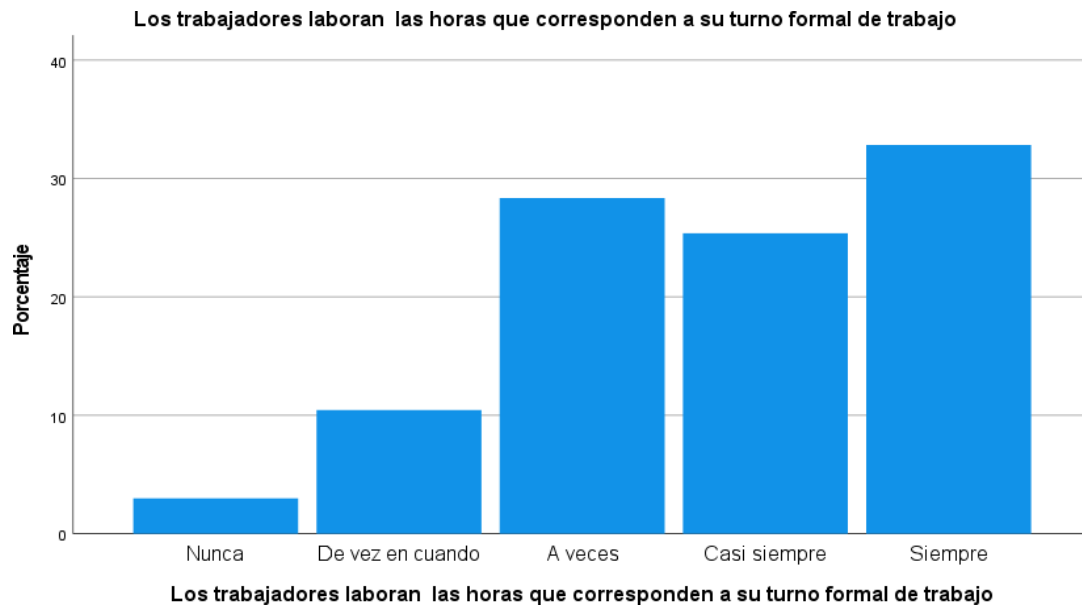
	N	%
Nunca	9	13.4%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	14	20.9%
Casi siempre	13	19.4%
Siempre	24	35.8%



Con respecto a la pregunta número 63, se puede observar que el 13.4% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 20.9% con un "a veces", el 19.4% con un "casi siempre" y un 35.8% con un "siempre".

**64. Los trabajadores laboran las horas que corresponden a su turno formal de trabajo**

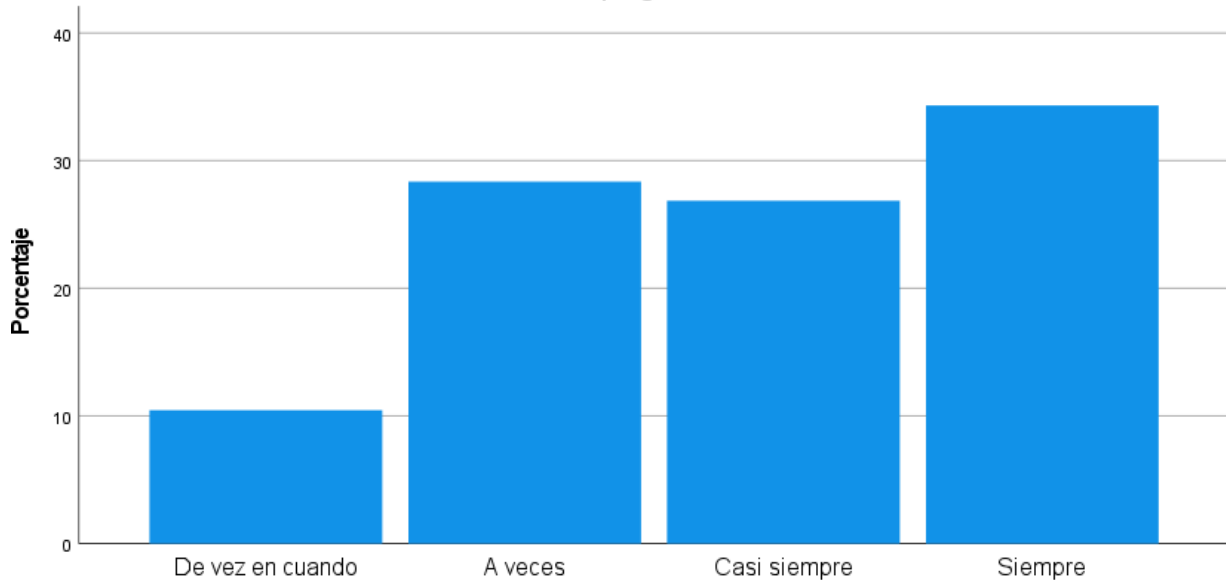
	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	19	28.4%
Casi siempre	17	25.4%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 64, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 28.4% con un "a veces", el 25.4% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**65.** Los jefes precisan con claridad las responsabilidades que tendrán cada trabajador en la ejecución de las actividades programadas

**Los jefes precisan con claridad las responsabilidades que tendrán cada trabajador en la ejecución de las actividades programadas.**

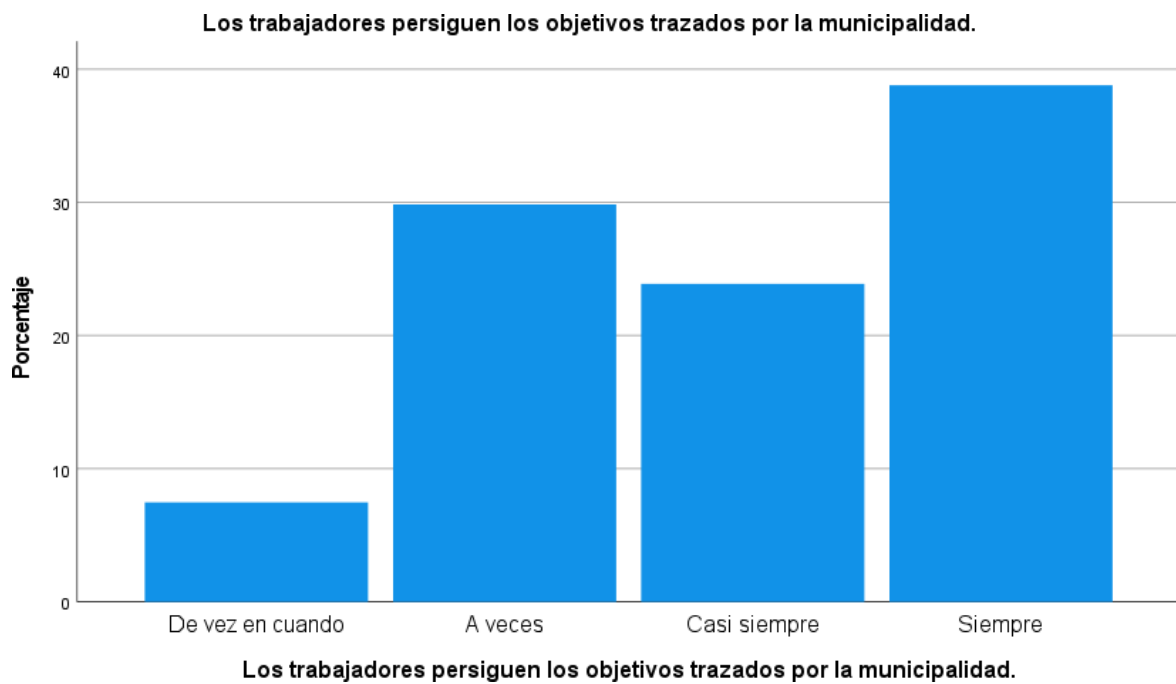


**Los jefes precisan con claridad las responsabilidades que tendrán cada trabajador en la ejecución de las actividades programadas.**

Con respecto a la pregunta número 65, se puede observar que el 10% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 28.4% con un "a veces", el 25% con un "casi siempre" y un 34.8% con un "siempre".

**66. Los Trabajadores persiguen los objetivos trazados por la municipalidad.**

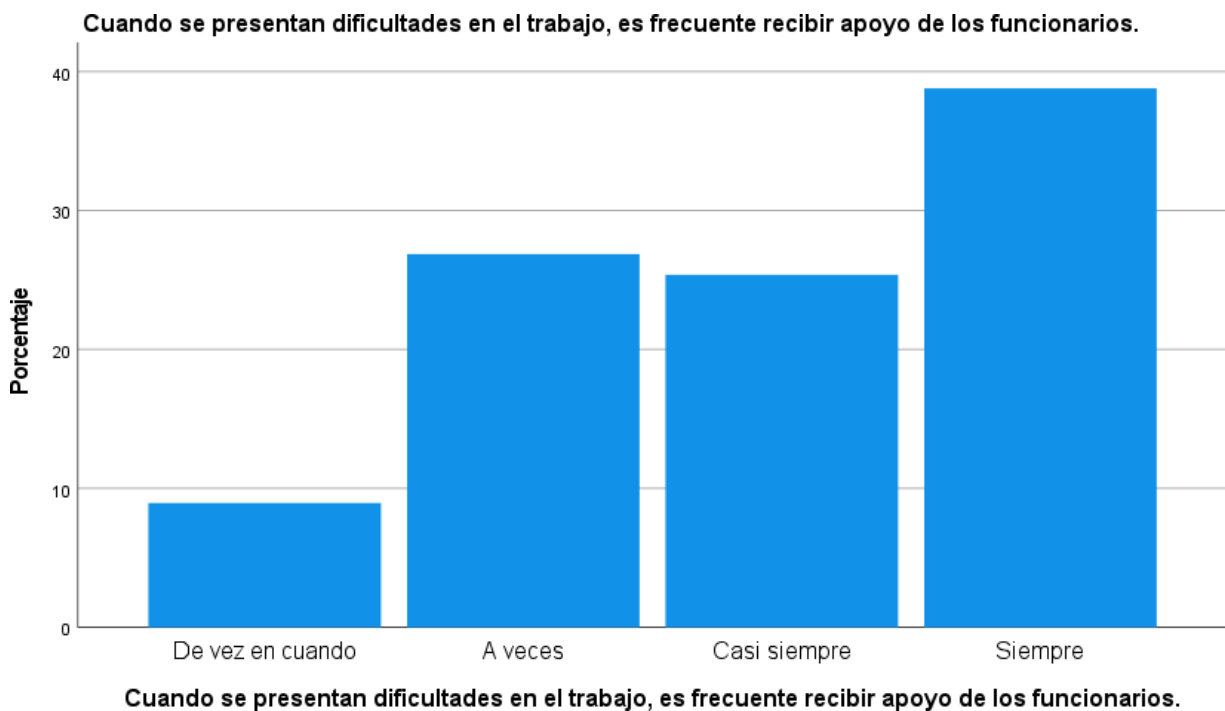
	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	20	29.9%
Casi siempre	16	23.9%
Siempre	26	38.8%



Con respecto a la pregunta número 66, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 29.9% con un "a veces", el 23.9% con un "casi siempre" y un 38.8% con un "siempre".

**67.** Cuando se presentan dificultades en el trabajo, es frecuente recibir apoyo de los funcionarios.

	N	%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	18	26.9%
Casi siempre	17	25.4%
Siempre	26	38.8%

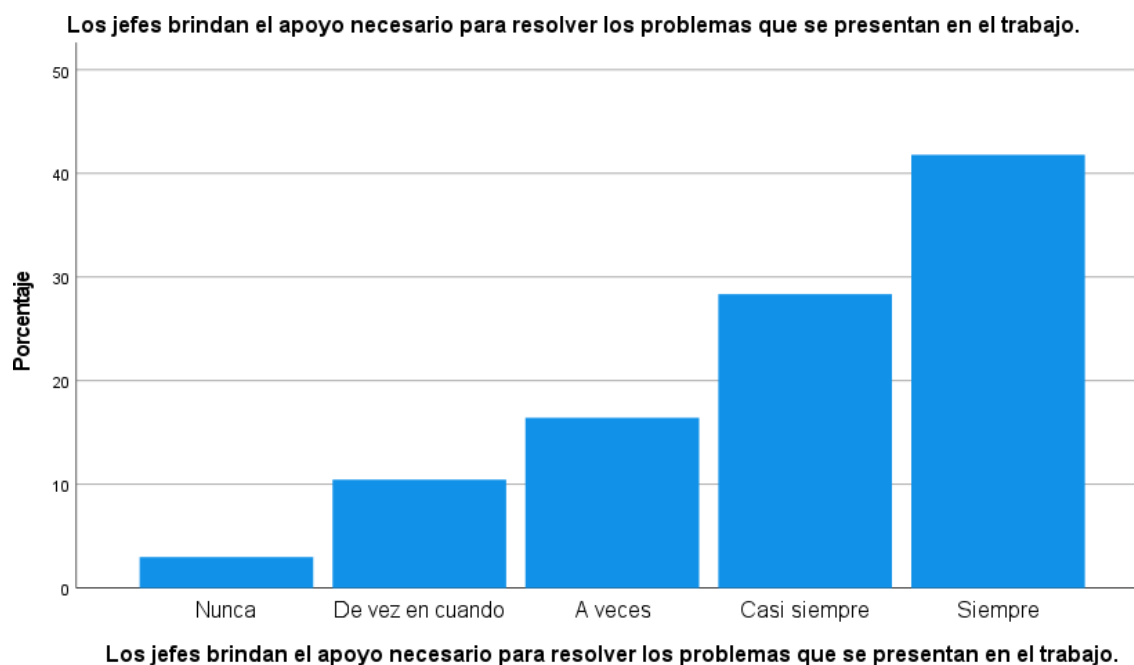


Con respecto a la pregunta número 67, se puede observar que el 9.0% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 26.9% con un "a veces", el 25.4% con un "casi siempre" y un 38.8% con un "siempre".



**68.** Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.

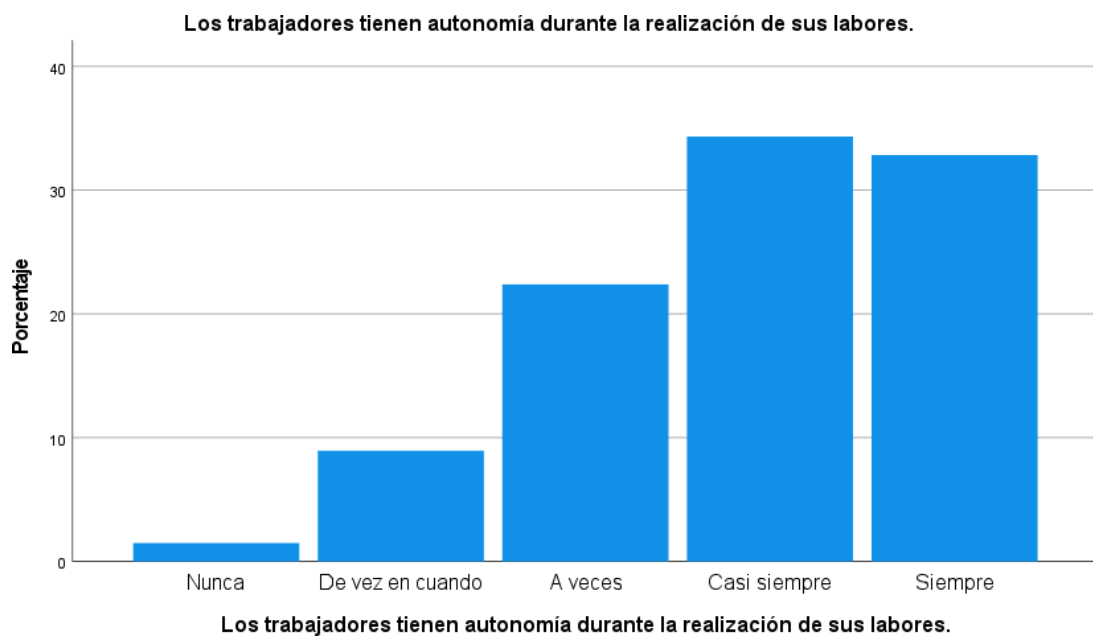
	N	%
Nunca	2	3.0%
De vez en cuando	7	10.4%
A veces	11	16.4%
Casi siempre	19	28.4%
Siempre	28	41.8%



Con respecto a la pregunta número 68, se puede observar que el 3.0% de la muestra respondió "nunca", el 10.4% con un "de vez en cuando", el 16.4% con un "a veces", el 28.4% con un "casi siempre" y un 41.8% con un "siempre".

**69.** Los trabajadores tienen autonomía durante la realización de sus labores.

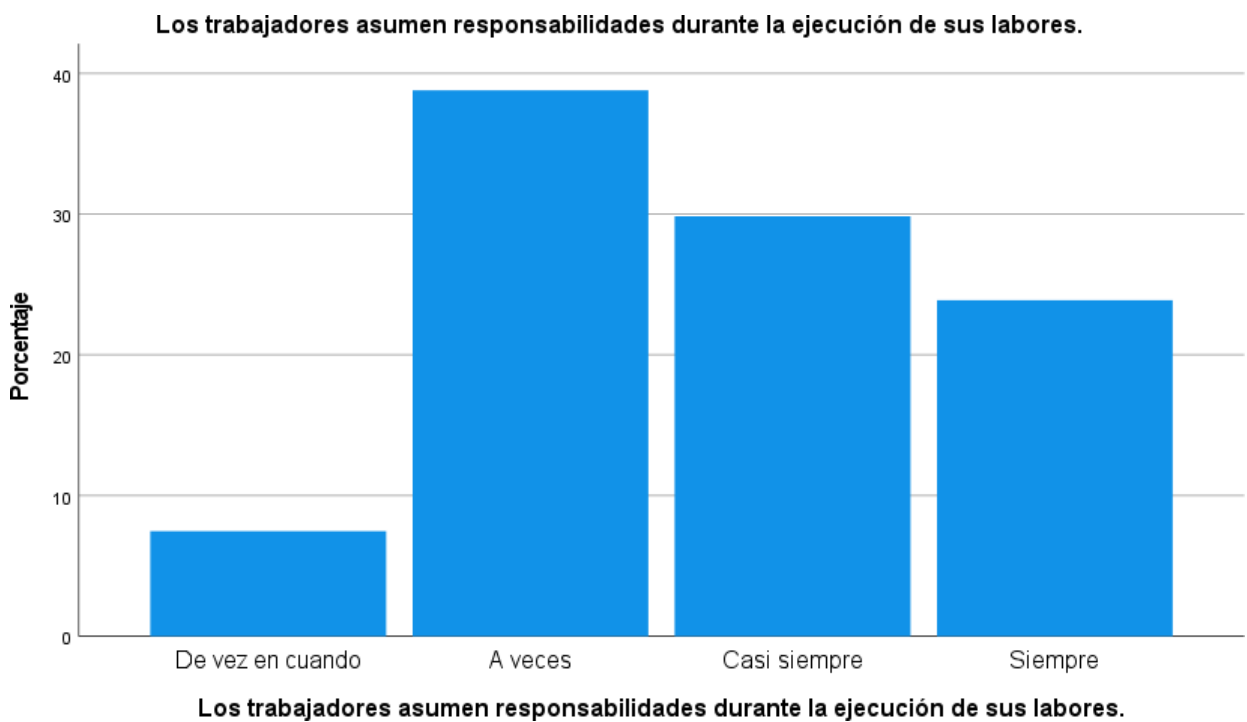
	N	%
Nunca	1	1.5%
De vez en cuando	6	9.0%
A veces	15	22.4%
Casi siempre	23	34.3%
Siempre	22	32.8%



Con respecto a la pregunta número 69, se puede observar que el 1.5% de la muestra respondió "nunca", el 9.0% con un "de vez en cuando", el 22.4% con un "aveces", el 34.3% con un "casi siempre" y un 32.8% con un "siempre".

**70.** Los trabajadores asumen responsabilidades durante la ejecución de sus labores.

	N	%
De vez en cuando	5	7.5%
A veces	26	38.8%
Casi siempre	20	29.9%
Siempre	16	23.9%

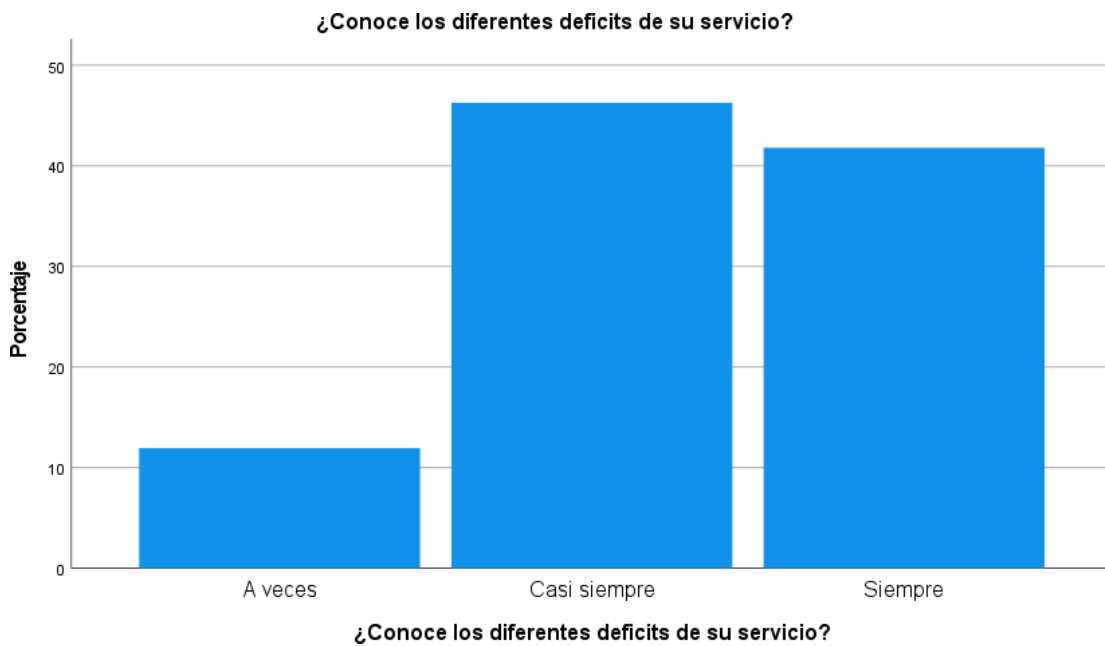


Con respecto a la pregunta número 70, se puede observar que el 7.5% de la muestra respondió "de vez en cuando", el 38.8% con un "a veces", el 29.9% con un "casi siempre" y un 23.9% con un "siempre".

**Por otro lado, en los resultados concernientes al instrumento II, luego de revisar estos resultados,** podemos señalar que el procesamiento de análisis logró arrojar los siguientes resultados respecto a la segunda variable "Calidad de servicio", la cual comprendía 20 interrogantes. A continuación, se evidencian cada una de ellas.

1. ¿Conoce los diferentes déficits de su servicio?

	N	%
A veces	8	11.9%
Casi siempre	31	46.3%
Siempre	28	41.8%



Con respecto a la pregunta número 1, se puede observar que el 11.9% de la población respondió "a veces", el 46.3% con un "casi siempre" y el 41.8% con un "siempre".

2. ¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?

	N	%
A veces	5	7.5%
Casi siempre	28	41.8%
Siempre	34	50.7%



Con respecto a la pregunta número 2, se puede observar que el 7.5% de la población respondió "a veces", el 41.8% con un "casi siempre" y el 50.7% con un "siempre".

3. ¿Toma decisiones oportunas en situaciones críticas?

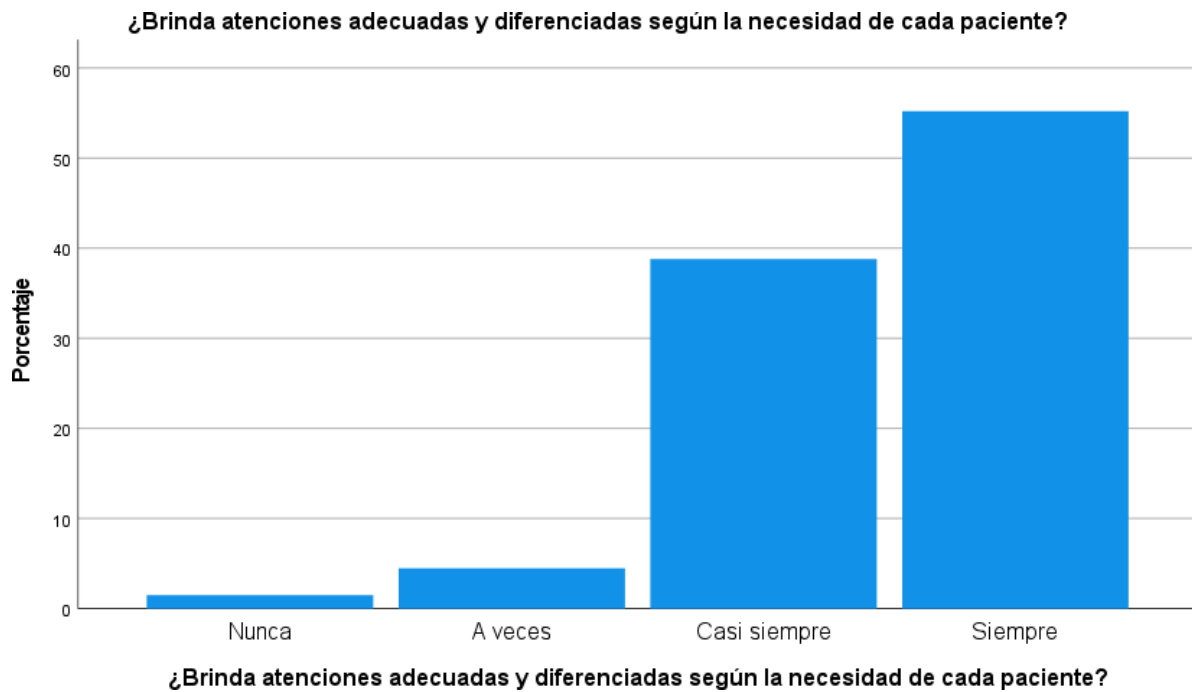
	N	%
A veces	6	9.0%
Casi siempre	28	41.8%
Siempre	33	49.3%



Con respecto a la pregunta número 3, se puede observar que el 9.0% de la población respondió "a veces", el 41.8% con un "casi siempre" y el 49.3% con un "siempre".

4. ¿Brinda atenciones adecuadas y diferenciadas según la necesidad de cada paciente?

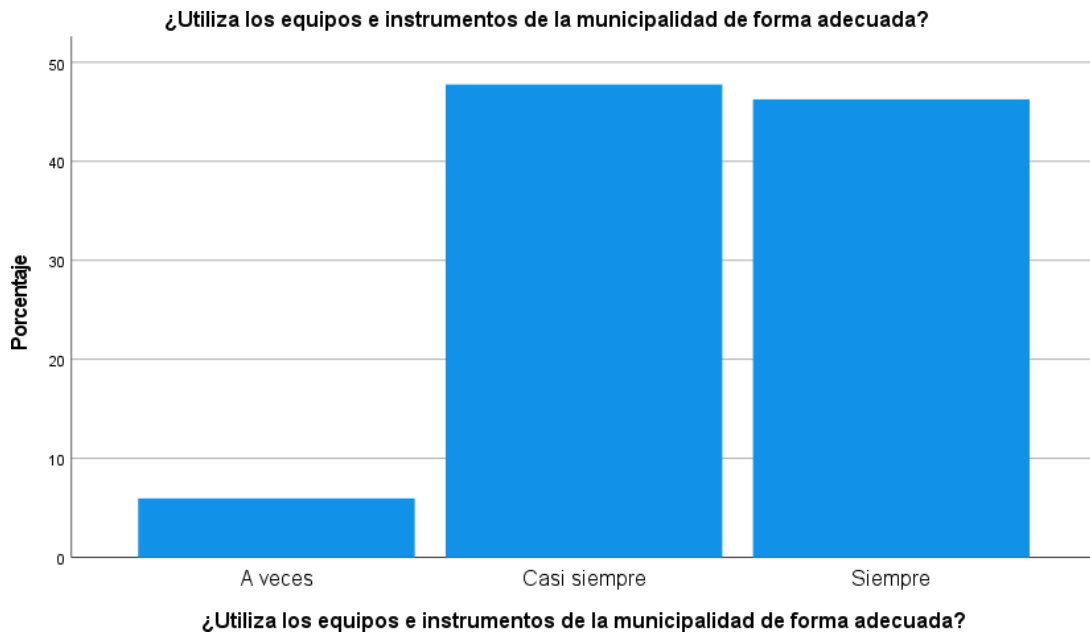
	N	%
Nunca	1	1.5%
A veces	3	4.5%
Casi siempre	26	38.8%
Siempre	37	55.2%



Con respecto a la pregunta número 4, se puede observar que el 1.5% de la población respondió "nunca", el 4.5% con un "a veces", el 38.8% con un "casi siempre" y un 55.2% con un "siempre".

5. ¿Utiliza los equipos e instrumentos de la municipalidad de forma adecuada?

	N	%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	32	47.8%
Siempre	31	46.3%

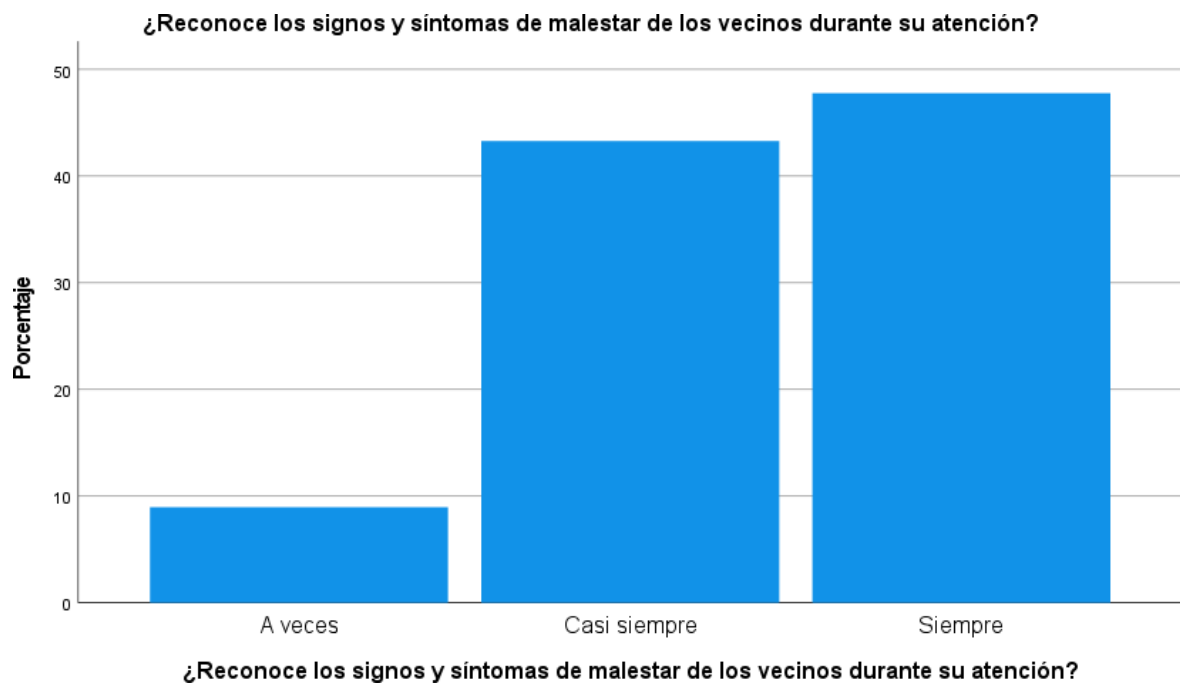


Con respecto a la pregunta número 5, se puede observar que el 6.0% de la población respondió "a veces", el 47.8% con un "casi siempre" y el 46.3% con un "siempre".



6. ¿Reconoce los signos y síntomas de malestar de los vecinos durante su atención?

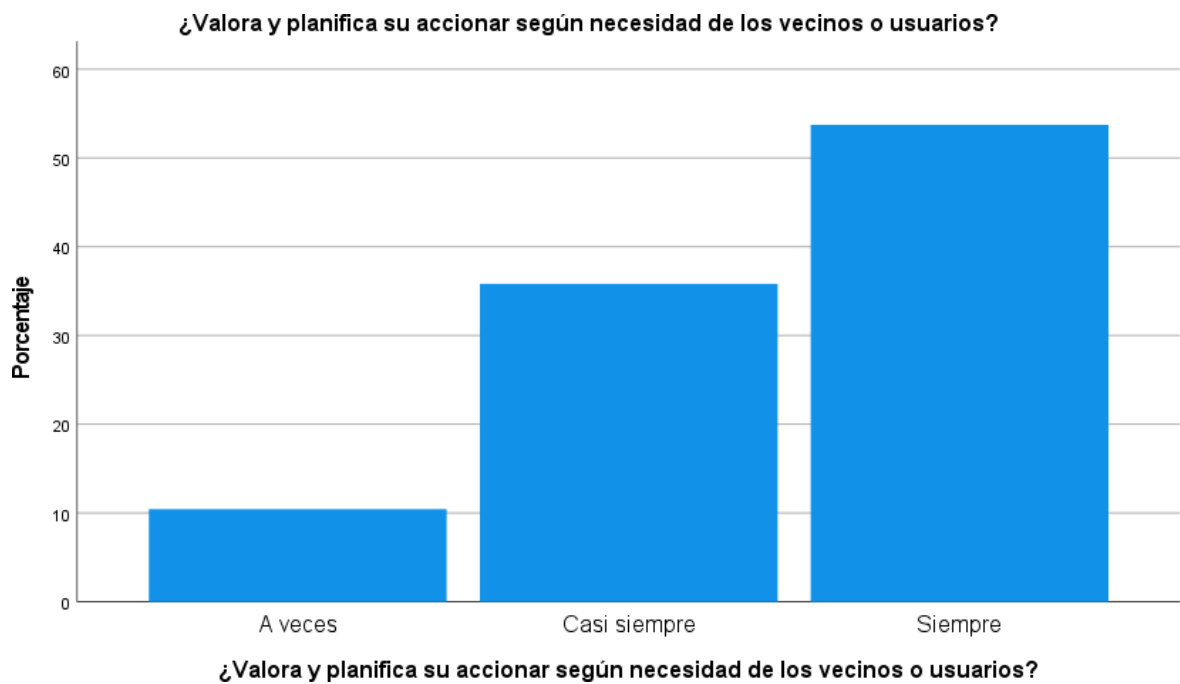
	N	%
A veces	6	9.0%
Casi siempre	29	43.3%
Siempre	32	47.8%



Con respecto a la pregunta número 6, se puede observar que el 9.0% de la población respondió "a veces", el 43.3% con un "casi siempre" y el 47.8% con un "siempre".

7. ¿Valora y planifica su accionar según necesidad de los vecinos ousuarios?

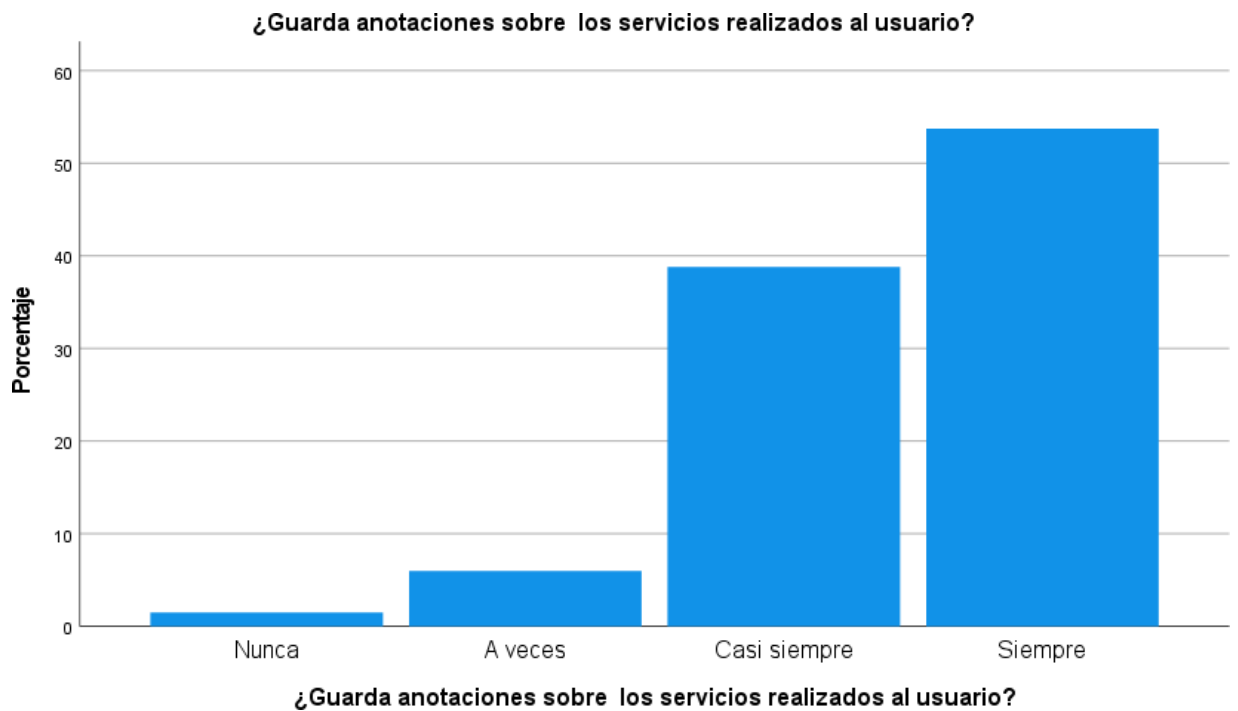
	N	%
A veces	7	10.4%
Casi siempre	24	35.8%
Siempre	36	53.7%



Con respecto a la pregunta número 7, se puede observar que el 10.4% de la población respondió "a veces", el 35.8% con un "casi siempre" y el 53.7% con un "siempre".

8. ¿Guarda anotaciones sobre los servicios realizados al usuario?

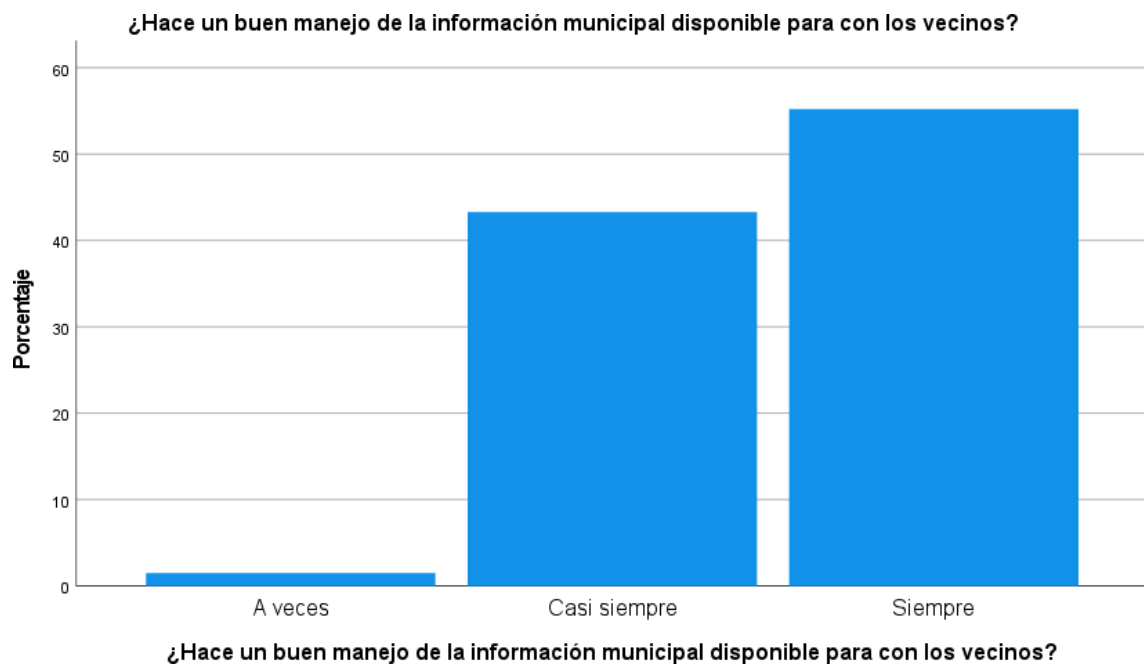
	N	%
Nunca	1	1.5%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	26	38.8%
Siempre	36	53.7%



Con respecto a la pregunta número 8, se puede observar que el 1.5% de la población respondió "nunca", el 6.0% con un "a veces", el 38.8% con un "casi siempre" y el 53.7% con un "siempre".

9. ¿Hace un buen manejo de la información municipal disponible para con losvecinos?

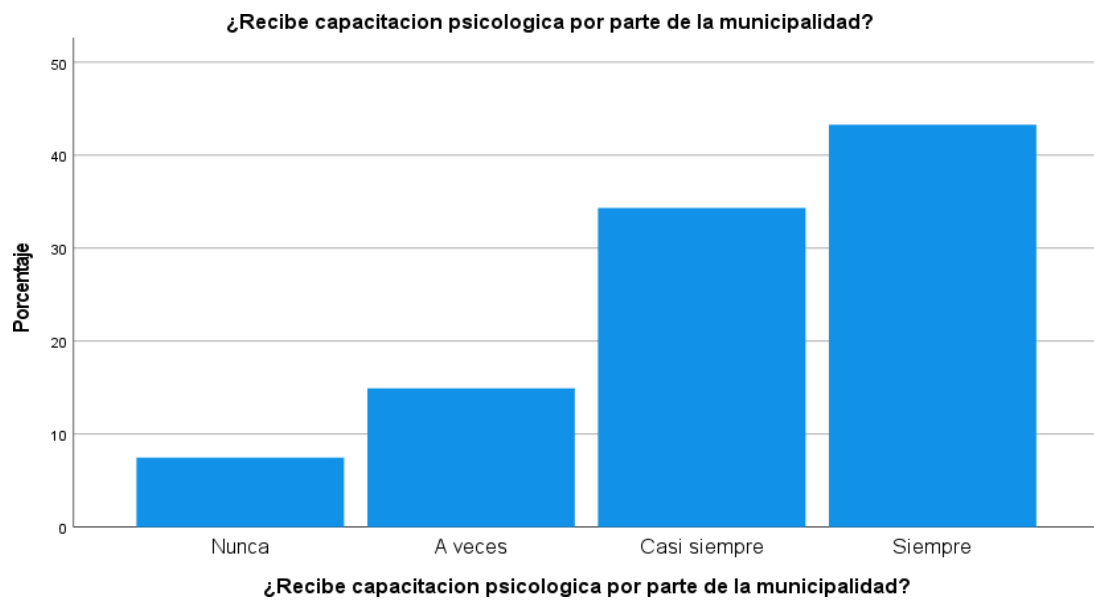
	N	%
A veces	1	1.5%
Casi siempre	29	43.3%
Siempre	37	55.2%



Con respecto a la pregunta número 9, se puede observar que el 1.5% de la población respondió "a veces", el 43.3% con un "casi siempre" y el 55.2% con un "siempre".

10. ¿Recibe capacitación psicológica por parte de la municipalidad?

	N	%
Nunca	5	7.5%
A veces	10	14.9%
Casi siempre	23	34.3%
Siempre	29	43.3%



Con respecto a la pregunta número 10, se puede observar que el 7.5% de la población respondió "nunca", el 14.9% con un "a veces", el 34.3% con un "casi siempre" y el 43.3% con un "siempre".

11. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los usuarios, vecinos y equipo de trabajo?

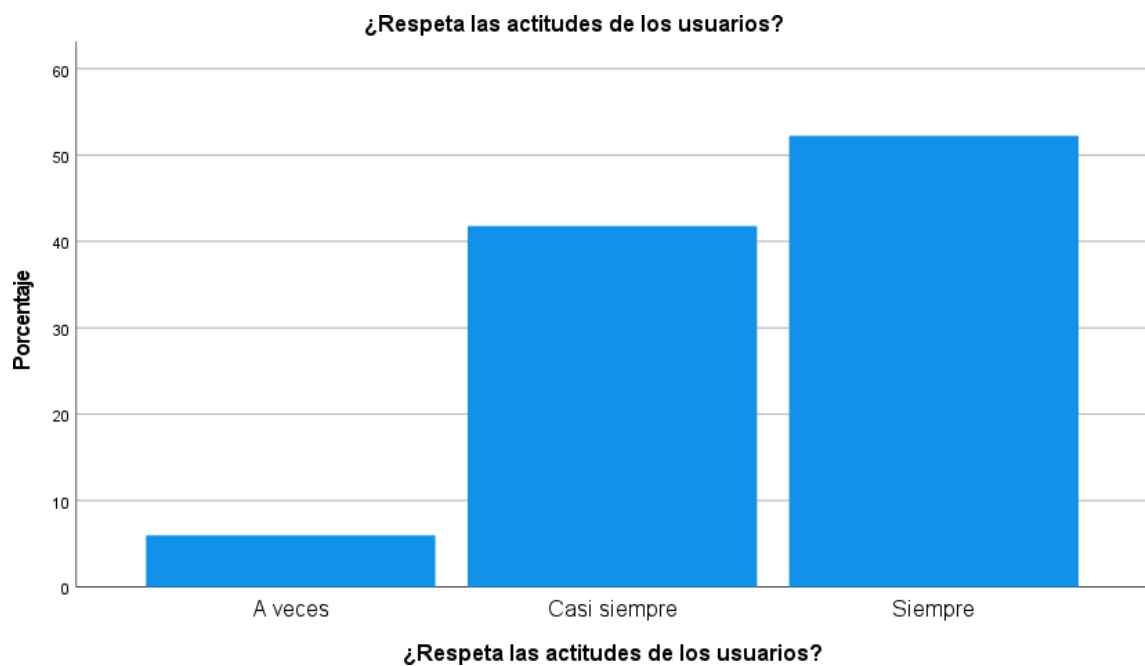
	N	%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	25	37.3%
Siempre	38	56.7%



Con respecto a la pregunta número 11, se puede observar que el 6.0% de la población respondió "a veces", el 37.3% con un "casi siempre" y el 56.7% con un "siempre".

## 12. ¿Respetas las actitudes de los usuarios?

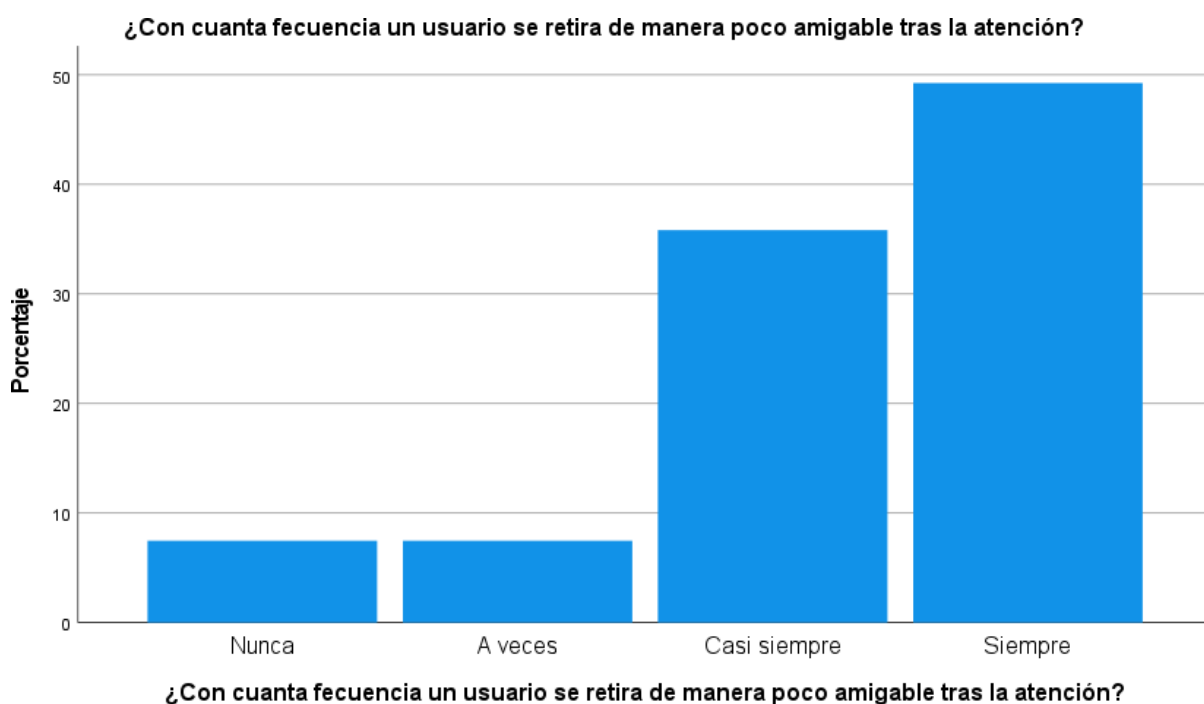
	N	%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	28	41.8%
Siempre	35	52.2%



Con respecto a la pregunta número 12, se puede observar que el 6.0% de la población respondió "a veces", el 41.8% con un "casi siempre" y el 52.2% con un "siempre".

13. ¿Con cuanta frecuencia un usuario se retira de manera poco amigable tras la atención?

	N	%
Nunca	5	7.5%
A veces	5	7.5%
Casi siempre	24	35.8%
Siempre	33	49.3%

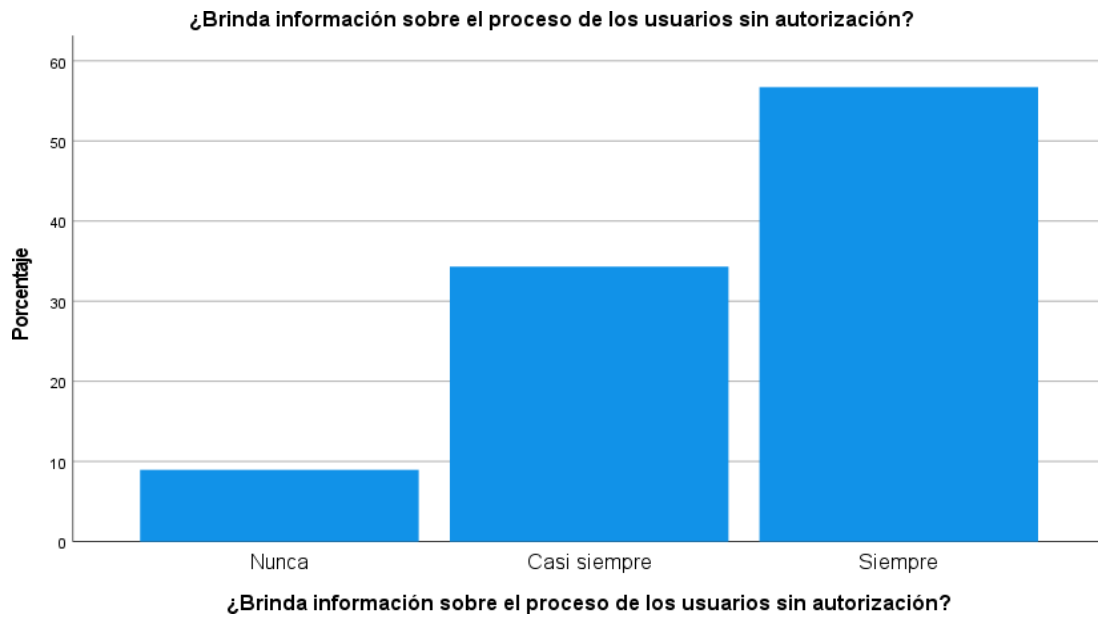


Con respecto a la pregunta número 13, se puede observar que el 7.5% de la población respondió "nunca", el 7.5% con un "a veces", el 35.8% con un "casi siempre" y el 49.3% con un "siempre".



14. ¿Brinda información sobre el proceso de los usuarios sin autorización?

	N	%
Nunca	6	9.0%
Casi siempre	23	34.3%
Siempre	38	56.7%

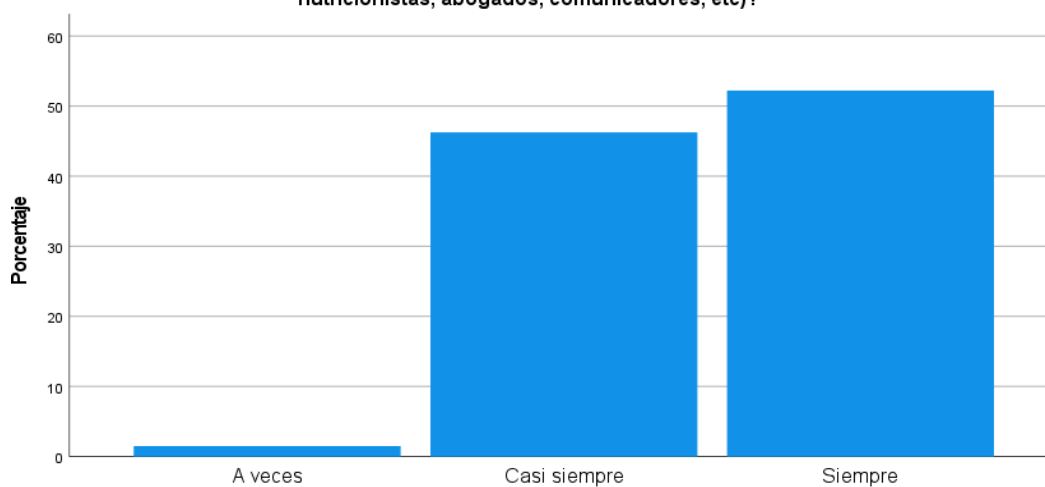


Con respecto a la pregunta número 14, se puede observar que el 9.0% de la población respondió "nunca", el 34.3% con un "casi siempre" y el 56.7% con un "siempre".

15. ¿Respetas las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (fiscalizadores, nutricionistas, abogados, comunicadores, etc.)?

	N	%
A veces	1	1.5%
Casi siempre	31	46.3%
Siempre	35	52.2%

¿Respetas las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (fiscalizadores, nutricionistas, abogados, comunicadores, etc.)?

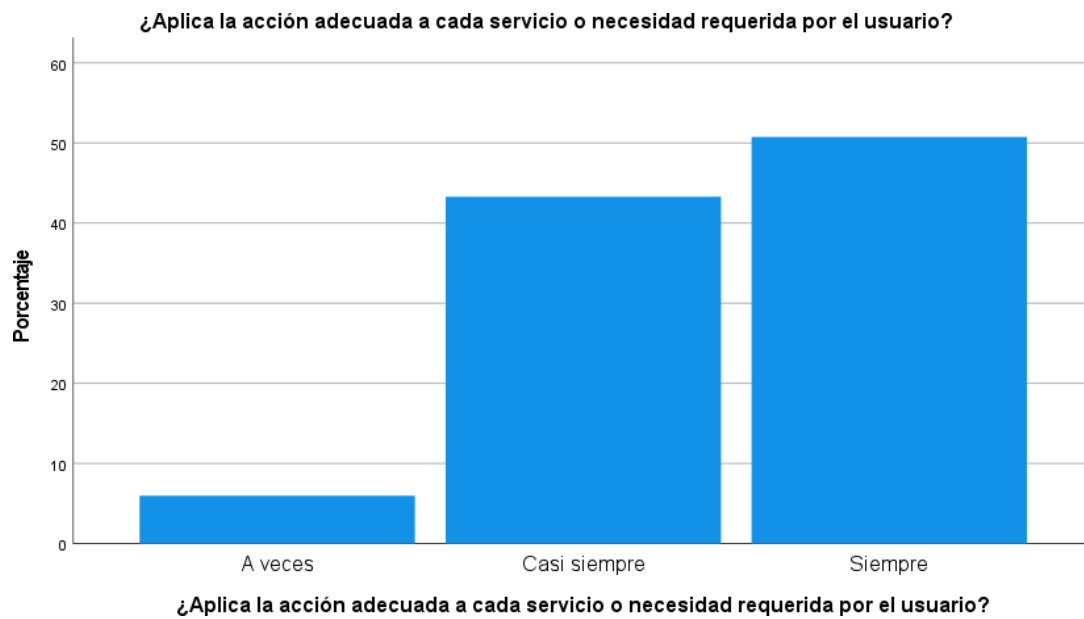


¿Respetas las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (fiscalizadores, nutricionistas, abogados, comunicadores, etc.)?

Con respecto a la pregunta número 15, se puede observar que el 1.5% de la población respondió "a veces", el 46.3% con un "casi siempre" y el 52.2% con un "siempre".

16. ¿Aplica la acción adecuada a cada servicio o necesidad requerida por el usuario?

	N	%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	29	43.3%
Siempre	34	50.7%

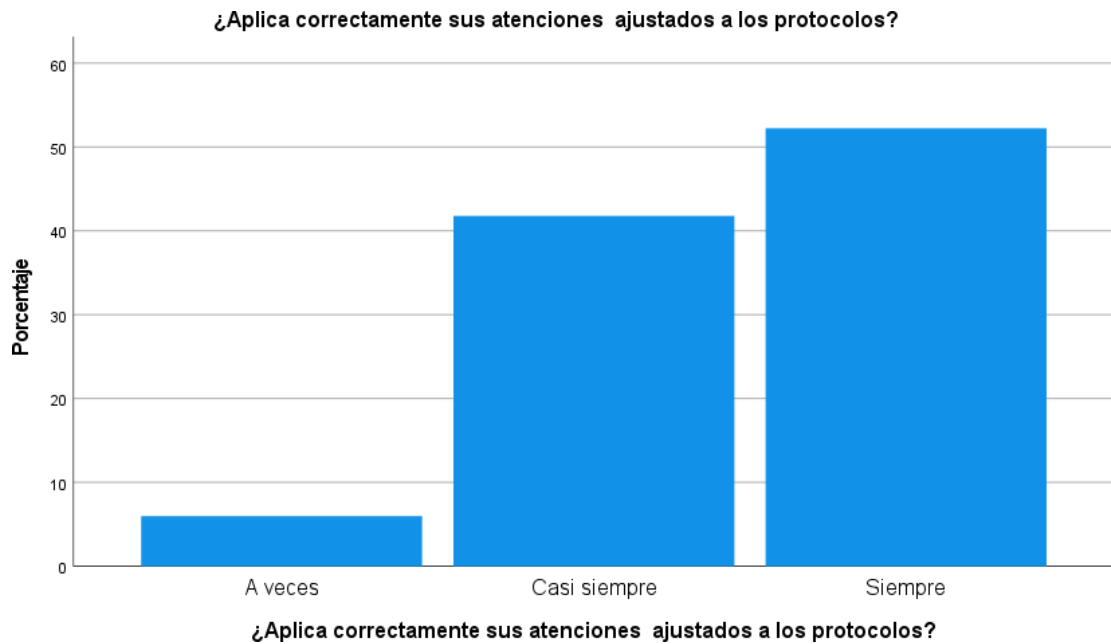


Con respecto a la pregunta número 16, se puede observar que el 6.0% de la población respondió "a veces", el 43.3% con un "casi siempre" y el 50.7% con un "siempre".

17. ¿Aplica correctamente sus atenciones ajustadas a los protocolos?

18. z

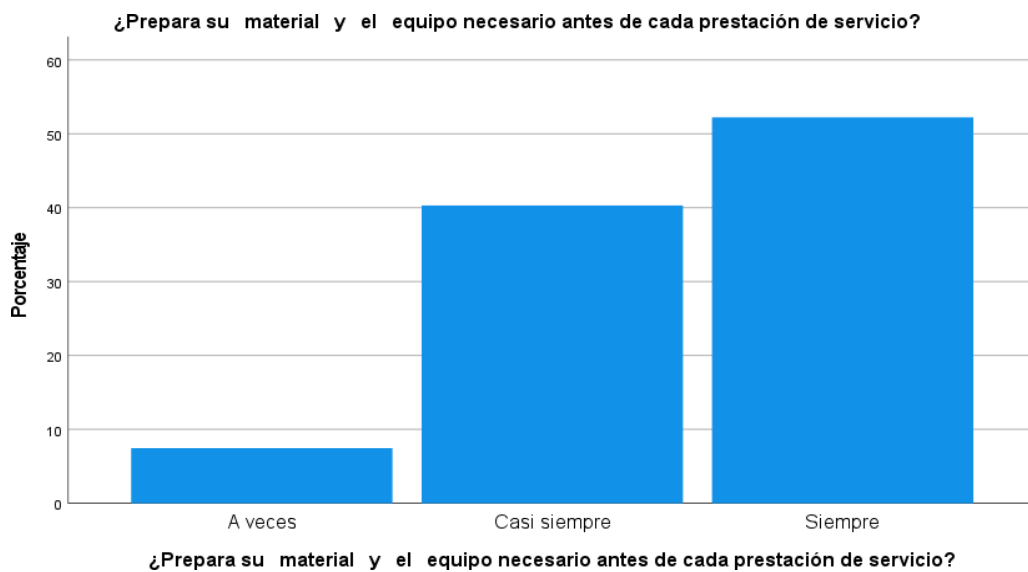
	N	%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	28	41.8%
Siempre	35	52.2%



Con respecto a la pregunta número 17, se puede observar que el 6.0% de la población respondió "a veces", el 41.8% con un "casi siempre" y el 52.2% con un "siempre".

19. ¿Prepara su material y el equipo necesario antes de cada prestación de servicio?

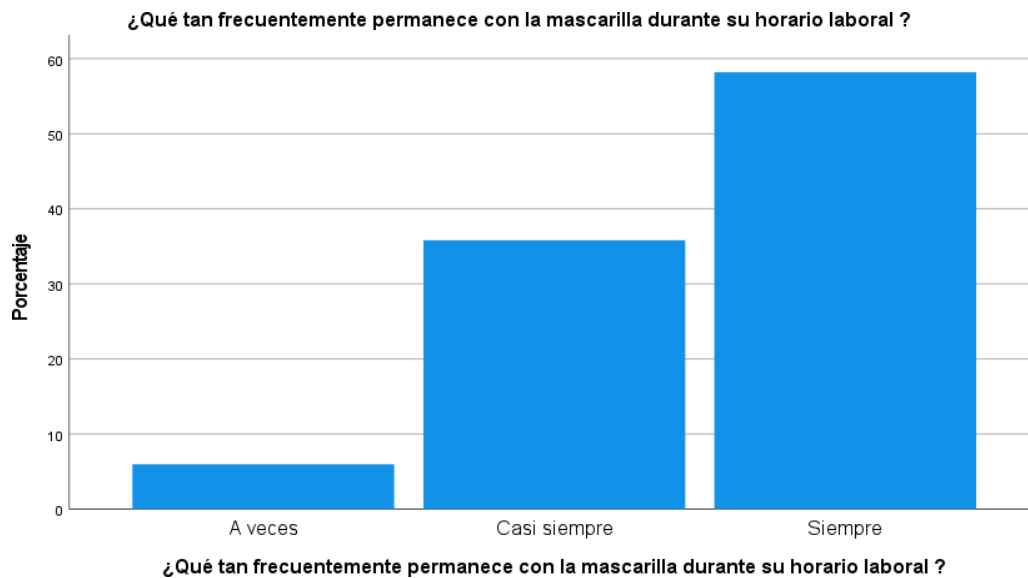
	N	%
A veces	5	7.5%
Casi siempre	27	40.3%
Siempre	35	52.2%



Con respecto a la pregunta número 18, se puede observar que el 7.5% de la población respondió "a veces", el 40.3% con un "casi siempre" y el 52.2% con un "siempre".

20. ¿Qué tan frecuentemente permanece con la mascarilla durante su horariolaboral?

	N	%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	24	35.8%
Siempre	39	58.2%



Con respecto a la pregunta número 19, se puede observar que el 6.0% de la población respondió "a veces", el 35.8% con un "casi siempre" y el 58.2% con un "siempre".

## 21. ¿Practica las medidas de bioseguridad?

	N	%
A veces	4	6.0%
Casi siempre	27	40.3%
Siempre	36	53.7%



Con respecto a la pregunta número 20, se puede observar que el 6.0% de la población respondió "a veces", el 40.3% con un "casi siempre" y el 53.7% con un "siempre".

NOTA: Estimación Propia. Gráfico Calculado en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad tomando 67 muestras en total.

## RESULTADOS INFERENCIALES

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.529 <sup>a</sup>	.279	.268	5.22279

a. Predictores: (Constante), CLIMA INSTITUCIONAL

Como el R calculado es 0.529 es positiva, se interpreta que la relación entre la v1 y v2 son directamente proporcional, quiere decir que, si una variante aumenta, la otra también, como el R calculado 0.529 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha relación entre la variable 1 y la variable 2

He1

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.471 <sup>a</sup>	.222	.210	3.56740

a. Predictores: (Constante), CLIMA INSTITUCIONAL

He2

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.489 <sup>a</sup>	.239	.227	2.40732

a. Predictores: (Constante), CLIMA INSTITUCIONAL



## V. DISCUSIÓN

Tras los resultados vertidos en el capítulo anterior, como el hecho de observar que la relación entre la variable 1, referido al clima institucional, y la variable 2, referida a calidad de servicio de una entidad pública, para lo cual se hizo correcto uso del método estadístico en la muestra empleada para el estudio (conformada por 67 trabajadores).

Los resultados estadísticos arrojaron la existencia de una relación positiva de nivel moderado ( $r=0,529$ ) entre las dos variables. Por otro lado, la significancia de  $P=0,01$  evidencia que  $p$  es menor a  $0,05$  estableciendo en consecuencia una relación significativa, aceptándose la hipótesis de estudio referido a la aceptación de que existe una sustancial relación entre el clima institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID19 en el 2020.

De esta manera, se puede afirmar que nuestra investigación se encuentra dentro del campo mayoritario de la literatura académica, referida al estudio de determinar la relación entre el clima institucional u organizacional frente a la calidad de servicio o desempeño laboral, la cual logró identificar una relación significativa entre ambas variables, constituyendo cerca del 80% de la producción académica. Una afirmación que puede observarse en nuestra revisión de la literatura producida para la investigación.

En esa línea, se puede señalar que nuestro estudio certifica el postulado de la existencia de un significativo grado de vinculación de estas 2 variables y que en este contexto estudiado no subsisten algún factor que pudiese alterar este grado de vinculación como si ha sido el caso del 20% de estudios contemplados.

Algunos de los estudios citados fueron el de Gallegos (2016) quién buscó determinar el grado de vinculación entre la variable 1, clima organizacional y la variable 2 desempeño laboral, similares a nuestro estudio, pero abordados a una entidad pública alejada de los municipios y de menores prácticas informales. Empleando un número menor de muestras como constituye la aplicación a 60 trabajadores de la entidad.

Empleando 2 instrumentos distintos para medir las 2 variables analizadas de manera cercana a nuestro estudio. El primer instrumento se tomó como referenciala escala denominada “Clima Organizacional” (EDCO) generado por la Fundación Konrad Lorenz de Colombia. Para la segunda variable, emplearon la escala denominada de Likert la cual permite la medición de 7 ejes (información laboral, productividad, calidad laboral, grado colaborativo, capacidad de solucionar conflictos, aprendizaje eficaz e iniciativa). Finalmente, se observó como el estudio arrojaría un grado de vinculación muy significativo, similar al del presente estudio.

Otro estudio es el de Goigochea (2017) en el cual podemos identificar que el método usado para alcanzar los resultados constituye en una similitud con respecto a nuestro trabajo. No obstante, en nuestro caso las dimensiones que se emplearon para el clima institucional estuvieron conformadas por la dinámica institucional y el comportamiento institucional; mientras que para la variable calidad de servicio se emplearon las dimensiones productividad laboral y desempeño laboral. En ese sentido, la investigación citada tuvo una muestra de 61 personas a diferencia de la presente que presentó 67 colaboradores de la institución municipal.

Con respecto a los resultados estadísticos inferenciales podemos observar que la investigación comparada alcanzó el valor de 0.7428 superando de esa manera el 0.7, lo cual significaría que ostenta gran certificación y seguridad. Confirmando de esa manera la hipótesis de la investigación citada, estableciendo que el Desempeño Laboral se encuentra vincula al Clima Organizacional.

De esa manera podemos concluir que nuestra investigación presenta similitud en la metodología, aunque nuestro coeficiente de correlación haya arrojado el valor de 0.87, dotándolo de esa manera de mayor confiabilidad.

Por otro lado, se observa que en la investigación de Peralta (2019) logró evidenciar que subsiste una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para alcanzar el citado objetivo utilizaron una metodología direccionada hacia una investigación no experimental de corte cuantitativo.

Empleando para la variable Clima Organizacional, cinco dimensiones, y para

la variable desempeño laboral, tres dimensiones a diferencia de nuestra investigación en la cual hicimos uso de 2 dimensiones por cada variable.

En esa línea, la referida investigación a comparar presentó una población de 90 trabajadores y una muestra de 39 de ellos a quienes se les aplicó 50 puntos concernientes al banco de preguntas, mientras que en nuestro caso se ostentó una población de 80 trabajadores y una muestra de 67 de ellos a quienes se le aplicó dos instrumentos, el primero que comprendía 50 puntos y el segundo comprendía 20 puntos.

Constituyendo de esa manera nuestra muestra más confiable y representativa, mientras que nuestros instrumentos de gestión mucho más rigurosos. Con respecto al análisis estadístico empleado en el estudio del citado autor arrojó coeficientes de Spearman con datos menores a 0.5. Mientras que en nuestra investigación la data arroja estimaciones mayores al 0.7 por lo cual podemos ratificar la relación directa que ostentan nuestras variables en estudio.

Carazas (2018) en la investigación realizada sobre un tema similar posee un rasgo distintivo frente a otros estudios afines pues comprende en sus escritos una variedad sustanciosa de autores con publicaciones recientes en la literatura, incluyendo todo un tópico exclusivamente al abordaje del marco legal donde realizan una minuciosidad del pronunciamiento, regulación o acción del estado frente a este punto.

Por otro lado, la hipótesis de la investigación contempla que el Clima institucional logra un impacto positivo en el Desempeño Laboral de la institución analizada. Como muchos estudios, estudiaron el impacto de las dimensiones de la primera variable sobre la segunda variable (Desempeño Laboral).

Ostentando 3 dimensiones para la variable 1 (Clima Organizacional), el liderazgo, la identificación y capacitación, mientras que para la variable 2 (Desempeño Laboral) presentamos 3 dimensiones como la eficiencia, productividad y relaciones interpersonales.

Con respecto a la metodología se puede señalar que es una investigación de corte ordinaria básica, siendo de las pocas cualitativas sobre la materia y con un método inductivo.

Por otro lado, en la implementación del instrumento se presentó una muestra de 102 trabajadores de una población de 112 colaboradores. Empleando para ello el Excel y el programa estadístico de SPSS en aras de la obtención de tablas y gráficos.

Con respecto a los resultados arrojados, se puede mencionar que se hizo una minuciosa descripción con información proporcionada por la estadística descriptiva la cual certifica como el personal logra la ratificación de cada una de las hipótesis contempladas, tanto específicas como la general, en el referido estudio.

Logrando, un nivel de significación de grado 0.05 y alcanzando un Chi-cuadrado de Pearson de 47,864.

De esta manera, podemos concluir que la investigación citada logró ostentar un método adecuado y verídico muy similar a la metodología y procedimiento empleado en nuestro presente estudio.

Por otro lado, Silva (2018) desarrolló una investigación que tuvo como finalidad identificar la influencia y/o relación que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una municipalidad en la región de SanMartín en donde se tuvo una muestra de 75 trabajadores y a quienes se les aplicó un instrumentó que albergaba 42 sentencias, de lo cual podemos señalar que, en comparación con nuestros instrumentos de gestión, el del citado autor es menos completo.

Con respecto a las dimensiones observamos que aquella investigación contempla el logro de metas, el cumplimiento de procesos, la predisposición de colaboración, trabajo en equipo, la satisfacción en el trabajo, y los últimos dos referidos al compromiso dentro del trabajo y el compromiso organizacional; constituyendo de esa manera 10 puntos los cuales constituyen un mayor número con respecto a la presentada por parte de nuestra investigación.

En ese sentido, dicho estudio buscó la correlación en una corrida lineal la cual arrojaría que subsiste una relación llamativa entre la variable 1 y 2 del estudio, comprobando en consecuencia la hipótesis formulada.

Al respecto, en líneas generales, podemos señalar que el estudio del citado

autor alberga algunos inconvenientes metodológicos en el proceso de certificar su hipótesis, por un lado. Por el otro, se puede evidenciar que el número empleado de dimensiones resultan ser demasiadas, siendo de las que más ejes posee de todas las investigaciones observadas en nuestra revisión de la literatura.

Constituyendo como probable causal de ello un desconocimiento o confusión con los indicadores respectivos. Por tal motivo, consideramos que ella posee muchas luces de mejora y, en contraste, la presente investigación, al poseer un número de dimensiones prudentes y disgregadas en indicadores minuciosos, se configura con mayor solvencia, orden y sustancialidad.

Otro estudio es el de Canales (2021), la cual ha constituido en uno de los estudios más cercanos a nuestra investigación por su contexto pandémico. Un trabajo que abordó el Clima Organizacional y el desempeño Laboral dentro del periodo pandémico, el cual fue abordado por el método cuantitativo de corte descriptivo correlacional.

Ostentando para ello una muestra de 58 trabajadores a quienes se le aplicó el instrumento integrado por 28 incisos correspondiendo 13 de ellos al estudio de la variable 1 (Clima O.) y 15 incisos a la variable 2 (Desempeño L.). Teniendo como resultados una relación considerablemente positiva con respecto a las variables estudiadas, ostentando el estadístico de fiabilidad con valores de 0.895 y 0.814 respectivamente.

Tales valores, en contraste con nuestra investigación, poseen una vinculación ligeramente superior con nuestros valores obtenidos, por lo cual podemos señalar que el grado de fiabilidad de dicho estudio es ligeramente mayor. Mientras que en lo concerniente a la prueba de normalidad se logró la identificación del Rho de Spearman para las ya señaladas variables que presentan un valor de 0.807, evidenciando de esa manera una significativa correlación entre las variables, como se evidenciaría en el estudio citado.

Por último, La Rosa (2021) en su trabajo de estudio buscó determinar el grado de vinculación entre la variable Clima Organizacional y la variable desempeño laboral, para lo cual dicho estudio contó con una muestra de 76 sujetos quienes en comparación con nuestra investigación poseen una ligera superioridad en

cuanto al grado de representatividad frente a los 67 sujetos a prueba que se ejecutaron por parte nuestra.

No obstante, los valores de los coeficientes Rho de Spearman de los objetivos específicos de dicho estudio logran ser superiores a 0.7, resultados que coinciden con nuestra investigación, observándose de esa manera el mismo grado de correlación entre nuestras respectivas variables a pesar de la diferencia de nuestras muestras.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció en el presente estudio que subsiste una relación entre el clima institucional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el periodo 2020. Certificando la hipótesis general contemplada, cabiendo precisar que cualquier impacto en alguna de las 2 dimensiones del clima institucional, generará una variación sobre el desarrollo de la calidad del servicio prestado por dicha entidad pública.
2. Subyace una relación significativa entre el clima institucional y la dimensión productividad de los trabajadores en la entidad municipal durante la pandemia de COVID 19 en el 2020, con una rho de Spearman de 0,471, presentando un nivel moderado pero positivo. De esa manera se confirma la hipótesis 1, en donde una variación en alguna de las dimensiones del clima institucional repercutirá en el cotidiano desarrollo de la calidad de servicio de la entidad municipal.
3. Se observa relación entre la variable clima institucional y la dimensión desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen De La Legua Reynoso durante el periodo del covid en el 2020, con una rho de Spearman de 0,489 lo cual representa un nivel moderado, pero positivo, confirmando de esa manera la hipótesis específica planteada, teniendo una similar sentencia que el anterior inciso. Es decir, una variación en la variable de Clima Institucional que repercutirá en la dimensión desempeño laboral de la Municipalidad de Carmen De La Legua Reynoso.
4. Por último, en base a las conclusiones arrojadas en los incisos anteriores podemos evidenciar que la variable 1 o independiente influye y ostenta un impacto significativo en la variable 2 o dependiente referido a la calidad de servicio en los colaboradores de la entidad municipal. De esa manera la data arrojada nos confirma que cualquier variación en sentido positivo o negativo de la variable clima institucional tendrá un impacto sustancioso en la calidad de servicio dentro de la entidad municipal.

## VII. RECOMENDACIONES

Tras la realización del estudio estadístico, se suscitan algunas recomendaciones para la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad de Carmen de LaLegua Reynoso que se le podría alcanzar, siendo algunas de ellas:

1. Configurar un análisis de medición del Clima Institucional y la Calidad de Servicio pleno y completo, es decir, un estudio que logre abarcar cada una de las sedes que ostenta el municipio señalado en aras de obtener data más exacta y confiable.
2. Esclarecer el rol de liderazgo por parte de los trabajadores de las diferentes áreas municipales en aras de ostentar un adecuado Clima Institucional, precisando que dicha información debería ser de carácter público en aras de generar mayor compromiso en el cotidiano desarrollo de sus actividades.
3. Destinar un mayor porcentaje del presupuesto municipal en la capacitación de los servidores y trabajadores en aras de generar mayor conocimiento técnico y de habilidades blandas que se encuentren orientados a la erradicación de conflictos y problemas en la institución.
4. Introducir en los planes institucionales, un cronograma exclusivamente del talento humano, sean estos talleres, cursos o afines que permitan brindar, a los trabajadores, los instrumentos necesarios para sobrellevar la carga laboral, las cuales desencadenan muchas formas de estrés y presión llevando a muchos de ellos a renunciaciones, despidos que terminan siendo perjudiciales para el desarrollo y orden de la entidad municipal.
5. Se sugiere realizar la elaboración de talleres cada 3 meses como mínimo en aras de lograr aumentar y mejorar la comunicación interna. Sumado a ello, otorgar la infraestructura propicia para tal fin. Dicha solicitud o requerimiento permitirá de que cada uno de los trabajadores y los colaboradores desarrollen este tipo de habilidad con el motivo de lograr



un mejor desarrollo.

6. Se recomienda priorizar una mayor cercanía con sus trabajadores eliminando de esa manera las barreras burocráticas. De esa manera, los jefes de las diferentes áreas municipales generarían mayor integración, compromiso, sentido de pertenencia y afines.

## REFERENCIAS:

- Alegre, M. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017*[Tesis para obtener el grado de magíster en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre\\_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arenas, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función* [Tesis para obtener el grado de magíster en Educación Mención Orientación y Asesoramiento, Universidad de Carabobo]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>
- Bass, B., & Avolio, B. (1995). The multifactor leadership questionnaire – 5x shortform. Redwood: Mind Garden.
- Belen, H. G. (2017). ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. “Diseño de Organizaciones Eficientes” de Mintzberg. Trujillo: Anónimo .
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Burgos, G. (2018). *Clima organizacional y compromiso laboral de los docentes en las instituciones educativas de la Red 9 del distrito de la Victoria. Lima, 2018*[Tesis para obtener el grado de maestra en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21267>
- Campbell, J. P., & Beaty, E. E. (1971). Organizational climate: Its measurement and relationship to work group performance. In annual meeting of the American Psychological Association, Washington DC.
- Canales, A., López, J. y Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124-142.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7941178.pdf>

Carazas, Z., Quispe, C. y Flores, A. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2017* [Tesis para optar el grado de licenciado de administración]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4081>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición Mc Graw Hill. Bogota Colombia.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I., (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El Clima Organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (84), 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>

Cohen, W. (1990). *The art of the leader*. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Cortés-Rodríguez, D. A. y Leal Pacheco, S. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, 17(1), 145-161. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476661525012>

Cuevas Romo, Julio. (2020). Imaginarios sociales sobre uso de tecnología y relaciones interpersonales en jóvenes universitarios a través del cine de ficción como recurso didáctico. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (28), 165-184. <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.06>

Domínguez L., Ramírez A., y García A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

Drexler, J. A. (1977). *Organizational climate: Its homogeneity within*

organizations. *Journal of Applied Psychology*, 62(1), 38– 42.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.1.38>

González, Y. (2019). Labor competencias and Organizational Climate as predictors of organizational Labor Performance in a private higher education institution. *Administrative Science*, 2.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/02/02CA201902.pdf>

Guerrero Chávez, F. F., Neira Altamirano, L. F. y Vásconez Vásconez, H. D. (2019, 14 septiembre). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 231.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.457>

Guevara Contreras, F. I., y Tafur Chavez, A. J. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chickensede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego.  
[http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/1438/1/Guevara\\_Franklin\\_Inf luencia\\_Clima%20\\_Laboral.pdf](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/1438/1/Guevara_Franklin_Inf luencia_Clima%20_Laboral.pdf)

Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. W. (1974). Organizational climate: Measures, research and contingencies. *Academy of management Journal*, 17(2), 255-280. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/254979#>

Huaroc, S. (2018). Clima institucional y el desempeño docente en la institución educativa N° 31540 “Santa Isabel” Huancayo-2016.  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1378/TPUNH.ENF.0101.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iglesias Armenteros, A. y Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3),455-457.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727897X2015000300002&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2015000300002&lng=es&tlng=en)

Inga, A. & Soto, C. (2019). Revisión sistemática de Clima Organizacional y Desempeño Laboral organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa*.

*Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7172934.pdf>

Lapo, M., y Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información tecnológica*, 29(5), 245-258. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>

Larraz, I. (2014, 12 octubre). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. *El Tiempo*.  
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4674698>

Litwin, G.h. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston:Harvard Business School Press

López, J. (2017). *Relación entre clima institucional y desempeño docente de los instructores militares en la Escuela Militar de Chorrillos* [Tesis de Maestría en Educación con mención en Teorías y Gestión Educativa, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/2892>

Madhukar, V. y Sharma, S. (2017). Organisational Climate: A Conceptual Perspective. *International Journal of Management and Business*, 7, 276-293.  
[https://www.researchgate.net/publication/325057614\\_Organisational\\_COte\\_A\\_Conceptual\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/325057614_Organisational_COte_A_Conceptual_Perspective)

Martínez Ortega, R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)

Medina, A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán - Quito* [Tesis para obtener el grado de magister en Desarrollo del Talento Humano]. <http://hdl.handle.net/10644/5611>

- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014* [Tesis para obtener el grado de magister en Gestión del Talento Humano, Universidad Tecnológica Equinoccial]. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12805>
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. Universidad de Morelos. México.  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf)
- Moreno Perea, S. y Pérez Sánchez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33.  
<https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3ª edición). Lima: Cepredim.
- Pacheco, A. (2016). *El acompañamiento pedagógico de los directores y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas de educación primaria del distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2467>
- Panachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-94.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314/14571>
- Pariente Arenas, I. S. (2020). Mejoramiento del clima institucional a través de estrategias de gestión en los docentes de la IE José Lorenzo Cornejo Acosta de Arequipa. *Veritas*, 21(2), 21.  
<https://doi.org/10.35286/veritas.v21i2.273>

- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3466>
- Peralta, P. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima - Perú* [Tesis de grado, Universidad de Piura]. <https://bit.ly/3EB5JoF>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013* [Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3810>
- Permatasari, J. y Ratnawati, I. (2021). Work Climate and Employee Performances: A Literature Observation. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 8(2), 184-195. <https://sloap.org/journals/index.php/irjmis/article/view/1425/1613>
- Pinedo Dávila, C. J. y Delgado Bardales J. M. (2020). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. *Revista científica horizonte empresarial*, 7 (2). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1486/2070>
- Pino, E., Granja, A. y Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Revista científica dominio de las ciencias*, 7(4), 23-38. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/43>
- 53
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima y desempeño laborales en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo De Trujillo*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en ingeniería industrial con mención en organización y dirección de recursos humanos, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651>

- Pritchard, R. P., Karasick, b. w. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior Human Performance*.
- Raza, D. (2017). Relación entre el engagement laboral de los docentes del área de gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus estudiantes. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5874/1/T2441-MBA-Raza-Relaci%C3%B3n.pdf>
- Rivera, A., Rincón, J. y Flores, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macro procesos de una ESE. *Espacios*, 39(19), 1-10. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2166?show=full>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 1-19. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2166>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Organizational behavior*, Third edition, Mexico DF, Mexico: Pearson Education from México.
- Robbins, S. (1998). *Organizational Behavior*. Pearson Education Limited
- Robbins, S. (2004). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Sagredo, E. y Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas en Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1- 23. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capita Ihumano*, (219), 60–70. [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)
- Silva, E., Silva, G. y Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en



el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *Tzhoecoen*, 10(1), 56- 63. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>

Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M. y Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta — EP. — Manabí. *Polo de conocimiento*, 5(3), 541-553. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7398420.pdf>

Sorleidy Indira, M. P. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/relaciones-interpersonales-en-elclima-laboral-de/docview/2091875267/se-2?accountid=43847>

Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 1-6. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es>

Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 — PERÚ. *Revista Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14. <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844870001.pdf>

Zulueta, J. (2015). *Clima institucional y desempeño docente en la institución educativa “José María Monzón Hernández” - distrito de Chalamarca - Chota, 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1630>

**ANEXOS: Tabla 1: Operacionalización de las variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA INSTITUCIONAL	DINAMICA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y POLITICAS ADMINISTRATIVAS</li> <li>- NIVEL DEL AMBIENTE FISICO Y DE LAS CONDICIONES MATERIALES</li> <li>- ACTITUD HACIA LA LABOR DESEMPEÑADA</li> <li>- NIVEL DE REMUNERACION Y DE BENEFICIOS SOCIALES</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,(..), 45.
	COMPORTAMIENTO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GRADO DE COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES</li> <li>- CALIDAD DECISIONAL INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD</li> <li>- GRADO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA MUNICIPALIDAD CON SUS TRABAJADORES</li> </ul>	46,47,48,49,(...), 70
CALIDAD DEL SERVICIO	PRODUCTIVIDAD LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GRADO DE CONOCIMIENTO DE SUS COMPETENCIAS</li> <li>- NIVEL DE RIGUROSIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS</li> </ul>	1,2,3,4,5,(..),11
	DESEMPEÑO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NUMERO DE QUEJAS BRINDADAS POR LOS USUARIOS</li> <li>- GRADO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EMPLEADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</li> <li>- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA SEGURIDAD Y DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD</li> </ul>	12,13,14,(...),20

**Tabla 2: Matriz de Consistencia**

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES
<p style="text-align: center;"><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b></p> <p>¿Cuál es la relación del Clima Institucional y la Calidad de Servicio en los trabajadores en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problema Especifico 1:</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima institucional y la dimensión productividad laboral en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problema Especifico 2:</b></p> <p>¿Cuál es la relación del clima institucional y la dimensión desempeño laboral en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problema Especifico 3:</b></p> <p>¿Cuál fue el impacto del Clima Institucional en la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020?</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b></p> <p>Existe relación significativamente positiva entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p> <p><b>H1:</b> el Clima Institucional posee una relación positiva y significativa con la dimensión productividad en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p> <p><b>H2:</b> el Clima Institucional posee una relación positiva y significativa con la dimensión desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p> <p><b>H3:</b> el Clima Institucional posee un impacto positivo y significativo en la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b></p> <p>Determinar la relación entre el Clima Institucional y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo Especifico 1:</b></p> <p>Identificar la relación entre el Clima Institucional y la dimensión productividad en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo Especifico 2:</b></p> <p>Identificar la relación entre el Clima Institucional y la dimensión desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo Especifico 3:</b></p> <p>Establecer el impacto del Clima Institucional sobre la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 1</b> Clima Institucional</p> <p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 2</b> Desempeño Laboral</p>



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CARMEN DE LA LEGUA - REYNOSO  
GERENCIA MUNICIPAL

Carmen de la Legua – Reynoso, 13 de junio del 2022

**CARTA N°011-2022-GM/MDCLR**

Señor:  
OSCAR ALBERTO SEMINARIO RENTERIA  
Estudiante de PosGrado de la UCV

**Asunto:** AUTORIZACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

Presente. -

De mi mayor Consideración. –

Tengo a bien dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez autorizar la realización del trabajo de investigación "Clima Organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Carmen de la Legua – Reynoso, durante la pandemia por COVID 19 en el 2020", para la obtención del Grado Académico de Maestro.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CARMEN DE LA LEGUA - REYNOSO  
LIC. ANÍBAL CÉSAR IGÓRCANO CABALLERO  
GERENTE MUNICIPAL

C.c.  
Archivo

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor MG. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

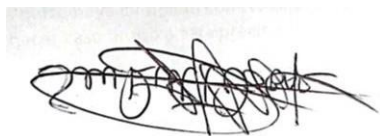
El título de investigación es: **Clima institucional y calidad de servicio en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Seminario Renteria, Oscar Alberto  
D.N.I: 07535771

## ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

**Título de la investigación:** Clima Organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID19 en el 2020

Problema de investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación del Clima Institucional y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el Clima Institucional y calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre el Clima Institucional y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>	<p><b>CLIMA INSTITUCIONAL</b> -comportamiento institucional -capacidad institucional -dinámica institucional</p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  - Pandemia de Covid 19 - Productividad Laboral - Desempeño Laboral</p>	<p>*Enfoque <b>Mixto</b> *Tipo: Básica *Diseño: Aplicada CuasiExperimental</p> <p>*Unidades de estudio <b>Población 100</b> trabajadores *Muestra: 50 trabajadores</p> <p>Muestreo: probabilístico: *Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionarios *Proceso y análisis de la información: <b>SPSS.</b></p>
<p><b>Problema específico 1</b> ¿Cómo se desarrolló la pandemia por COVID 19 en Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 1</b> Comprender como se desarrolló la pandemia por COVID 19 en Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020</p>	<p><b>Hipótesis específica 1</b> La pandemia por COVID 19 durante el 2020 supusieron un impacto significativo en el desarrollo de la calidad de servicio suscitado en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso.</p>		
<p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación del Clima Institucional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b> Establecer la relación entre el Clima Institucional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe una significativa relación entre el Clima Institucional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>		
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación del Clima Institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Identificar la relación entre el Clima Institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe una significativa relación entre el Clima Institucional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia por COVID 19 en el 2020.</p>		

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS  
 VARIABLES**Variable: **CLIMA INSTITUCIONAL**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Comportamiento Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones sociales.</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> </ul>	1 – 5	Absolutamente en Desacuerdo (1)	Inadecuada (0 - 30)
			Desacuerdo (2)	
Dinámica Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud hacia la labor desempeñada.</li> <li>• Ambiente físico y condiciones materiales</li> <li>• Propósitos</li> <li>• Remuneraciones y beneficios sociales</li> <li>• Políticas administrativas</li> <li>• Supervisión y control.</li> </ul>	6-10	Regular (3)	Moderada (31 - 49)
			De acuerdo (4)	Buena (50 - 70)
			Absolutamente De acuerdo (5)	

Fuente: Elaboración propia.



**Variable: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Rangos</b>
Productividad Laboral	-Conocimiento pleno de sus competencias -Cumplimiento del horario laboral -Preparación del instrumento anticipadamente -Almacenamiento y sistematización del historial de servicios prestados -Recepción de comentarios positivos por su desempeño laboral	1 – 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy malo (1)</li> <li>• Malo (2)</li> <li>• Regular (3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada (20 - 54)</li> <li>• Moderada (55 - 69)</li> </ul>
	Calidad Laboral	-Presencia de quejas por parte de los usuarios -Empleo permanente de habilidades blandas -Presencia significativa de habilidades blandas -Distribuye información de los usuarios sin autorización. -Implementación de los protocolos de bioseguridad	6 -10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno (4)</li> <li>• Muy Bueno (5)</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Valora las relaciones sociales en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
2	Valora la estructura organizacional en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
3	Valora la comunicación en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
4	Valora la toma de decisiones en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
5	Valora la actitud hacia la labor desempeñada en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
	<b>DIMENSION: Dinámica Institucional</b>							
7	Valora el ambiente físico y condiciones materiales en la en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
8	Valora los propósitos en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante lapandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
9	Valora las remuneraciones y beneficios sociales en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
10	Valora las políticas administrativas en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynosodurante la pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						
11	Valora la supervisión y control en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durantela pandemia de COVID 19 en el 2020.	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Casazola Cruz Oswaldo Daniel            **DNI:**  
**40081695****Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador**

**09 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Firmado digitalmente por:  
OCASAZOLA el 09-06-2022  
11:23:54

-----

--

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: Productividad laboral</b>							
1	Valora el pleno conocimiento pleno de sus competencias en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
2	Valora el cumplimiento del horario laboral en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
3	Valora la preparación del instrumento anticipadamente por parte de la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
4	Valora el almacenamiento y sistematización del historial de servicios prestados en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
5	Valora la recepción de comentarios positivos por su desempeño laboral en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
	<b>DIMENSION: Calidad laboral</b>							
6	Valora la presencia de quejas por parte de los usuarios en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
7	Valora el empleo permanente de habilidades blandas en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
8	Valora la percepción ciudadana sobre la presencia significativa de habilidades blandas por parte de los usuarios en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
9	Valora el cuidado y protección de información de los usuarios en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						
10	Valora la implementación de los protocolos de bioseguridad en la municipalidad de Carmen de La Legua Reynoso durante la pandemia de COVID 19 en el 2020	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Casazola Cruz Oswaldo Daniel            **DNI:**  
**40081695** **Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador**

**09 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firmado digitalmente por:  
OCASAZOLA el 09-06-2022  
11:24:25

-----

--

**Firma del Experto Informante.**



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SEMINARIO RENTERIA OSCAR ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Carmen de La Legua - Reynoso durante la pandemia por la COVID 19 en el 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
OSCAR ALBERTO SEMINARIO RENTERIA <b>DNI:</b> 07535771 <b>ORCID</b> 0000-0002-4695-0963	Firmado digitalmente por: OSEMINARIOR el 31-08- 2022 15:01:22

Código documento Trilce: TRI - 0425482