



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Clima laboral y calidad del servicio en la municipalidad  
distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

García Paredes, Diana Caroly (ORCID: 0000-0002-6609-8595)

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

José García y Ernestina Paredes, mis padres que son el soporte para continuar con la maestría porque velaron por mi bienestar y educación en todo momento.

Diana García

## Agradecimiento

A mis padres por haberme forjado siempre a ser mejor persona, muchos de mis logros los debo a ellos entre los que se incluye este. Siempre me formaron con reglas y con algunas libertades, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Diana García

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis....	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel del clima laboral.....	20
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones del clima laboral que tienen menor relación con la calidad de servicio.....	22
<b>Tabla 3.</b> Prueba de normalidad.....	23
<b>Tabla 4.</b> Cálculos del coeficiente de correlación de Pearson.....	24

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Nivel de la calidad del servicio.....	21
--	----

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020; el tipo de investigación fue básica, el diseño de investigación fue no experimental, descriptiva correlacional, la población estuvo conformada por 32 trabajadores y se trabajó con el total de los trabajadores, la técnica para la recopilación de datos fue la encuesta y la entrevista, por lo que se preparó dos cuestionarios. Los resultados de la investigación permitieron determinar que el nivel del clima laboral fue medido como 81.3% regular, 9.4% buena, 9.4% mala. Asimismo, la calidad de servicio fue evaluado como 59.38% regular, 21.88% mala y 18.75 buena. Las dimensiones que presentaron menor relación con la calidad de servicio fueron el Ambiente, la Motivación y sentido de pertenencia, el Desarrollo profesional y la Dirección y liderazgo. La investigación concluyó que no existe relación entre las variables con un Rho de Pearson de 0.227 equivalente a una correlación positiva baja y una significación bilateral de 0.212 que indica que los resultados no son significativos.

**Palabras claves:** Clima laboral, calidad de servicio, desarrollo profesional.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the work environment and the quality of the service in the District Municipality of Juan Guerra, San Martin, 2020; The type of research was basic, the research design was non-experimental, descriptive, correlational, the population consisted of 32 workers and the total number of workers worked, the technique for data collection was the survey and the interview, for what was prepared two questionnaires. The results of the research allowed determining that the level of the work environment was measured as 81.3% regular, 9.4% good, 9.4% bad. Likewise, the quality of service was evaluated as 59.38% fair, 21.88% poor and 18.75 good. The dimensions that had the least relationship with the quality of service were the Environment, Motivation and sense of belonging, Professional development and Management and leadership. The research concluded that there is no relationship between the variables with a Pearson Rho of 0.227 equivalent to a low positive correlation and a bilateral significance of 0.212 which indicates that the results are not significant.

Keywords: Work environment, quality of service, professional development.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la última década, hablar sobre el clima laboral es muy común ya que existe problemas a diario en todas las empresas, porque se observa problemas en la conducta de un empleado por lo que no se logra tener buenos resultados con sus actitudes en sus quehaceres dentro de la institución, al no presentar un excelente clima laboral los empleados no podrán comunicarse entre ellos tanto interno o externo, el principal problema en una institución es la preferencia de los altos mandos, lo que ocasiona contrariedades entre los colaboradores y generan conflictos que podrían llevar a la quiebra a toda institución. Por otro lado, es muy fundamental la intervención de recursos humanos para poder sobrellevar el clima laboral y así los colaboradores mantengan una buena relación y buenos resultados en sus obligaciones.

Las empresas que no conocen bien la calidad de servicio que debe tener con la población o clientela, significa que el clima laboral de las empresas no está siendo la adecuada, el principal problema es contratar a personas que no están preparados ni calificados para el trato que deben tener con el público, tampoco están preparados para trabajar bajo presión, por lo que no se logrará tener un buen rendimiento dentro y fuera de la empresa.

En el Perú, se observa muchos problemas sobre el clima laboral porque se ha visto que afectó en un 20% en la producción de las empresas, porque es muy fundamental el talento humano por ser la capital más importante de toda institución, porque es muy valioso realizar un buen clima laboral para conseguir mejores resultados en la organización con la atención a la calidad de servicio, y así no tener reclamos de los clientes o empleados. Por eso es muy importante que todas las empresas privadas o públicas deben mejorar en su clima laboral con sus empleados para que consigan la productividad de la empresa y sean innovadores y más rentables, cuando el empleado está complacido con lo que hace, dará su 100% de esfuerzo o quizás más de lo que produce un beneficio excepcional para toda empresa. Hablar sobre calidad de servicio implica muchos problemas porque se observa disgustos porque no se logra a tiempo las obras establecidas eso afecta

debido a la falta de comunicación con los trabajadores y por no saber manejar adecuadamente las inversiones públicas.

Por otro lado, en nuestra región de San Martín, se observa mucha dificultad en la calidad de servicio porque se ve muchas obras paralizadas, que tienen un inicio, pero no un final lo que ocasiona la molestia en las personas, esas dificultades o falencias que tienen las obras paralizadas se deben a que no practican en el buen clima laboral con sus empleados entonces no se consigue una buena productividad de la empresa. Para evitar estos inconvenientes es fundamental aplicar y poner en práctica el clima laboral en todas las empresas para así lograr un 100% tanto en los empleados como en los trabajos establecidos por la empresa. las falencias que tienen las obras se deben que no existe una buena comunicación interna o la desmotivación de los empleados dentro de la empresa, o por la mala organización del trabajo, también se ve muy a menudo la incompetencia como líderes de los directivos, lo que afecta bastante en los trabajos es la deficiencia de la distribución de las tareas o por la desconfianza que existe entre los jefes con los empleados, y lo peor que puede existir es el conformismo o apoltronamiento de los empleados con eso todo se va a la quiebra.

Las causas para que el distrito tenga deficiencias con la calidad de servicio es la mala comunicación interna y externa, también está la mala organización del trabajo lo que está afectando bastante al servicio público, como consecuencia se tiene a la población descontento con el gobierno en turno. Por ende, el propósito del presente trabajo es determinar la relación entre el clima laboral y calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

En base a la realidad problemática es necesario formular el problema general ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra San Martín, 2020? Problemas específicos ¿Cuál es el nivel del clima laboral en la Municipalidad distrital de Juan Guerra San Martín, 2020? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra San Martín, 2020? ¿Cuáles de las dimensiones del clima laboral tienen menor relación

con la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra San Martín, 2020?

Esta investigación es de Justificación Teórica, se basa en los preceptos que nos ayudan a explicar el problema que nos proponemos. La primera variable se tendrá en cuenta: La teoría de Cabrera, (1999). En su libro Clima organizacional de las empresas chilenas; La teoría de Cabo, (2004). En su libro Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias, son estas 2 teorías que tome para desarrollar mis variables y tener mejor conocimiento de cada uno de ellos; Justificación Práctica, Son todas las variables que nos permite ser medibles utilizando métodos y técnicas para llegar a resultados que arrojen la opinión de los trabajadores los mismos que nos permitirán proporcionar datos para analizar y dar posibles soluciones a la organización que es materia de investigación; Justificación Metodológica, el trabajo de investigación se realizará en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, donde se realizará la evaluación del clima laboral, para lo cual se aplicará instrumento que nos permitirá encontrar la información, datos, mediante la entrevista y la encuesta, así conseguir una excelente calidad de servicio; Justificación Social, esta investigación nos mostrará información verdadera de la Municipalidad distrital de Juan Guerra para la toma de decisiones ante la problemática de alteraciones emocionales no permite un trabajo armónico frente al servicio de calidad en la Municipalidad; Justificación por conveniencia, frente a los problemas que se presenta en la municipalidad de Juan Guerra nace la propuesta de investigar cómo se vienen manejando el clima institucional en relación con la calidad del servicio este estudio nos permitirá de manera objetiva relacionar las áreas que necesitan ser fortalecidas en el manejo del clima laboral para el mejor rendimiento del servicio y conseguir buenos resultados al cierre de cada año.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020. Como específico: a) Medir el nivel del clima laboral en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020. b) Medir el nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020. c) Identificar las dimensiones del clima laboral que tienen menor

relación con la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

Como hipótesis general: Hi: Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020. Como específicas: H1: El nivel del clima laboral es la municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 es alto. H2: El nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 es bueno. H3: Las dimensiones del clima laboral que tienen menor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 son ambiente, motivación y sentido de pertenencia, desarrollo profesional, dirección y liderazgo.

## II. MARCO TEÓRICO

Respeto a estas variables de estudio se han realizado investigación en diferentes ámbitos.

Tal es el caso de Zans, A (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el periodo 2016.* (tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Enfoque cuantitativo, cualitativo con tipo descriptivo – explicativo. Estuvo conformado por 88 funcionarios y trabajadores, con un universo de 59 funcionarios y trabajadores. cuyos resultados nos demuestran que el clima organizacional presenta una FAREM, en la que el optimismo se determina en mayor medida. Esto se puede entender que el clima organizacional no se está manejando adecuadamente sobre todo en los equipos de trabajo por lo que se puede inferir que el liderazgo se viene manejando de manera limitada. Franco, J (2015). *Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del hospital general Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014.* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Uso cuantitativo como enfoque, de tipo transversal y descriptivo, conformada 46 colaboradores, su objetivo fue medir a la variable. Fue realizada la aplicación por el cuestionario de Litwin and Stringer lo cual está dividido en 9 dimensiones, se obtuvo como resultados: la organización y la jerarquización se encuentran bien estructuradas y en cuanto a la responsabilidad de los trabajadores consideran que las actividades laborales están bien definidas las funciones por lo que no necesitan supervisión. Por otro lado, que los puestos de mayor jerarquía que realiza cada trabajador. Sin embargo, hay un sector que solicita recompensas y reconocimiento por la labor que realizan. Asimismo, existe una relación favorable entre el jefe y los trabajadores de una minoría se distancia del jefe. Sin embargo, las críticas a la organización también están dada por una parte de los trabajadores.

Gutiérrez, G (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil.* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Se manejó un enfoque mixto, se seleccionó un modelo Servqual que es el cuantitativo y conseguir toda la

información que fue dirigida a todos los clientes del restaurante Rachy's a través de encuestas en cuyos resultados se evidenció una correlación positiva entre el servicio de calidad y cliente satisfecho. Las variables investigadas nos pueden demostrar la falta de capacitación y poca motivación por parte del ente hacia sus trabajadores. Concluyó que a través de estudio se identificaron factores que nos permitió identificar factores que determinen la existencia de clientes satisfechos tanto en la infraestructura, servicio de los alimentos y la confianza por parte de los comensales. Encontrando algunos problemas de trato por parte del personal que labora hacia los clientes, por falta de capacitación. Se comprobó que la relación significativa positiva entre las variables de estudio, por cual significa que un cliente satisfecho se relaciona directamente con el servicio de calidad.

Ortiz, J (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad distrital de Santa María- 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú. El diseño materia de estudio corresponde a no experimental, transversal, correlacional. Lo conformaron los 230 trabajadores. Los datos utilizados de los instrumentos de recolección fueron: el cuestionario del modelo SERVQUAL sobre Calidad del servicio y sobre satisfacción del usuario el cuestionario.

Que obtuvo como resultado una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. En tal sentido la primera variable se valora con el grado de correlación positivo alta (0.867) esto nos da a entender que el servicio de calidad se valora con la expectativa que el usuario espera recibir a cambio. Guillermo, F (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad distrital de Supe, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú. El diseño fue la No experimental, correlacional. El universo se conformó por 120 usuarios de la comunidad. Instrumento, cuestionario de expectativas y Servqual de 32 ítems, cuya confiabilidad está dada por el Alpha de Cronbach. Arrojando una buena correlación positiva entre las variables. Así con la fiabilidad, empatía lo cual indica que hay satisfacción en las personas por la calidad de servicio en contraste con el área de

oficinas que varía la calidad de servicio. Asimismo, se encontró un nivel significativo de correlación positiva de acuerdo al coeficiente por consiguiente hay correlación. Pajuelo, J (2018). *Clima organizacional y la gestión del desempeño docente en el colegio honores de San Martín de Porres, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú. Obtuvo el tipo correlacional - descriptivo, de corte transversal, no experimental, fue aplicado en el método hipotético deductivo, población y muestra de 62 docentes, utilizó la recolección de datos en un cuestionario cuyo confiabilidad estuvo dentro de los parámetros aceptados; los resultados obtenidos demuestran una correlación positiva muy alta y la segunda variable en cuanto del desempeño docente tuvo el nivel de confiabilidad que está dentro de los parámetros, nos dio como resultado una correlación positiva muy alta. Escrutinando el resultado del clima organizacional que en cuanto a la organización y diseño está bien visto por los docentes teniendo una aceptación muy elevada por consiguiente en la institución se está trabajando de manera coordinada y adecuada. El desempeño del docente, en la institución que se realizó el estudio en el año 2018 todos están de acuerdo que se logre excelente desempeño laboral.

Bravo, D (2020). *Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones sede Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Utilizó una básica con diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. Su universo fue 50 trabajadores, que utilizó el cuestionario y la encuesta. Se muestran 50% referente a sus objetivos y políticas del valor clima organizacional, por lo que toda información nunca se da con frecuencia, no siempre consultan con los superiores sobre la toma de decisiones, como también la falta de productividad es muy frágil, asimismo, con un 60% se da la motivación laboral, como resultado se obtiene que se sienten orgullosos con el buen trato todo el personal, se observa muchos factores de la motivación laboral muy involucrados. Concluyó con la identificación por las dimensiones del clima organizacional, por lo que obtuvo una calificación mala del 8% de las variables causales, es regular con un 40% y bueno con 52%; por otro lado, manifestaron con el 10% que es malo en las variables intermedias, manifestaron regular con el 38% y bueno con un 52%; manifestó que es malo con el 2% de la variable final, 66% regular y bueno el 32%, las dimensiones de las variables finales es el que tiene más falencias. Solano, S (2017). *Clima*

*organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, año 2017.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Tuvo como tipo correlacional y descriptivo, se utilizó el cuestionario a una muestra con 20 colaboradores. Concluyó que las variables analizadas en opinión de los encuestados son inadecuadas, por lo que no se cumple con las funciones porque no existe responsabilidad con las funciones asignadas, del mismo modo las interrelaciones entre los trabajadores no se muestran colaborativos para realizar trabajos coordinados.

Tejada, J (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Obtuvo como básico con un correlacional de diseño, buscó determinar la relación entre las variables del estudio, utilizando el análisis documental como la técnica, con un respectivo instrumento aplicado a un universo 102 trabajadores, logrando una correlacional positiva media, para conseguir la aceptación de la hipótesis de investigación, concluyendo que si existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019, es bueno, de acuerdo al 59. 8% (61) usuarios, el 31.4% (32) es regular y el 8.8% es malo. Es decir, existe un gran porcentaje de usuarios están de acuerdo con el trato profesional durante la atención, la información, al tiempo de espera por el servicio y los resultados de la gestión / entrega.

Las teorías que sostienen a esta investigación se centran en las variables de estudio:

Para el Clima laboral, es lo fundamental en todas las empresas con respeto a Bordas (2016), considera que el lugar de trabajo existente distintos aspectos que están interrelacionadas demostrando una organización que estos repercuten en el comportamiento de sus miembros. Por otro lado, Cabrera (1999). Describe que al realizar las investigaciones sobre clima organizacional es necesario realizar un diagnóstico dado que con frecuencia se encuentra como resultado los escasos de diagnóstico sobre esta materia. Para Gan, F; Triginé, J (2012, p. 275). Define que el clima laboral tiene una amplia tradición en todos los estudios e investigaciones que refieren al factor humano en las empresas y organizaciones. Para la ley SERVIR (2017, p.10). La comunicación de los resultados de los planes de acciones para mejorar el proceso tiene que ser liderada por la alta dirección asumiendo

compromisos que permita la gestión de un clima institucional mejorando la percepción del ambiente laboral por los servidores. Para Baguer, A (2009, p. 149). El objetivo fundamental es observar todas las condiciones que puedan existir para un excelente clima entre los colaboradores, por la que se llega a una conclusión con puntos muy fuertes de parte de los trabajadores y como también se obtiene debilidades para la organización. En cuanto a Calidad del servicio, está dada por la satisfacción del usuario para ellos es necesario contar con recursos que permita brindar un servicio justo, a ellos se debe sumar profesionalismo para brindar el servicio esperado. Para Denton, K (2008, p. 1 - 3) Expresa vínculo para todos los características y aspectos de los servicios y productos que ofrecen para conseguir una excelente satisfacción de los clientes que son los principales que expresan las demandas de los servicios; cabe destacar también que son las presentaciones que todo cliente necesita recibir de un producto o servicio, que tiene como consecuencia los precios e imagen. Cabo (2014) describe la calidad es muy fundamental para una excelente provisión de los servicios que se brindará a los ciudadanos y así tengan la satisfacción de los usuarios. Mientras tanto Sánchez, M (2006), describe que las actividades realizadas por el prestador de servicio tienen que ver con la concepción del cliente como espera ser tratado, también tiene que ver con la calidad del producto como puede ser precio, así como también el posicionamiento del producto en el mercado. Para la ley SERVIR (2017, p. 06). La calidad del servicio tiene que estar relacionados con las necesidades y expectativas del ciudadano para que a su vez el estado pueda brindar bienes y servicios que estén en armonía con lo que la población espera por eso es necesario que las entidades organicen a sus pobladores para saber sus demandas y ofrecer productos y servicios que satisfaga sus exigencias.

Como dimensiones, se tomó la ley SERVIR porque nos presenta conocimientos más concretos, en caso de clima laboral tenemos: Ambiente, viene a ser la seguridad que se quiere obtener en lo personal como en lo laboral. Motivación y sentido de pertenencia, el sentido de pertenencia viene a darse por el mecanismo de la organización ser la percepción de la gerencia comparte responsabilidades a los trabajadores en base a sus metas y objetivos; el cumplimiento de estas repercute en la labor individual estas a su vez trabajo en equipo. Gestión del recurso humano, se trata de cómo se proyecta el funcionario de esta área hacia los demás

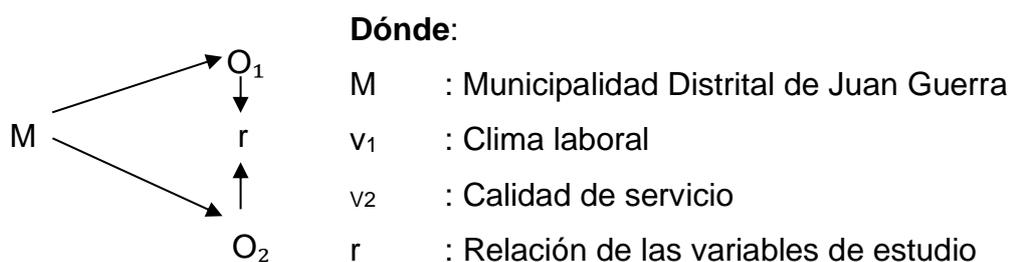
trabajadores brindando seguridad y confianza en cuanto a la selección del personal para determinar las funciones, así como la capacidad de organizar, capacitar y velar por el bienestar del personal. Desarrollo profesional, se enmarca principalmente en las oportunidades de capacitación que puedan brindar la organización o de manera autónoma permitiendo su autorrealización y permanente apoyo. Dirección y liderazgo, se basa en la función que se llega en un acuerdo hablando sobre las capacidades que tienen los líderes de una organización para planificar, monitorear, comunicar de manera efectiva con el propósito de adquirir resultados óptimos para toda la organización y así también tener la capacidad de persuadir teniendo adelante los principios éticos y tomando decisión informadas. Para la segunda variable tenemos las siguientes dimensiones, Proceso del servicio, son los pasos de la experiencia por la que va pasando, donde también se registrarán los puntos clave de contacto. Acciones, que realiza la persona a lo largo del proceso. Pensamientos, que tiene la persona a lo largo de las etapas del proceso. Sentimientos, que tiene la persona a lo largo de las etapas del proceso. Nivel de satisfacción, que experimento a lo largo de las etapas del proceso.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1.Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

Tipo básico con un enfoque cuantitativo, según Hernández (2017). La técnica que se utilizó en el marco de la investigación fue la recopilación de datos que nos permitió evaluar las dimensiones de forma ordinal, los niveles de recolección de variables de estudio.



##### Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, según Hernández (2017). Describe que el diseño es entendido como la parte de planificación, por parte del investigador para encontrar información a través de instrumentos que recojan datos útiles para el estudio.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Clima laboral

**Definición conceptual:** Actitudes, conocimientos, comunicación individual y colectiva que inspiran un ambiente de trabajo que esperan encontrar los servidores. Ley SERVIR (2017).

**Definición operacional:** La variable se midió en los niveles de malo, regular y bueno, a partir de la aplicación de la correlación de los cuestionarios con escalas de medición tipo Likert y su procesamiento con la escala de Stanones.

Las dimensiones que conforman esta variable y sus respectivos indicadores son:

Dimensión: Ambiente

- ✓ Entorno de trabajo
- ✓ Trato entre servidores
- ✓ Existencia de estereotipos
- ✓ Discriminación

Dimensión: Motivación y sentido de pertenencia

- ✓ Aporte individual y grupal
- ✓ Orgullo y compromiso con el trabajo
- ✓ Identificación con la visión, misión, valores

Dimensión: Gestión del recurso humano

- ✓ Selección
- ✓ Inducción
- ✓ Capacitación
- ✓ Bienestar
- ✓ Comunicación
- ✓ Cultura y clima organizacional

Dimensión: Desarrollo profesional

- ✓ Capacitación
- ✓ Igualdad de oportunidades
- ✓ Crecimiento
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Motivación
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Apoyo

Dimensión: Dirección y liderazgo

- ✓ Planificar

- ✓ Organizar
- ✓ Dirigir
- ✓ Comunicar
- ✓ Motivar
- ✓ Integrar
- ✓ Obtener resultados
- ✓ Comportamiento ético
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Relaciones interpersonales

**Escala de medición:** se trabajó con una escala ordinal.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** el cliente se ha creado definiciones y conceptos sobre un determinado producto o servicio como precio, calidad, forma; en su inconsciente es lo que refleja al momento de realizar una adquisición. Sánchez (2006).

**Definición operacional:** La variable se midió en los niveles de bueno, regular y malo, a partir del cuestionario aplicado a los encuestados mediante la escala de Likert y su procesamiento con la escala de Stanones.

Es la que la población espera siempre tener buenos resultados de los servicios que se brinda.

Las dimensiones que conforman esta variable y sus respectivos indicadores son:

Dimensión: Proceso del servicio

- ✓ Experiencias
- ✓ Experiencias
- ✓ Procesos
- ✓ Etapas

Dimensión: Acciones

Dimensión: Pensamientos

Dimensión: Sentimientos

Dimensión: Nivel de satisfacción

**Escala de medición:** se trabajó con una escala ordinal.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis**

#### **Población**

Esta sección estaba integrada con 37 trabajadores de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín.

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** Se conformaron por 32 los trabajadores administrativos y del campo de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, personal en modo CAS, con una antigüedad de 1 año con la participación activa en la Municipalidad.

**Criterios de exclusión:** No fueron considerados en la población personal que solo están haciendo prácticas, y personal que tienen un ingreso reciente a la entidad.

**Muestra:** Lo conformaron 32 trabajadores de la Municipalidad de Juan Guerra, así como de campo y oficina.

**Muestreo:** El muestreo utilizado fue por conveniencia, según Fernández, A (2004), define que esta técnica nos permite seleccionar las unidades muestrales más pertinentes con la finalidad que la recolección de la información sea voluntaria y el uso consciente de los colaboradores. Se decidió utilizar el muestreo por conveniencia debido a las limitaciones para el acopio de datos por la pandemia de COVID – 19, el difícil acceso a los colaboradores que algunos de ellos hacen trabajo remoto y además por los plazos establecidos en la investigación que deben ser cumplidos.

**Unidad de análisis:** Trabajadores de campo y administrativos de la Municipalidad distrital de Juan Guerra.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Se utilizó en este proceso la entrevista y la encuesta, y como instrumentos se aplicarán 2 cuestionarios. Para el cuestionario de clima laboral se utilizó 57 enunciados organizados en 5 dimensiones con la siguiente distribución de valores:

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Se empleó el cuestionario para la calidad de servicio lo mismo que constó 19 enunciados en 5 dimensiones cuyos valores fueron:

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

#### **Instrumento**

En el presente trabajo utilicé la entrevista y encuesta, porque se programaron visitas estratégicas al personal de la municipalidad para obtener información y conocer el estado de la municipalidad.

#### **Validez**

Para la validez estuvo determinado por la opinión de entendidos en el tema de investigación denominados expertos. Para Hernández, R (2017). Permite medir el grado de validez de la aplicación de los instrumentos. Para la

investigación fueron considerados 2 instrumentos obteniendo preguntas previa opinión de los juicios de expertos en un número de 3 quienes tuvieron como elemento de raciocinio evaluar la coherencia, cohesión y pertinencia que nos permita medir las variables.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Clima Laboral	1	metodólogo	4,3	Instrumento aplicable. El instrumento cuenta con los estándares de investigación; listo para su aplicación.
	2	administrador	4,8	Instrumento aplicable. No consignaron opinión alguna
	3	administrador	4,2	El instrumento cuenta con los estándares de investigación; listo para su aplicación.
Calidad de servicio	1	metodólogo	4,3	No consignaron opinión alguna
	2	administrador	4,8	El instrumento cuenta con los estándares de investigación; listo para su aplicación.
	3	administrador	4,2	No consigna opinión

Los reactivos de la investigación, estuvo organizado en cuestionarios, distribuidos en dos partes los cuales fueron evaluados por expertos en investigación en número de tres, los mismos que analizaron la pertinencia y coherencia de los enunciados de cada variable de estudio. Cuyo promedio es de 4.43, y en términos porcentuales 88.66% de coincidencia entre los jueces evaluadores; lo que nos demuestra su validez y aplicabilidad de autorización por su aplicación. En los cuadros siguientes se presenta los resultados:

### **Confiabilidad**

Para Hernández, R (2017). Logró obtener el grado para el instrumento que produce los resultados consistentes y los coherentes. Con el fin de determinar la confiabilidad de los instrumentos para eso se utiliza el coeficiente de Alpha de Cronbach. Se determinó a continuación, los resultados para cada instrumento:

### **Análisis de confiabilidad: Clima laboral**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	32	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	32	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	57

La variable clima laboral experimento un coeficiente de (Alpha de Cronbach) 0.949 que cumple con ser mayor a 0.70 como estándar referencial por tanto el instrumento se consideró adecuado para ser aplicado.

### **Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	32	50.0
	Excluido <sup>a</sup>	32	50.0
	Total	64	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	19

El instrumento de calidad de servicio demostró un coeficiente de (Alpha de Cronbach) 0.897 que cumple con ser mayor a 0.70 como estándar referencial por tanto el instrumento se consideró adecuado para ser aplicado.

### **3.5. Procedimientos**

En la investigación realizamos la recolección de datos con la aplicación que fue la encuesta y la entrevista diseñadas y previamente validadas con las técnicas de juicio de expertos y Alpha de Cronbach. La encuesta y la entrevista fue de tipo autoadministrado porque se aplicó a los funcionarios de la municipalidad. La aplicación de los instrumentos se realizó en coordinación con los representantes de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, quienes han realizado el desarrollo de investigación. (Ver anexo N° 4)

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El proceso de interpretación de los datos se analizó el nivel descriptivo como inferencial. Como también se utilizó la estadística descriptiva (media, varianza, desviación, estándar, punto máximo y punto mínimo), frecuencia y porcentajes. Con respecto a la estadística inferencia se utilizó el Pearson o Spearman como coeficiente correlacional encontrados con la prueba de normalidad. Fue por medio de Shapiro – Wills debido a que la muestra es menor a 50.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se trabajó en base a la ética relacionados al uso adecuado de la información, el respeto al consentimiento informado y a la regulación pública con respeto a la investigación científica.

En cuanto a los autores que nos brindaron su conocimiento para afianzar el sustento del presente trabajo se ha realizado las citas y referencias teniendo en cuenta los formatos estandarizados en las investigaciones sociales, así como fuentes primarias y secundarias. También es menester guardar las reservas de confiabilidad de aquellas personas que nos permitieron realizar las encuestas brindándonos sus experiencias y saberes.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel del clima laboral en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

**Tabla 1**

*Nivel del clima laboral en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.*

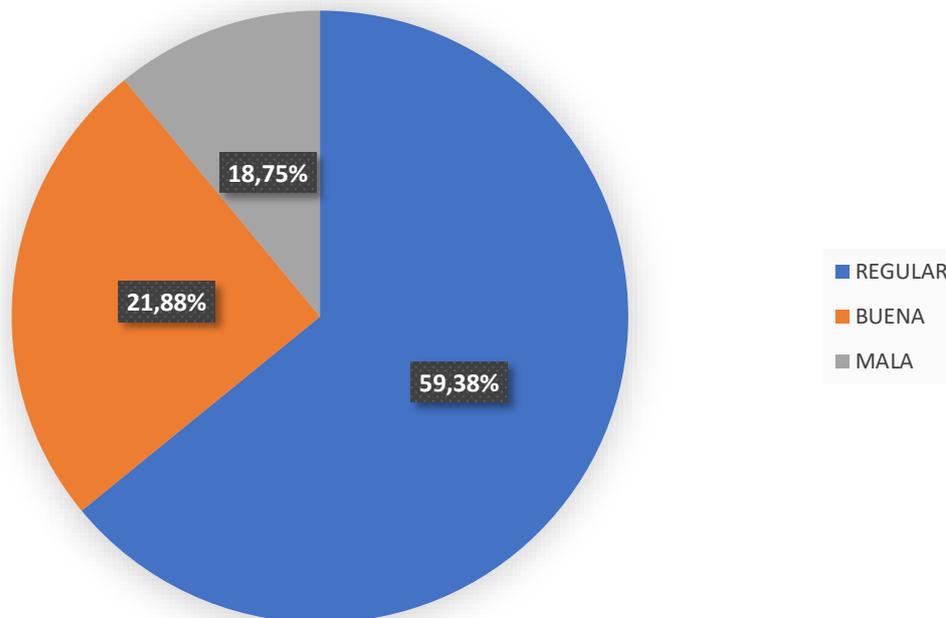
Escala	Rangos	Frecuentes	Porcentaje
Mala	187-200	3	9.4
Regular	201-231	26	81.3
Buena	232-273	3	9.4
Total		32	100.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra.

##### **Interpretación:**

Tabla 1, El resultado muestra el nivel del clima laboral de la institución. Se obtuvo un 81.3% que dan como resultado al porcentaje de la variable clima laboral y es evaluado como regular, el 9.4% de los colaboradores consideran que este clima laboral es bueno y el 9.4% de los colaboradores consideran que es mala.

#### 4.2. Nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.



**Figura 1.** Nivel de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra.

#### **Interpretación:**

Figura 1, nos muestra que lo evaluado por los administrativos y de campo de la Municipalidad de Juan Guerra considera 59.38% es regular la calidad de servicio, 21.88% consideraron que la calidad de servicio malo y el 18.75% una calidad de servicio bueno.

### 4.3. Dimensiones del clima laboral que tienen menor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

**Tabla 2**

*Dimensiones del clima laboral que tienen menor relación con la calidad del servicio*

Dimensiones del Clima laboral	Relación con la calidad de servicio (Rho Spearman)	Rango de la relación
Ambiente	-0.042	Correlación negativa muy baja
Motivación y sentido de pertenencia	-0.151	Correlación negativa muy baja
Gestión del recurso humano	0.3	Correlación positiva baja
Desarrollo profesional	0.111	Correlación positiva muy baja
Dirección y liderazgo	0.063	Correlación positiva muy baja

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital de Juan Guerra.

#### **Interpretación:**

Tabla 2, demuestra que aquellas dimensiones de la variable Clima laboral que presentan una menor relación con la variable calidad de servicio son el Ambiente con -0.042 equivalente a una correlación negativa muy baja, la Motivación y sentido de pertenencia con -0.151 que equivale a una correlación negativa muy baja, el Desarrollo profesional con 0.111 equivalente a una correlación positiva muy baja y la Dirección y liderazgo con 0.063 equivalente a una correlación positiva muy baja.

#### 4.4. Relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0.605	32	0.000
Calidad de servicio	0.789	32	0.000

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Juan Guerra.

#### **Interpretación:**

Tabla 3, presenta las variables, el resultado fue una significación bilateral ( $p$  - valor) de 0.000 que es menor a 0.05. La regla de decisión hace referencia que para las variables tengan una distribución normal, la significación bilateral debe ser mayor a 0.05. Por tanto, se llegó a la conclusión que las distribuciones no han sido normales, es por ese motivo que se determinó la relación entre el clima laboral y calidad de servicio que se desarrolló en la correlación de acuerdo al coeficiente de Shapiro – Wilk.

**Tabla 4***Cálculos del coeficiente de correlación de Pearson*

		Clima laboral	Calidad de servicio
Clima laboral	Correlación de Pearson	1.000	0.227
	Sig. (bilateral)		0.212
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0.227	1.000
	Sig. (bilateral)	0.212	
	N	32	32

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra.

**Interpretación:**

De las hipótesis siguientes

Ho. No existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

Ha. Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020.

Se obtuvo según Pearson un valor de correlación con un equivalente a 0.227, con una correlación positiva baja. Por tal sentido se generó una significancia bilateral de 0.212 que se refleja como mayor a 0.05. Por tal motivo se determinó que no existe relación entre las variables y esta no es significativa por lo que afirma lo planteado en la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Las Instituciones en el distrito de Juan Guerra específicamente en la municipalidad tienen una área económica que se encarga de cobrar las tasas y derechos para el funcionamiento de distintos entes a su vez estos se gastan bajo el concepto de contraprestación así como el recojo de basuras y otras actividades de ornamentación del distrito que beneficia a la comunidad en su conjunto el objeto de estudio que se centra en determinar entre el clima laboral y la calidad de servicio que tiene brindando la municipalidad en el periodo 2020. La investigación cuestiona la capacidad de esta entidad en cuanto al cumplimiento de planes y objetivos trazados. Para el objetivo se consistió en determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020. La investigación cuestiona la capacidad de esta entidad para cubrir los objetivos estratégicos planteados, después de haber realizado el trabajo de campo con la perspectiva de su propio equipo administrativo y de campo, la cual trabajo en la aplicación de las técnicas de encuesta y entrevista efectos por los cuestionarios que fueron aprobados y autorizados su aplicación por experimentados en el tema. Lo cual, manifestó de manera empírica para efectuar la hipótesis que tienen contaste en la investigación.

En la primera variable se manifiesta en el nivel regular con 81.3%, por otro lado, con un valor de 9 % indica que es mala. Por ende, al revisar los reportes que realizo la municipalidad sobre las variables se observó que cumplen 100% con el ambiente y brindando un excelente servicio de calidad. Entonces se presenta un dilema con los cuestionarios obtenidos en los resultados. Se conoce algunos casos que salió a la luz de todo ciudadano, por lo que es muy fundamental todo personal estar capacitado y orientados en las inquietudes que reciben todos los días dentro de la institución. Para mejorar el clima organizacional y tener una excelente comunicación con todos. Como también es de suma urgencia que antes de hacer alguna actividad u obra comunitaria siempre deben estar capacitados los colaboradores para que lleven un buen clima entre todos y no se anden mandando indirectas cuando alguno de ellos no hace lo que es correcto, y cada trabajador debe tener conciencia de lo que hace para evitar habladurías externas con internas y de esa manera lograrán un servicio de calidad.

En cuanto a la relación entre el clima laboral y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020, se conoció que no mantiene una relación entre las variables porque nos arrojó un valor 0.227 que equivale a una correlación positiva baja por lo cual se obtuvo una significancia bilateral de 0.212 que es mayor a 0.05, y tiene una significativa que afirma lo planteado en la hipótesis nula. Esto se debe a las deficiencias que se obtuvo por las dimensiones de clima laboral es decir ambiente, motivación y sentido de pertenencia, gestión del recurso humano, desarrollo profesional y dirección y liderazgo, las cuales afectaron considerablemente la calidad de servicio que logro tener un nivel regular 59.38% por lo que se observó la falta de orientación a la población en cuanto a las actividades a realizarse. Obteniendo un desbalance con la población antes los errores que pueden ir suscitando por el mal manejo del servicio.

Mientras que en el presente estudio los resultados encontrados discrepan de lo hallado por Franco, (2015). Porque se observa que el clima laboral en el hospital general Liborio Panchana Sotomayor, se maneja de manera clara y jerárquica en todos los procesos realizados en la institución lo cual obtuvieron un valor total de 100% de las dimensiones que es la responsabilidad, por lo tanto, se obtuvo un valor de 78% lo que genera que el quehacer dentro de la institución está realizado y que no necesitan supervisión alguna. Por otro lado, algunos trabajadores manifiestan que existe mucha crítica dentro de la organización, pero existe otro grupo de colaboradores declaran que algunos colaboradores tienen una excelente comunicación con los jefes, mientras que un grupo menor de los colaboradores no tienen una bonita relación entre ellos lo que ocasiona que son frías y distantes. Sin embargo, Bravo, D (2020). Al observar el clima organizacional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se dio con resultados del 50% que significa que es regular, los objetivos y políticas fue referente, porque no siempre se da con frecuencia la información, como también a no consultar con los superiores sobre la falta de productividad y toma de decisiones, por lo que identificó que 8% tiene el nivel malo que se manifiesta de las variables causales ocasionando déficit en las variables. Por ende, es muy fundamental en una institución estar pendiente de los supervisores para así no tener conflictos entre los trabajadores y

tener mejores resultados con las actividades y obras que tienen a cargo cada entidad.

Por otro lado, tenemos la calidad de servicio que nos arrojó en el nivel de regular con un valor de 59.38%, por lo tanto, en el nivel malo alcanzó un valor de 21.88%, por lo que al revisar los reportes que brinda la municipalidad sobre la calidad de servicio se conoció que cumple con un 100% las expectativas de la calidad de servicio. Lo cual ocasiona un dilema entre los colaboradores por el mal manejo del clima laboral con la calidad de servicio que ellos deben brindar a la sociedad. Bien se sabe que cada institución que no brinda una buena calidad de servicio estará mal vista por la sociedad, por eso es muy importante que los colaboradores tengan un excelente clima laboral para que todas las cosas que brindan hacia la sociedad sean perfectas sin errores y así salir adelante ante cualquier problema que tenga la institución. Con respecto al presente estudio se obtuvo los siguientes resultados, lo cual es discrepado lo hallado por Guillermo, F (2018). Porque el estudio se mantuvo con la calidad de servicio en la municipalidad de supe, por lo que se manifiesta una correlación positiva y directa, logrando la satisfacción de todos los servidores de la subgerencia de Bienestar Social y teniendo un conjunto de participación vecinal en el periodo del año 2018. Por lo cual se manifiesta una significancia correlacional positiva, se considera una excelente correlación. Para mantener un excelente servicio de calidad de una institución siempre se empieza por la experiencia que tiene el colaborador con el trato que tendrá con sus trabajadores.

Sin embargo, Tejada, J (2020). Discrepa al estudio realizado en esta investigación al encontrar que la calidad de servicio realizado a todos los usuarios de la SUNARP, que, si existe relación significativa entre sus variables, por lo que obtuvo un valor de 59.8% que es bueno significa que el servicio brindado es de un nivel que se conoce de calidad, con un 31.4% que es regular y con el 8.8% que es malo. Por ende, existe un gran porcentaje de usuarios que están de acuerdo con el trato profesional durante la atención, la información, al tiempo de espera por el servicio y los resultados de la gestión entrega. Por otro lado, también nos discrepa Ortiz, J (2019). Con la calidad de servicio realizado en la Municipalidad distrital de Santa María, 2017, se obtuvo que, tienen relación significativa entre las variables de estudio, logrando una correlación positivo alta. Por lo que, se mide en función de

los usuarios espera recibir a cambio. Como se conoce toda institución debe mantener un excelente clima para que tengan siempre resultados positivos de la calidad de servicio.

Con respecto a la hipótesis general, se señala que la hipótesis general planteada. Con respecto al clima laboral se manifestó que el 81.3% percibió el nivel regular esto se refleja la opinión favorable en la experiencia de los encuestados, que en el momento de realizar el cruce de variables determinó la no existencia de relación entre ellas, esto se confirma con la prueba de normalidad realizado con Shapiro-Wilk. Con datos estadísticos para cada variable que son en el clima laboral 0.605 y para calidad de servicio 0.789, que da como resultado a una hipótesis nula lo que da a entender que no existe ninguna relación entre las variables. Lo que ocasiona que no se tiene un excelente clima dentro de la institución y por ende, no se brinda un servicio de calidad, lo que se ve afectado es la mala atención que brindan a los clientes o las obras que no se realizan de manera adecuada o que no terminan en el tiempo establecido.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** La relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 se determinó como una correlación positiva baja, puesto que el Rho de Pearson fue de 0.227 con una significación bilateral de 0.212.
  
- 6.2.** El nivel del clima laboral en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 fue medido como 81.3% regular, 9.4% buena, 9.4% mala.
  
- 6.3.** El nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 fue medido como 59.38% regular, 21.88% malo y el 18.75% bueno.
  
- 6.4.** Las dimensiones del clima laboral que tienen menor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 fueron identificadas como ambiente, motivación y sentido de pertenencia, dirección y liderazgo, y desarrollo profesional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe del área de personal de la Municipalidad de Juan Guerra, para coordinar con las diferentes áreas que tiene la entidad y así mantengan un excelente clima y mejoren la comunicación que tienen, así lograrán mayor participación ante la sociedad para que puedan identificar y solucionar los problemas que vienen afectando el ambiente, motivación y sentido de pertenencia, dirección y liderazgo, y desarrollo profesional.
- 7.2.** Al jefe del área de personal de la Municipalidad de Juan Guerra, para mejorar el clima laboral entre las áreas, proponiendo capacitaciones constantes, actividades de recreación y talleres que les permite manejar sus emociones, las cuales favorezcan la coordinación en el logro de metas por parte de los trabajadores y así pueden mejorar su interrelación entre los trabajadores y así será más empática, saludable que mejoren el ambiente tenso que tienen todos.
- 7.3.** Al responsable de secretaria general que brinde el servicio de calidad por parte de la Municipalidad de Juan Guerra, para propiciar capacitaciones sobre el manejo de sus emociones y en la manera de su comportamiento ante la solicitud de un ciudadano, que debería realizarse muy constante para todo el personal tanto lo administrativo como de campo, previo a un plan de seguimiento y retroalimentación para mejorar los resultados dando a la población un mejor servicio y teniendo su aceptación, para la población esté contento por el trato recibido.
- 7.4.** A la autoridad edil de la Municipalidad de Juan Guerra, para proponer en las áreas que tuvieron menor relación las cuales fueron el ambiente y la motivación y sentido de pertenencia, sean atendidas de manera prioritaria para mejorar las deficiencias de estas áreas en mención.

## REFERENCIAS

- Baguer, A (2009). *Dirección de personas*. Madrid, Buenos Aires. 2da edición. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=bGHGtmqo\\_D8C&pg=PA149&dq=cual+es+el+objetivos+del+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_\\_u-Kuu7tAhUmD7kGHUHVVDQgQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=bGHGtmqo_D8C&pg=PA149&dq=cual+es+el+objetivos+del+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj__u-Kuu7tAhUmD7kGHUHVVDQgQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q&f=true)
- Bordas, M (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. Recuperada de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+segun+autores&ots=o\\_Avy2Ezf5&sig=f\\_Jt4pVWZrgkFfcWb7wFeEorl-LI#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+segun+autores&ots=o_Avy2Ezf5&sig=f_Jt4pVWZrgkFfcWb7wFeEorl-LI#v=onepage&q&f=true)
- Bravo, D (2020). *Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones sede Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47051/Bravo\\_RD\\_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47051/Bravo_RD_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabo, J (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?id=fxm5BgAAQBAJ&pg=PA409&dq=concepto+de+calidad+del+servicio+publico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1kuGoiJvmAhU9K7kGHYArDME4ChDoAQhQMAU#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad%20del%20servicio%20publico&f=true>
- Cabrera, G (1999). *Clima organizacional de las empresas chilenas*. Recuperado de: <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>
- Cortes, J (2017). *Guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional*. Recuperada de: <https://storage.servir.gob.pe//normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res150-2017-SERVIR-PE.pdf>
- Denton, K (2008). *Calidad en el servicio a los clientes*. (2da edición). España: Editorial vértice. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&>

dq=cual+es+la+importancia+del+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOt9ehwO7tAhU6lbkGHSewBB0Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=cual%20es%20la%20importancia%20del%20calidad%20de%20servicio&f=false

Fernández, A (2004). *Investigación y técnica de mercado*. (2da edición). Madrid: ESIC. Recuperada de: <https://books.google.com.pe/books?id=LnVxgMkEhkgC&pg=PA154&dq=definicion+de+la+tecnica+de+muestreo+por+conveniencia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiVucWMo8TtAhUuLLkGHe5bBW8Q6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q&f=true>

Franco, J (2015). *Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del hospital general Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3365/1/T-UCSG-POS-MGSS-36.pdf>

Gan, F; Triginé, J (2012). *Clima laboral*. Madrid. Recuperada de: [https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&pg=PA286&dq=clima+laboral+conceptos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi\\_hdeWt5fsAhWYKkGHbGiCXkQ6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=clima%20laboral%20conceptos&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&pg=PA286&dq=clima+laboral+conceptos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_hdeWt5fsAhWYKkGHbGiCXkQ6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=clima%20laboral%20conceptos&f=true)

Guillermo, F (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad distrital de Supe, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú. Recuperada de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, G (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

- Hernández, R (2017). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). Recuperada de:  
[http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion\\_exposicion/Hern%C3%A1ndez-Sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf](http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez-Sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf)
- Ley SERVIR (2017). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Recuperada de: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Ortiz, J (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad distrital de Santa María-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pajuelo, J (2018). *Clima organizacional y la gestión del desempeño docente en el colegio honores de San Martín de Porres, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú. Recuperada de:  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/592/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20GESTION%20DEL%20DESEMPE%C3%91O%20DOCENTE%20EN%20EL%20COLEGIO%20HONORES%20DE%20SAN%20MARTIN%20DE%20PORRES%2C%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Resolución de presencia ejecutiva (2017). *el Informe Técnico N° 202-2017-SERVIR/GDSRH de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos*. Recuperada de:  
<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res150-2017-SERVIR-PE.pdf>
- Sánchez, M (2006). *Atención telefónica al público*. Málaga, España. Recuperada de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=2kTY7YNvyJ8C&pg=PA7&dq=que+es+la+calidad+de+servicio+publico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjag6DataTmA>

WljFkKHQShDpgQ6AEIYTAI#v=onepage&q=que%20es%20la%20calidad%20de%20servicio%20publico&f=true

Solano, S (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tejada, J (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada\\_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zans, A (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperada de: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

# **ANEXOS**

## Matriz de operacionalización de variables

### Título: Clima laboral y calidad de servicio municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Clima laboral</b>	Es la percepción colectiva de satisfacción de los/las servidores/as civiles sobre el ambiente de trabajo. Ley SERVIR (2017, p. 10)	La variable se midió en los niveles de bueno, regular y malo, a partir de la aplicación de un cuestionario con escalas de medición tipo Likert y su procesamiento con la escala de Stanones.	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de trabajo</li> <li>• Trato entre servidores</li> <li>• Existencia de estereotipos</li> <li>• Discriminación</li> </ul>	Ordinal
			Motivación y sentido de pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporte individual y grupal</li> <li>• Orgullo y compromiso con el trabajo</li> <li>• Identificación con la visión, misión, valores</li> </ul>	
			Gestión del recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección</li> <li>• Inducción</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Bienestar</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Cultura y clima organizacional</li> </ul>	
			Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Igualdad de oportunidades</li> <li>• Crecimiento</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Motivación</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Apoyo</li> </ul>	
			Dirección y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar</li> <li>• Organizar</li> <li>• Dirigir</li> <li>• Comunicar</li> <li>• Motivar</li> <li>• Integrar</li> <li>• Obtener resultados</li> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	
<b>Calidad de servicio</b>	Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Sánchez (2006)	La variable se midió en los niveles de bueno, regular y malo, a partir de la aplicación de un cuestionario con escalas de medición tipo Likert y su procesamiento con la escala de Stanones.	Proceso del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencias</li> <li>• Procesos</li> <li>• Etapas</li> </ul>	
			Acciones		
			Pensamientos		
			Sentimientos		
			Nivel de satisfacción		

## Matriz de consistencia

### Título: Clima laboral y calidad de servicio municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra San Martín, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel del clima laboral en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra San Martín, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra San Martín, 2020?</p> <p>¿Cuáles de las dimensiones del clima laboral tienen menor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra San Martín, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Medir el nivel del clima laboral en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020</p> <p>Medir el nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020</p> <p>Identificar las dimensiones del clima laboral que tienen menor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>i</sub>: Existe relación entre el clima laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El nivel del clima laboral en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020, es bueno</p> <p>El nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020, es bueno</p> <p>Las dimensiones del clima laboral que tienen menor relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín, 2020 son motivación y sentido de pertenencia y dirección y liderazgo.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica que se utilizará será la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento que se utilizará es el cuestionario.</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p>Diseño: El diseño investigación que se utilizará es la No experimental.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- v1     M --- v2     v1 --- r --- v2             </pre> </div>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por los 32 trabajadores de la Municipalidad distrital de Juan Guerra.</p> <p><b>Muestra</b> Fue de 32 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">Clima laboral</td> <td style="text-align: center;">Ambiente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Motivación y sentido de pertenencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gestión del recurso humano</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Desarrollo profesional</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección y liderazgo</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Proceso del servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Acciones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Pensamientos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Sentimientos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Nivel de satisfacción</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Clima laboral	Ambiente	Motivación y sentido de pertenencia	Gestión del recurso humano	Desarrollo profesional	Dirección y liderazgo	Calidad de servicio	Proceso del servicio	Acciones	Pensamientos	Sentimientos	Nivel de satisfacción	
Variables	Dimensiones																
Clima laboral	Ambiente																
	Motivación y sentido de pertenencia																
	Gestión del recurso humano																
	Desarrollo profesional																
	Dirección y liderazgo																
Calidad de servicio	Proceso del servicio																
	Acciones																
	Pensamientos																
	Sentimientos																
	Nivel de satisfacción																

## Instrumentos de recolección de datos

### Entrevista 01:

#### Clima laboral

Adaptado de SERVIR (2018)

CARGO: ..... FECHA: .....

El cuestionario tiene como objetivo medir el ambiente dentro de la municipalidad. Por favor marque con una (X) en la escala que considere y según los enunciados planteados.

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	---------------------------

N°	ítems	Escala				
	Ambiente	1	2	3	4	5
	<b>Entorno de trabajo</b>					
1	El estilo de liderazgo en la municipalidad es adecuado.					
2	El nivel de exigencia laboral por parte de los directivos es adecuado.					
3	El entorno de trabajo en la municipalidad promueve la participación.					
4	El entorno de trabajo en la municipalidad promueve la comunicación fluida.					
5	Existe un buen clima laboral en los equipos de trabajo de la municipalidad.					
	<b>Trato entre servidores</b>					
6	Existe buena comunicación entre los colaboradores de la municipalidad.					
7	Existe una actitud proactiva entre los colaboradores.					
8	Las relaciones interpersonales en la municipalidad permiten un buen trato entre servidores.					
	<b>Existencia de estereotipos</b>					
9	La existencia de estereotipos sociales afecta a la municipalidad					
	<b>Discriminación</b>					

10	Actualmente existe discriminación en la municipalidad.					
11	Se presentan cargos por discriminación laboral.					
12	Existe discriminación a la población por realizar reclamos constantes.					
N°	Motivación y sentido de pertenencia	Escala				
	Aporte individual y grupal	1	2	3	4	5
13	El aporte individual y grupal de los trabajadores es adecuado					
14	Con el aporte individual y grupal se logra mayor productividad del trabajador.					
15	Existe motivación a los trabajadores con el aporte individual y grupal que realicen.					
Orgullo y compromiso con el trabajo						
16	El compromiso de los trabajadores hacia la municipalidad es adecuado.					
17	Estas orgulloso del compromiso que le pones al trabajo.					
Identificación con la visión, misión, valores						
18	Los valores organizacionales de la municipalidad son adecuados.					
19	La visión organizacional de la municipalidad es adecuada.					
20	La misión organizacional de la municipalidad es adecuada.					
N°	Gestión del recurso humano	Escala				
	Selección	1	2	3	4	5
21	La selección del personal es adecuada.					
22	Existe una excelente selección para el personal.					
23	Se toma una buena decisión para la selección de personal.					
24	La capacidad de análisis y planificación en la selección es adecuada.					
Inducción						
25	La inducción de la municipalidad es adecuada.					
26	Al ingresar a la municipalidad la inducción es clara y precisa.					
27	Existe una inducción al ingresar a la municipalidad.					
Capacitación						
28	Las capacitaciones de la municipalidad son adecuadas.					
29	Existen cursos de capacitaciones para los trabajadores.					

30	Son claras y precisas las ideas de los trabajadores en las capacitaciones.					
<b>Bienestar</b>						
31	El bienestar dentro de la municipalidad es adecuado.					
32	Existe satisfacción por el logro de tus quehaceres.					
N°	<b>Desarrollo profesional</b>	<b>Escala</b>				
	<b>Capacitación</b>	1	2	3	4	5
33	Existe debate para escoger temas de capacitaciones.					
34	Es necesaria la capacitación en su área de trabajo.					
35	Está de acuerdo que exista capacitaciones mensuales dentro de la municipalidad.					
<b>Igualdad de oportunidades</b>						
36	La igualdad de oportunidades en la municipalidad es adecuada.					
37	Existe respeto por igualdad de oportunidades en las comunicaciones entre trabajadores.					
38	Se respeta la igualdad de oportunidades entre los trabajadores.					
<b>Crecimiento</b>						
39	La oportunidad de crecimiento dentro de la municipalidad es adecuada.					
40	Se manifiesta a los trabajadores el crecimiento económico de la municipalidad.					
41	Existe beneficio a los trabajadores por el crecimiento económico de la municipalidad.					
<b>Reconocimiento</b>						
42	El reconocimiento laboral en la municipalidad es adecuado.					
43	Existe reconocimiento a los trabajadores por cada logro que realizan.					
44	Creer que es importante realizar el reconocimiento laboral.					
N°	<b>Dirección y liderazgo</b>	<b>Escala</b>				
	<b>Planificar</b>	1	2	3	4	5

45	La planificación que tiene la municipalidad es adecuada.					
46	Existe una buena elaboración al planificar las tareas de la municipalidad.					
47	Al planificar los que hacer se logra mejores resultados.					
48	Es buena la planificación de comunicación diarias con los trabajadores.					
Organizar						
49	La organización que tiene la municipalidad es adecuada.					
50	Al organizarte antes de cada jornada logras todos tus metas.					
51	Existe una buena organización con los trabajadores de la municipalidad.					
Dirigir						
52	El trato que tienen cuando se dirigen a su persona es adecuada.					
53	La municipalidad sabe dirigir los problemas para tener buenos resultados.					
54	Te sabes dirigir con las personas dentro de la municipalidad.					
Comunicar						
55	La comunicación que existe entre trabajadores es adecuada.					
56	Existe una buena comunicación con el personal de la municipalidad.					
57	Es bueno los canales de comunicación entre los trabajadores de las diferentes áreas.					

**Encuesta 02:  
Calidad del servicio**

*Adaptado de Norma Técnica Peruana para la gestión de la calidad de servicios en el sector público  
PCM (2019)*

**Instrucciones:**

Gracias por su colaboración. Marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados que se plantean en la siguiente encuesta. La encuesta es anónima.

**Niveles de la escala:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Etapa del Procesos del servicio o trámite</b>						
1	Brindas una buena orientación a la población en los tramites.					
2	Apoya siempre a la población cuando tiene dificultades con su trámite.					
3	La población logra concluir con su trámite de manera adecuada.					
4	El nivel de atención que brinda su persona a la población es adecuado.					
5	Trabaja de manera coordinada con las demás áreas para brindar un servicio adecuado.					
<b>Acciones</b>						
6	Al ingresar los documentos a mesa de partes es atendida con rapidez.					
7	La atención que brinda a la población durante su proceso de trámite es adecuada.					
8	Cuando se realiza la cobranza de los servicios básicos a la población es rápida y se brinda una buena orientación.					
9	Usted atiende de manera inmediata a la población orientándolo si se considera conveniente.					
<b>Pensamientos</b>						
10	Cuando ve a la población que no sabe qué hacer o que paso seguir con respecto a su trámite apoya orientando a la población.					
11	Usted observa que la población se desespera cuando demora su trámite.					
12	Usted le brinda una experiencia satisfactoria a la población.					
<b>Sentimientos</b>						
13	Escucha alguna molestia de la población sobre los pasos que realizan durante un trámite .					
14	De acuerdo a su cargo brinda buena calidad de servicio a la población.					
15	Considera que brinda una buena calidad de servicio a la población.					
<b>Nivel de satisfacción</b>						
16	Observa que la población está satisfecha con la atención brindada .					
17	Está satisfecho con la calidad de servicio que brinda a la población.					
18	Usted está completamente satisfecho con el trabajo que realiza día a día.					
19	Considera usted que los pobladores tienen una opinión favorable sobre el personal.					

## Validación de instrumentos de datos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Entrevista  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. García Paredes, Diana Caroly

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Laboral</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Clima Laboral</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Laboral</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>43</b>	

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 19 de Octubre de 2020

Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. García Paredes, Diana Caroly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 19 de Octubre de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Reátegui García Oscar Roberto  
 Institución donde labora : Centro de Salud 9 de Abril  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. García Paredes, Diana Caroly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Laboral</b>					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Clima Laboral</b>					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Laboral</b>					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							45

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cuenta con los estándares de investigación; listo para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto, 20 de Octubre de 2020



Dr. Oscar Roberto Reátegui García  
 PSICÓLOGO  
 C.P. 17380

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Redtegui García Oscar Roberto  
 Institución donde labora : Centro de Salud 9 de Abril  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Entrevista  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Br. García Paredes, Diana Caroly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b>					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio</b>					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b>					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							45

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cuenta con los estándares de investigación; listo para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto, 20 de Octubre de 2020



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Rengifo Amasifen, Roger Ricardo  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. García Paredes, Diana Caroly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Laboral</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Clima Laboral</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Laboral</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**


Tarapoto, 20 de Octubre de 2020



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Rengifo Amasifen, Roger Ricardo  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. García Paredes, Diana Caroly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>42</b>				

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**


Tarapoto, 20 de Octubre de 2020



CPCC Mtro. Roger R. Rengifo Amasifen  
 MAT. 14-1090  
 CERTIFICACIÓN N° 201229167





CALIDAD DE SERVICIO																			
	D1					D2				D3				D4			D5		
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19
C1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
C2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
C3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4
C4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
C6	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
C7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
C9	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
C10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
C11	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
C12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
C13	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4
C14	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
C16	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
C17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
C19	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
C20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
C21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
C22	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
C23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
C25	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
C26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
C27	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
C28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
C29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4
C30	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
C31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
C32	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4