



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de  
Nueva Arica, Chiclayo**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Castañeda Quiroz, Armando (ORCID: 0000-0002-7768-8179)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A los hombres y mujeres del Perú que a través de la gestión del conocimiento han logrado progresar en la vida personal, laboral y profesional, en especial a las mujeres de mi familia como mi abuelita Josefa, que desde el cielo me ilumina y me protege, mi madre, mujer luchadora, mis hermanas y a mi familia que me acompaña en las buenas y en las malas, para salir adelante.

Armando

### **Agradecimiento**

EL eterno reconocimiento a quienes me ofrecieron todo su apoyo para concluir este trabajo de investigación y mis estudios de maestría en gestión pública. También al Dr. Manuel Ramos de la Cruz por su tolerancia y asesoramiento constante

Armando

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2.Variables y operacionalización .....	13
3.3.Población, muestra y muestreo .....	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5.Procedimientos .....	15
3.6.Método de análisis de datos .....	15
3.7.Aspectos éticos .....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	41

## Índice de abreviaturas

APA	: Asociación de Psicólogos americanos
CONCYTEC	: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
COVID-19	: Enfermedad producida por el coronavirus
RHO	: Coeficiente de Correlación de Spearman
SPSS	: Programa Estadístico en Ciencias Sociales

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Nivel de clima organizacional en la municipalidad de Nueva Arica .....	17
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica .....	19
Tabla 3. Prueba de hipótesis.....	21
Tabla 4. Relación entre dimensiones del clima organizacional y la calidad del servicio.....	22

### **Índice de figuras**

Figura 1. Nivel de clima organizacional, en la municipalidad de Nueva Arica .....	17
Figura 2. Nivel de clima organizacional, según dimensiones.....	18
Figura 3. Nivel de calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica .....	19
Figura 4. Nivel de calidad del servicio, según dimensiones.....	20

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. La investigación es básica, diseño no experimental correlacional. Asimismo, se identificó y describió las dos variables: Clima organizacional y calidad del servicio. La población estuvo conformada por 28 colaboradores. El instrumento de recolección de datos aplicado fue un cuestionario para la variable Clima organizacional y otro cuestionario para la variable calidad del servicio, constituido por 20 ítems cada una, las cuales fueron valoradas por tres expertos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS. Luego de analizar la información obtenida se llegó a la conclusión que se requiere fortalecer el nivel del clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo.

**Palabras claves:** Clima organizacional, calidad del servicio, colaboradores.

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine the level of relationship that exists between the organizational climate and the quality of the service in the municipality of Nueva Arica, Chiclayo. The research is a basic, non-experimental correlational design. Likewise, the two variables were identified and described: Organizational climate and service quality. The population consisted of 28 employees. The data collection instrument applied was a questionnaire for the organizational climate variable and another questionnaire for the quality of service variable, consisting of 20 items each, which were assessed by three experts. The SPSS program was used for data processing. After analyzing the information obtained, it was concluded that it is necessary to strengthen the level of the organizational climate and the quality of the service in the municipality of Nueva Arica, Chiclayo.

**Keywords:** Organizational climate, quality of service, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

Las trascendentes y aceleradas transformaciones que experimenta la sociedad actual afectan notablemente la convivencia de las personas y sobre todo la forma de interactuar con el entorno, sin duda la población coexiste hoy en un escenario más pequeño debido al asombroso progreso de las herramientas por las que se comunican las personas, así como la relativa facilidad para transitar de un espacio a otro, ante lo cual los individuos establecen relaciones en un escenario muy complicado e hipercompetitivo en todos los eslabones de la vida personal, incluso, organizacional.

En esta línea, en Cuba de acuerdo con Iglesias y Torres (2018), actualmente ha aumentado las investigaciones sobre la actividad del espacio institucional que se encuentra en forma directa relacionado con la complacencia de los servidores, quienes necesitan realizar sus labores en un ambiente agradable y cuando eso no ocurre se detecta un estado de insatisfacción de los colaboradores y consecuentemente un clima laboral desfavorable.

Asimismo, actualmente, en México las entidades atraviesan una fase de competencias, motivo por el cual necesitan encontrarse en condiciones idóneas a la interna para ofrecer un mejor servicio, de ahí que las temáticas de ambiente de trabajo y calidad del servicio se circunscriban como relevantes en aras de potenciar su razón de ser y por consiguiente adopten decisiones que las conduzcan a desarrollarse en el marco de la competitividad y los gestores contribuyan al mejoramiento de las organizaciones (Sotelo y Figueroa, 2017).

Sobre el tema, lo propio ocurre en Colombia, las entidades comprenden que un escenario laboral favorable posibilita el logro de los objetivos previstos (Brito et al. 2020; Al Mehrzi, 2016), en la medida que las instituciones que propician un apropiado clima de trabajo se preocupan por las insuficiencias y estados emocionales de los servidores (Marulanda et al., 2018), además por aquellos elementos que inciden en el desarrollo de comportamientos sociales y en las predisposiciones laborales (Lapo y Bustamante, 2018), que intervienen en la participación de los empleados ante las labores que desempeñan en la corporación (Pacheco y Rodríguez, 2019), las cuales deben contribuir al logro de los propósitos previstos.

En el Perú coexisten entidades que manifiestan dificultades internas y por consiguiente evidencian un ambiente desfavorable de trabajo, no obstante que tiene que ser óptimo para que posibilite la participación eficiente de los servidores, caso contrario podría terminar desmejorando la institución (Núñez, 2019), con lo cual se revela que el ambiente de la entidad constituye el resplandor de la interacción entre particularidades subjetivas e institucionales (Vallejos, 2017).

Asimismo, en la nación peruana, la atmósfera institucional en las entidades representa un factor relevante en el desenvolvimiento de cada uno de los servidores, así como también en atributo de la prestación que ofrecen al interesado y está directamente influenciado por la gestión administrativa realizada por el gerente de un establecimiento público (Castillo et al., 2019).

Asimismo, en materia de calidad del servicio en Ecuador, tal como lo advierte Bustamante et al. (2020), en una entidad del Guayas los servicios son valorados de manera favorable, porque son ofrecidos a los usuarios con calidad, en Colombia existen retos pendientes que comprenden esfuerzos de involucramiento y articulación de los diferentes actores a fin de propiciar la intervención de los ciudadanos en la producción de regímenes de alta calidad (DelCarmen, 2019), en Chile, la complacencia del cliente se encuentra en el aspecto medular de atención para cualquier ejercicio de fortalecimiento de las prestaciones en la procura que éstas sean de calidad (Delahoz et al., 2020; García y Díaz, 2008; Monteón et al., 2020; Ah-Teck, 2014).

En tal sentido realizar un estudio respecto del clima institucional y su correlación con el servicio de calidad en el Perú, de acuerdo con Vargas y Guevara (2018), se circunscribe en la actualidad como uno de los instrumentos más relevantes, los que coadyuvan al fortalecimiento permanente de la entidad, toda vez que desarrollar una investigación sobre esta temática contribuirá a la identificación de los factores claves que ayuden a incrementar las condiciones de vida en el ámbito de labores de los empleados y desde luego el atributo del servicio que ofrece la comuna.

En esta línea, la municipalidad de Nueva Arica, como lo expresa Saldaña (2019), necesita efectuar sus actividades con un elemento adicional que le permita permanecer vigente en el agrado de los usuarios, que se convierta en un valor agregado y de gran trascendencia, como es la calidad del servicio, traduciendo las

insuficiencias próximas de la colectividad en particularidades valorables para brindarles satisfacción, en un ambiente agradable generado por los miembros de la entidad (Enciso y Mamani, 2020), en el que impere el respeto y tolerancia para que el potencial humano pueda desarrollarse en armonía (Montoya et al., 2017).

Ante ello en el estudio se plantea el siguiente problema ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo?

El estudio plantea una justificación teórica, práctica y metodológica. Su valor teórico se sustenta en el uso de teorías vinculadas con el clima organizacional y la calidad del servicio y con el aporte que sobre el tema ofrece al conocimiento. También adopta una justificación de carácter práctico, ya que se considera que los resultados arrojados por el estudio permitan el establecimiento de estrategias de mejora por parte del municipio, pero al mismo tiempo ayuden a otras instituciones estatales. Además, tiene una justificación metodológica, ya que facilita al investigador realizar estudios más profundos, así como proporcionar instrumentos válidos y confiables que permitan medir las variables de la investigación.

La investigación plantea como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo y los objetivos específicos en el siguiente sentido: Identificar el nivel del clima organizacional. Establecer el nivel de la calidad del servicio, Chiclayo. Analizar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio.

Asimismo, se han propuesto algunas explicaciones tentativas de la investigación, para la hipótesis general se asume que:  $H_1$ : El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo.  $H_0$ : El clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

En el escenario del presente estudio se consideraron ciertas investigaciones que se han realizado con anterioridad, en el plano internacional, Vera y Suárez (2018), buscaron socializar la incidencia del clima institucional en el servicio al cliente de los funcionarios de telecomunicaciones del cantón La Libertad, Ecuador, para el caso se aprobó cada uno de los ítems del cuestionario y de las pautas para las entrevistas en profundidad, las cuales fueron no sin antes validadas por expertos, arribando a la conclusión que, más del 80% de los trabajadores no se sienten motivados, debido a que no se les valora su esfuerzo, por tanto, el desempeño funcional es limitado incidiendo en forma desfavorable en las prestaciones a los interesados.

Sotelo y Figueroa (2017), en su investigación tuvieron como propósito identificar el grado de correlación existente entre el clima de la entidad y calidad en el servicio apreciado por los copartícipes de colegios de bachilleres de Durango, México, a través de un estudio no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Para el acopio de datos empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que se aplicó a la muestra de estudio integrada por 28 docentes y 24 administrativos, llegando a la conclusión que, la institución necesita tomar conciencia de lo trascendente que es generar y conservar ambiente favorable al interior de ella, con lo cual podrían marcar la diferencia con otras entidades, cuando ofrezcan un servicio de calidad, así como logren hacer frente a los cambios que el mundo globalizado demanda.

Bernal et al. (2017), se propusieron examinar la multidimensionalidad y las particularidades relevantes del clima organizacional y los servicios de calidad estatales en la salud en Colombia. El estudio se realizó a través de la investigación documental, que implica la revisión de información literaria, recojo e integración de datos, concluyendo que, un ecosistema agradable beneficia el contexto de las labores y con ello el compromiso y desenvolvimiento de los colaboradores, bajo la perspectiva que, la atmósfera institucional es factor clave en la calidad operacional de la organización, que se encuentra obligada a ofrecer servicios que satisfagan las expectativas de la gente.

En el ámbito nacional, Molina (2019), en su estudio trató de determinar la relación existente entre el servicio de calidad y la complacencia del usuario en Lima, mediante una investigación básica correlacional. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para la primera variable conformado por 18 ítems y para la otra, estuvo constituido por 11 ítems. Arribó a la conclusión que, el enjuiciador de la calidad es el ser humano que recepciona el producto o servicio, cuya apreciación sistemática busca la excelencia, por eso es que, la entidad necesita crear una especie de set de estrategias en aras de cumplir con las expectativas de los clientes, quienes deben dar conformidad del artículo que consigue o la prestación que busca alcanzar.

Charry (2018), en su tratado buscó identificar el grado de relación existente entre la comunicación y el clima institucional, a través de estudio cuantitativo, no experimental, con una muestra de 200 empleados. El acopio de datos se llevó a cabo mediante instrumentos de diseño propio, en conclusión, los resultados revelan la presencia de un clima institucional nada favorable acorde con la apreciación de los propios servidores, por tanto, para el sector público es un desafío enorme generar un espacio factible de trabajo que permita alcanzar los propósitos organizacionales y todo ello contribuirá al ofrecimiento de un servicio de calidad.

En Puerto Maldonado et al. (2020), trabajaron una investigación que buscó precisar el nivel de correlación que advierte el servicio de calidad y el agrado del paciente en el nosocomio Santa Rosa de Puerto Maldonado, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional. El grupo de referencia estuvo conformado por 152 sujetos, la que fue obtenida por muestreo probabilístico. Concluyeron en el sentido que es conveniente que las entidades ofrezcan un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios, porque en muchas de ellas se aprecia que no se ofrece un servicio de calidad, en la medida que existe un trato inapropiado por parte de los servidores, carencia de las reglas de cortesía y escasa competencia y sensibilidad para tomar decisiones al respecto, lo que trae consigo desazón e incomodidad.

En el plano local, Cubas (2017), diseñó un modelo sobre liderazgo y clima organizacional, arribando a la conclusión que, muchos directivos no han sido capaces de despojarse de las ataduras ancestrales y prosiguen accionando de manera unilateral, mostrando escasa preparación que les dificulta incidir de manera

favorable en su personal, dando origen a conflictos y desfavorable clima de trabajo, que muchas veces termina socavando la entidad.

En la misma línea, es importante sustentar teóricamente la investigación, por ello se consideró ciertas teorías vinculadas a ambas variables, en este escenario, el cuerpo de saberes en materia de clima institucional de Likert postula que, la conducta de los empleados es originada, por un lado, por las actitudes administrativas y por los escenarios institucional que estos aprecian y a su vez por los datos y por sus apreciaciones, sus aspiraciones, sus competencias y la práctica de valores (Greenslade y Jimmieson, 2016; Gile et al., 2018; Woit et al., 2019; Alya, 2017).

Por tanto, se expresa que la relación estará precisada por la concepción del ambiente de trabajo, tales como la posición que ocupa en la organización, el salario que recibe., el carácter, niveles de satisfacción y el desarrollo de actitudes (Rodríguez, 2016), existiendo hasta cuatro tipos de diseño de la organización: explotador autoritario, benévolo, consultivo y participativo (Iglesias et al., 2019).

En este marco, bajo la concepción autoritaria explotadora, la organización asume escasa confianza con sus trabajadores y los incentiva a través del temor y el castigo; posee un proceso de adopción de determinaciones centrado en la cima de la entidad obedecida de manera estricta al reglamento (Purizaca y Sánchez, 2018), en tanto que desde la óptica benévola, la entidad deposita un cierto nivel de confianza en los subordinados y por ello les delega alguna de sus funciones habituales para aligerarse de labores (Santamaría, 2018).

Asimismo, la idea consultiva de la entidad comenta las determinaciones con los colaboradores, les hace sentirse copartícipes del proyecto y delega parte de estas, aunque mantiene el control, monitoreo y aprobación final de la toma de decisiones (Bennaseer, 2015), al mismo tiempo que la organización participativa esboza las directrices que son analizadas y consensuadas por el colectivo, fomenta la participación del colectivo en la toma de determinaciones y descentraliza la autoridad (Vásquez, 2018).

Por tanto, en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo la conducta asumida por los trabajadores se encuentra subordinada en forma directa al comportamiento administrativo y los contextos institucionales que ellos mismos aprecian.

De acuerdo con Max-neef (1998), y su teoría del desarrollo a escala humana, los individuos complacen sus insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales deben ser entendidas como una estructuración en la que se asocian mutuamente como corolario del ímpetu del proceso de satisfacción.

Un desarrollo de esta naturaleza, orientado a la complacencia de las necesidades de los humanos demanda otro modo de realizar un análisis del entorno. Obliga auscultar y apreciar el contexto, los individuos y los procesos de manera distinta a lo convencional. El reto estriba en el hecho que los actores del desarrollo deben mostrar condiciones más que suficientes para administrar el arquetipo de las insuficiencias humanas a fin de encauzar las acciones y aspiraciones (Max-neef, 1998).

El accionar fundamental del desarrollo, indudablemente, se encuentra asociado con el mejoramiento de las peculiaridades de la sobrevivencia de las personas, el que se subordina a las posibilidades que asuman de realizar recompensas a sus necesidades elementales. La persona presenta una serie de insatisfacciones de diferente índole, por eso se requiere que se entiendan como un régimen en que éstas se encuentran en permanente interacción (Max-neef, 1998).

Las insuficiencias de los seres humanos pueden desagregarse en razón a varias posturas, considerando atributos axiológicos y existenciales, que permitan operacionalizar una estructuración que comprenda, por una parte, insuficiencias de hacer, tener, ser y estar y por otra, las insuficiencias relacionadas con la sobrevivencia, la identidad, la libertad, la creación, el ocio, la participación, la comprensión, el afecto y la protección.

En este ámbito, el abrigo y la alimentación no siempre pueden ser comprendidas como necesidades, sino como satisfactores de la insuficiencia fundamental de coexistencia. De la misma manera, la investigación, el estudio, la educación son considerados satisfactores de la insuficiencia de protección (Max-neef, 1998). Así, por ejemplo, cuando la madre le brinda el seno al recién nacido, a través de este suceso contribuye a que el infante recepcione complacencia paralela para sus necesidades de aprecio, identidad, manutención, protección.

En esta medida, la habilidad para realizar la complacencia de una

insuficiencia se circunscribe como una fuerza de motivación que ofrece espacio a una respuesta comportamental de los servidores del municipio de Nueva Arica que necesitan satisfacer.

Al respecto, la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998), la cual está sujeta a la calidad apreciada, que siempre será subjetiva refuerza el presente estudio. Según estos expertos, la calidad del servicio se circunscribe como la contrariedad que se pone de manifiesto entre las contingencias del empleo del servicio y la percepción del que se le ofrecieron, lo que significa que, en tanto más se presente el contraste entre la valoración sobre las expectativas, mejor se apreciará la calidad.

Parasuraman et al. (1998), postularon a priori hasta diez peculiaridades de la calidad del servicio, las mismas que en el transcurrir del tiempo se redujeron a cinco, entre las cuales resaltan: la fiabilidad, la seguridad o garantía, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta o sensibilidad (Vizcardo, 2017), dimensiones que se requiere que sean evidenciadas por la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo.

Dentro del escenario, la entidad se encuentra en la necesidad de reconocer lo que el administrado prefiere, para lo cual se requiere determinar los estándares de servicio adecuados, ofrecer un servicio de calidad acorde con las expectativas cifradas, en armonía con sus propias promesas (Martínez, 2012).

La teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001), expresa que un cliente es el ser humano más trascendente en cualquier entidad, el mismo que no se encuentra subordinado a nadie, por el contrario, la entidad está a su servicio. Un usuario no debe ser considerado una complicación y no se le favorece cuando se le atiende, no se le tiene que considerar un extraño. Es una persona con sentimientos y merece un buen trato, a quien siempre se le debe brindar un servicio de calidad.

El servidor que atiende al usuario debe hacerlo con gentileza, amabilidad y cortesía, interesándose por todas sus solicitudes y esmerándose porque lo que ofrece se encuentre acorde con lo requerido y por consiguiente, el interesado se moviliza muy contento, por el trato recibido (Albrecht, 2001), cuyas habilidades deben ser previstas por la municipalidad de Nueva Arica, considerando que, la calidad encarna un componente estratégico primordial para que las entidades

logren la competitividad en el tránsito del tiempo (Mariño et al., 2016).

En este marco, el clima organizacional comprende una de las variables del presente trabajo de investigación constituye el ambiente en el que se desempeñan los servidores y las apreciaciones que éstos desarrollan respecto del ecosistema laboral (Iglesias y Torres, 2018), expresado en una malla de comportamientos que particularizan la vida de la entidad (Santamaría, 2020), se produce en el interaccionar de los sujetos con el entorno de la institución.

Siguiendo a Ployhart et al. (2014); Schneider y Barbera (2014); Cheri y Muhammad (2012) el clima es el corolario de las interacciones de las personas con las estructuras de la entidad, agregado a las apreciaciones de los servidores respecto a cómo es la institución en términos de políticas, prácticas, rutinas y recompensas (Bustamante et al., 2019), se constituye en manifestación de la atmósfera organizacional (Chiavenato 2000, citado por Huaripoma, y Rosado, 2018).

El clima organizacional es apreciado como la mezcla en la que se vinculan de manera interrelacionado diferentes elementos que impactan en el discernimiento e interpretación de los servidores ante las tareas o funciones que ellos mismos desarrollan en las entidades (Pacheco y Rodríguez, 2019). Es considerado como una particularidad del contexto de labores, cambiante y de corto plazo que es apreciado directamente por los servidores llegando a incidir en el compromiso y productividad (Viloria et al., 2016).

El liderazgo constituye una de las dimensiones de la variable de estudio, que implica el arte de ejercer influencia en los individuos a fin de pongan de manifiesto esfuerzos de manera voluntaria y emocionada en el cumplimiento de metas colectivas (Carhuavilca, 2017), supone un factor trascendente en el éxito de los procesos de mejora y en la exploración de respuestas coherentes en la entidad (Bolívar, 2019), ello requiere de personas que tengan la capacidad de asumir el desafío del liderazgo con mayor confianza y pertinencia (Barrero et al., 2020).

El liderazgo es el proceso por el cual se influye en otros individuos para lograr los propósitos institucionales, movilizándolos en una determinada dirección por mecanismos no coercitivos, por lo que tanto líderes como aliados juegan un rol muy relevante (Rojas et al. (2020), por eso se dice mira cuántos te siguen y sabrás

si eres líder, quien teniendo condiciones innatas encamina a la entidad en aras de fortalecer la calidad del servicio y el ambiente institucional (Sierra, 2016).

Las relaciones interpersonales comprenden otra de las dimensiones de la variable de estudio, circunscritas como el tejido de interacciones que gestionan los actores de una entidad que se reflejan en opciones individuales y en vínculos funcionales, respecto de los desenvolvimientos que la organización requiere, involucrando la habilidad para comunicarse, el saber escuchar, la resolución de conflictos y la expresión originaria de la persona que eres (Fagundo, 2018), son el soporte del clima institucional, eje y sustento del sistema organizativo.

La cultura institucional, por su parte, involucra un sistema de connotaciones compartidas por los integrantes de una corporación y que se diferencia de otras entidades (Méndez, 2019), entendiendo por sistema de significados al conglomerado de maneras comunes de razonar y accionar de los miembros de la organización, que tienen de característico el ser participados y conceptualizar lo peculiar de la entidad.

La cultura institucional impregna un abanico de dogmas, ideas, fuerza y ejercicio de valores esenciales que forman las bases del régimen de una entidad, sí como la malla de procedimientos y comportamientos que sirven de prototipo y fortalecen es lineamientos esenciales (Vargas y Flores, 2020).

La comunicación es otra de las dimensiones de la variable de estudio, que se aprecia como el cauce que pone en operatividad las vinculaciones de las personas, para lo cual se desarrolla una serie de procesos por los que se transmiten y reciben diferente información, puntos de vista y predisposiciones que son la base para el entendimiento y acuerdo común, que se enmarcan como cualidades emocionales y racionales específicas del ser humano que se origina de la necesidad de accionar con los otros (Fonseca, 2000, citado por Thompson, 2019), en la medida que es un elemento imprescindible en la cotidianidad de toda persona.

En este contexto, la calidad del servicio constituye una de las variables de estudio, se entiende a la calidad como una de las bases esenciales del mejoramiento de la organización y participante de la edificación de un horizonte encaminado en gran medida en las capacidades operativizadas en aras de proveer servicios conformes a una realidad exigente (Monroy y Urcádiz, 2019).

Por lo que, la calidad debe ser comprendida como un elemento dinámico en constante movilización y edificación, que ha adquirido otras concepciones en el transcurrir del tiempo y de modo sincrónico en los espacios de provisión de servicios (Araujo y Borrego, 2017), esto es, las propiedades tangibles e intangibles que se suministran a los clientes (Vera y Trujillo, 2017).

La calidad es entendida como aquella comparación entre las expectativas de los usuarios con la percepción del servicio, el que es clave para la supervivencia de la institución, por tanto, debe involucrarse como el factor central y fundamental del fracaso o éxito de la organización, por eso es que, una empresa rebasa las aspiraciones de los usuarios, siempre y cuando, en todo momento trata de satisfacer las variadas insuficiencias procurando un servicio de calidad (Arciniegas y Mejías, 2017).

Sobre el tema, la empatía involucra la ligazón sólida entre dos individuos, siendo importante para entender el mensaje de los demás, infiriendo los sentimientos y aspiraciones de la gente del entorno (Salazar y Cabrera, 2016), para el efecto la corporación necesita ofrecer atención personalizada a los clientes, preocuparse de sus mejores intereses, comprender las insuficiencias específicas de los usuarios, así como mostrar horarios de atención apropiados para todos los clientes (Matsumoto, 2014), servicio adecuado al gusto del usuario.

Sobre el tema, la seguridad constituye otra de las dimensiones de la calidad del servicio que implica acciones o actividades acogidas por una persona o una entidad para prevenir, remediar o mitigar la ocurrencia o surgimiento de un hecho auténtico o potencial para la seguridad de los servicios que se le ofrece al cliente (Roque et al., 2019), por ello simboliza la animosidad del interesado cuando ubica sus inconvenientes en el poder de una organización y tiene absoluta certeza en que se resolverá favorablemente (Buenaño, 2019).

La fiabilidad se asocia con la habilidad para implementar el servicio de manera confiable y escrupulosa; es decir la entidad cumple con la provisión del servicio (Yovera y Rodríguez, 2018), el usuario está en la necesidad de indagar sobre la capacidad técnica de la entidad para proveer la prestación del modo más ventajoso, comprende el juicio de garantía, cumplimiento de los horarios precisados, así como información clara y precisa (Ganga et al., 2019).

La capacidad de respuesta como dimensión de la variable de estudio es

entendida como la predisposición que se evidencia para apoyar a los clientes, minimizando la prestación rígida, así como la observancia a tiempo de las responsabilidades previstas (Rogel, 2018), siendo el desafío de la entidad desarrollar la capacidad de respuesta para responder ante un contexto cambiante y retador, en el que la dinámica utilizada puede encaminar el despliegue hacia resultados anhelados (Demuner et al., 2018).

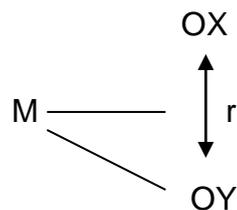
La interacción humana es otra de las dimensiones de la calidad del servicio, puesto que para suministrarlo resulta pertinente propiciar las interacciones entre la organización y el cliente, entendiendo que, la predisposición de los otros no es suficiente, por eso es que debe supeditarse a relaciones colaborativas y de coordinación (Gutiérrez, 2018), produciendo escenarios para comprender lo que aprecian los del entorno, siendo coherente ponerse en el lugar de los demás (Ministerio de Educación, 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de índole básica, en la medida que estuvo orientada al conocimiento de los aspectos esenciales de los fenómenos observables o de las relaciones que fijan las variables (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 2018), respecto de la relación existente entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo.

Esta investigación fue de diseño no experimental correlacional, el cual según Hernández et al. (2014), se materializa sin que de manera intencional se manipulen las variables de análisis, además que únicamente se apoya en el reconocimiento y presentación del fenómeno como tal, en el interior del campo delimitado. Fue correlacional, porque se comenzará a comprender el grado de conexión que existe entre dos variables en un entorno en especial (Hernández, et.al., 2014), de la forma que se identifica en la imagen siguiente:



Dónde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable clima organizacional comprende el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo (Pedraza, 2018), será operacionalizada en razón de las dimensiones liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales, comunicación; las cuales fueron valoradas a partir de la implementación de un cuestionario conformado por 20 ítems.

La calidad del servicio constituye el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente (Morillo y Morillo, 2016), y su operacionalización se realizó en razón de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad, confianza, las cuales han sido valoradas a partir de la implementación de un cuestionario conformado por 20 ítems.

Los indicadores han permitido valorar los atributos de las variables de manera holística en razón de las respectivas dimensiones. Se empleó la escala ordinal. La operacionalización de variables ha sido considerada en la matriz pertinente que se localiza en anexos.

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

La población como manifiesta Hernández et al. (2014), son todos aquellos seres humanos, que concentran las mismas características en relación a un problema sobre el cual se lleva a cabo una investigación.

Los criterios de inclusión precisaron el grupo de estudio elegible, conformado por 28 trabajadores de la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo, cuyas particularidades son las siguientes: Hombres y mujeres. Sus edades oscilan entre 24 a 60 años. Estrato social medio.

Los criterios de exclusión se relacionan con la situación que no posee la población y que genera su excepción del estudio (Hernández y Mendoza, 2018), ante lo cual no fueron consideradas aquellas personas mayores de 60 años, que en este caso corresponde a los mayores de 60 años, los menores de 24 años y las personas con secundaria incompleta; siendo que, la unidad de análisis estará configurada por los trabajadores de la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo.

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

La técnica comprende una gama de reglas y procedimientos orientados al establecimiento de relaciones con el propósito del estudio (Sánchez et al., 2018). Se empleó la encuesta como técnica que contribuyó a la obtención de datos fidedignos respecto del problema de investigación con la finalidad de valorar de cerca la preponderancia de la problemática que se investigó.

Se utilizó el cuestionario como instrumento para el acopio de información estructurado sobre la base de un conjunto de reactivos en torno a las variables de

la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Se consiguió datos importantes para el estudio. El instrumento evidencia coherencia y pertinencia en relación con el problema de estudio.

El instrumento ha sido validado por expertos en la temática, quienes han precisado la pertinencia de los ítems. Han intervenido tres jueces con grado de doctor y maestro, cuya valoración ha dado la respectiva conformidad.

La confiabilidad fue determinada por el Alfa de Cronbach, herramienta que sus valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener un coeficiente 0 se comprende como una nula confiabilidad y al obtener 1 manifiesta una máxima confiabilidad (Santos, 2017).

### **3.5. Procedimientos**

Luego de haber validado el instrumento se procedió a implementar el proceso de aplicación de la prueba piloto para lograr la determinación de la confiabilidad, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach en aras de desarrollar apropiadamente el instrumento en el trabajo de campo.

En segunda instancia se acudió a la municipalidad de Nueva Arica a efectos de solicitar la autorización correspondiente que conduzca al desarrollo del estudio.

Posteriormente se procedió a interactuar con los integrantes del grupo de estudio con la finalidad de ofrecerles orientaciones sobre el tema, así como para requerirles el apoyo pertinente durante el lapso de tiempo que comprenda la implementación del instrumento.

Se desarrolló el cuestionario de manera virtual, debido a los inconvenientes que se ha presentado debido a la pandemia generada por la COVID-19.

Luego devino la codificación y registro de la información utilizando el Software estadístico SPSS para efectuar el procesamiento y el posterior análisis de los datos.

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

En el procesamiento de datos, se utilizó el Programa Excel para la tabulación de las respuestas, colocando el valor correspondiente de cada pregunta y luego fueron transferidos al SPSS.

Para los análisis descriptivos se empleó las tablas de frecuencias y

porcentajes. Se utilizó la media aritmética, la desviación estándar, igualmente, el coeficiente de variabilidad. El análisis correlacional y contrastación de hipótesis se efectuó a través de la prueba no paramétrica de Spearman (Rho).

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de la investigación requirió del compromiso de aportaciones precisas a la sociedad y del ofrecimiento del reconocimiento científico y oficial, hechos que constituyeron una demanda moral en la perspectiva de un análisis específicamente meritorio empleando de modo responsable los datos recogidos, omitiendo aquellos que ya han sido verificados.

Se respetó la autoría de las fuentes de información y se usó el estilo APA para la redacción. Se cumplió con los lineamientos de la bioética relacionados con la beneficencia, actuando de manera correcta, preservando la integridad de los colaboradores; la no maleficencia, por la cual se interactuado sin producir algún hecho que afecta y cause perjuicio a los participantes, asimismo se ha permitido que su apoyo se haya conducido de manera independiente, sin presiones de ningún tipo, así como se ha ofrecido libertad para que intervengan con equidad y justicia.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

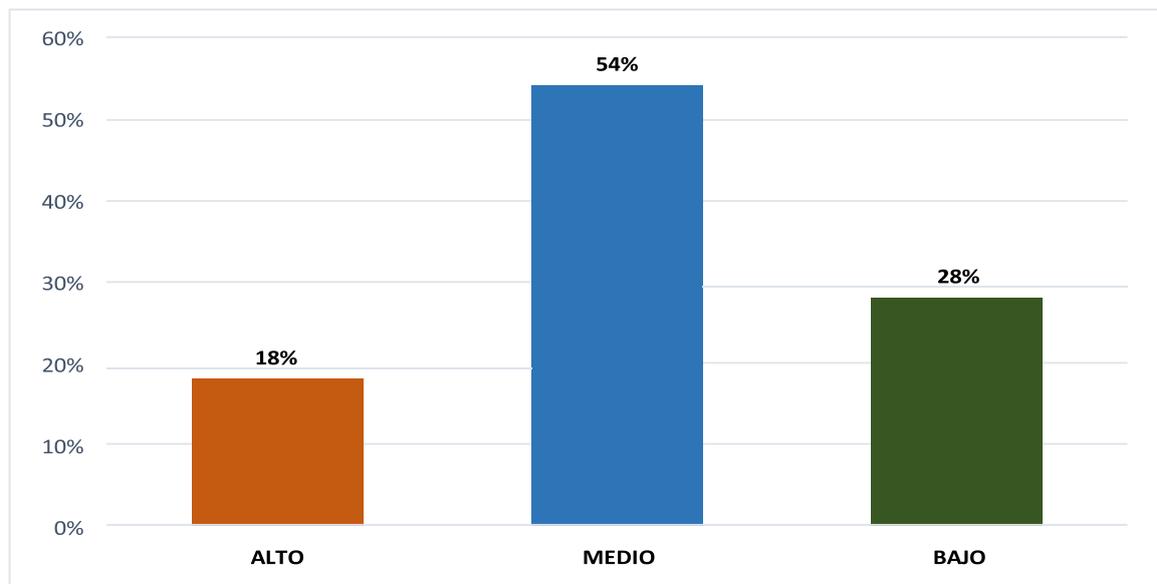
*Nivel de clima organizacional en la municipalidad de Nueva Arica*

Niveles	f	%
Alto	5	18%
Medio	15	54%
Bajo	8	28%
Total	28	100

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 1**

*Nivel de clima organizacional, según dimensiones*

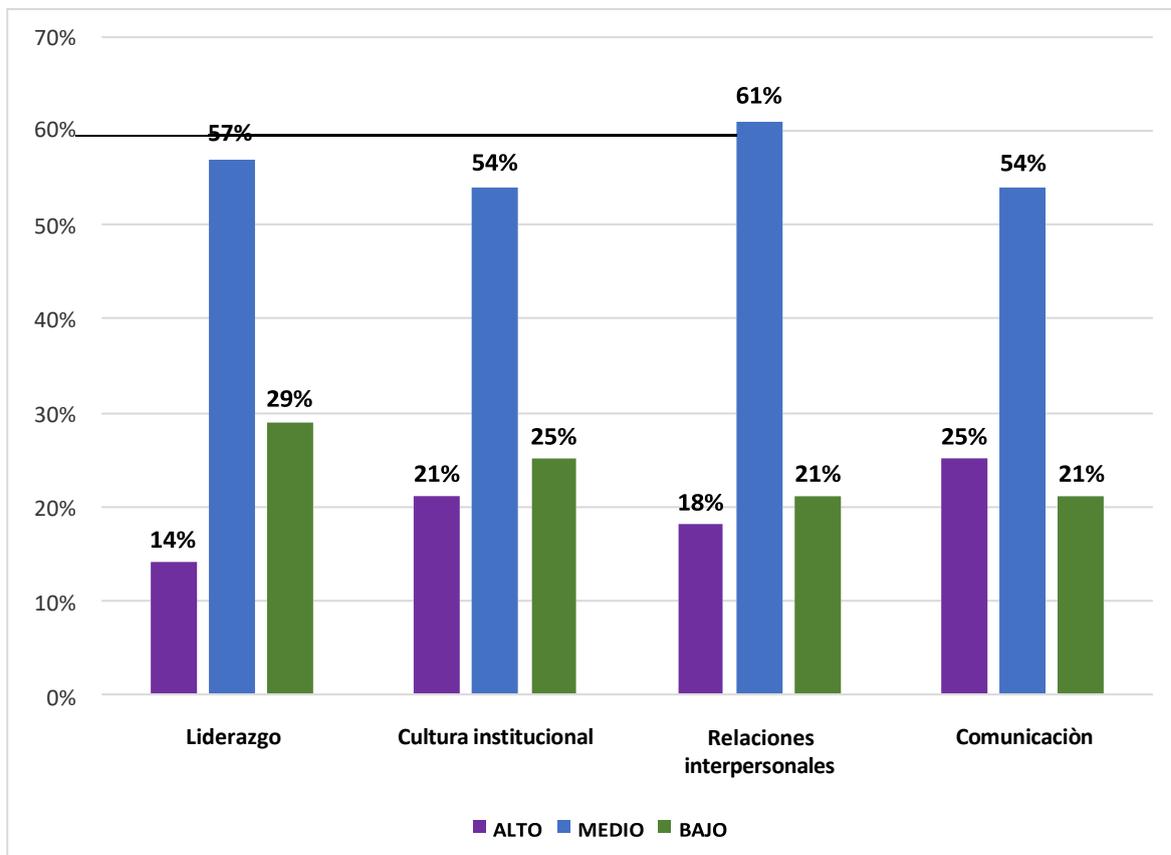


*Fuente: Tabla 1*

De la tabla 2 se infiere que, respecto del nivel clima organizacional en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo, la mayoría de los integrantes del grupo de estudio lo perciben en un nivel medio, es decir el 54%; en tanto que, el 28%, en el nivel bajo y un 18%, en el nivel alto.

**Figura 2**

*Nivel de clima organizacional, según dimensiones*



De la figura 2, respecto del clima organizacional en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo se deduce que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio lo perciben en un nivel medio. El 57%, en liderazgo; 54%, en cultura institucional; 61%, en relaciones interpersonales y el 54%, en comunicación.

**Tabla 2**

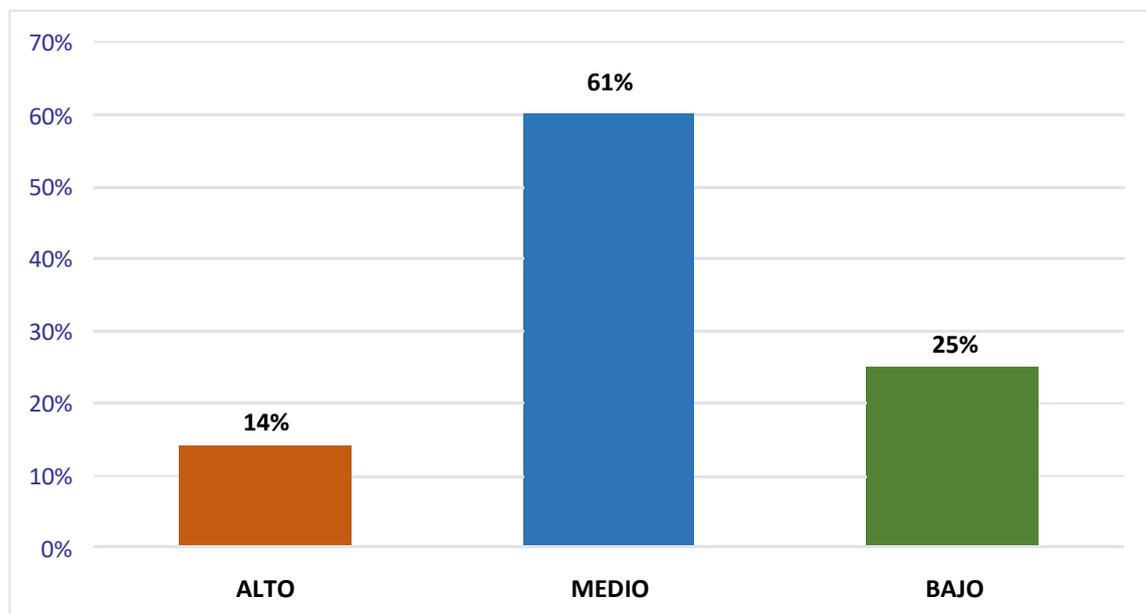
*Nivel de calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica*

Niveles	f	%
Alto	4	14%
Medio	17	61%
Bajo	7	25%
Total	28	100

*Fuente: elaboración propia*

**Figura 3**

*Nivel de calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica*

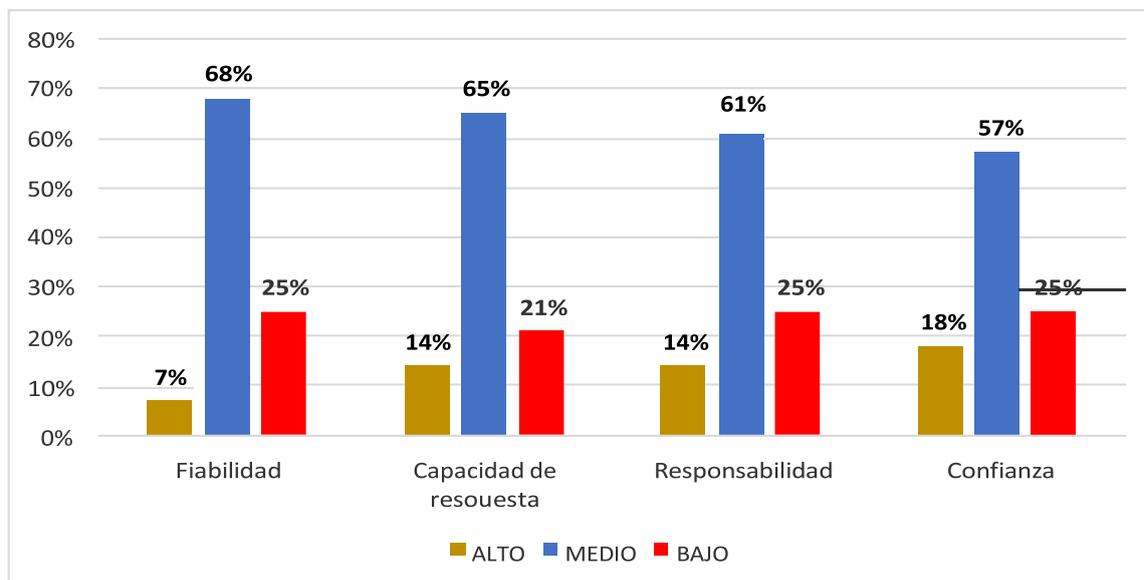


*Fuente: Tabla 2*

De la tabla 2 se infiere que, respecto de la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo, la mayoría de los integrantes del grupo de estudio lo perciben en un nivel medio, es decir el 61%; en tanto que, el 25%, en el nivel bajo y un 14%, en el nivel alto.

**Figura 4**

*Nivel de calidad del servicio, según dimensiones*



*Fuente: elaboración propia*

De la figura, respecto de la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo se deduce que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio lo perciben en un nivel medio. El 68%, en fiabilidad; 65%, en capacidad de respuesta; 61%, en responsabilidad y el 57%, en confianza.

**Tabla 3***Prueba de hipótesis****Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)***

		V1: Clima organizacional	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1: Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.675
	N		28
	V2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.675
	Sig (bilateral)		1.000
	N		28

*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Tal como se aprecia en la tabla 3 el nivel de significancia encontrado  $p = 0,000$  es menor que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se admite la hipótesis formulada. Se concluye que las variables se relacionan de manera directa, como se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,675$

**Tabla 4**

*Relación entre dimensiones del clima organizacional y la calidad del servicio*

		Liderazgo	Fiabilidad	
de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig (bilateral)	.000	
		N	28	
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.455	
		Sig (bilateral)	.000	
		N	28	
			Cultura institucional	Capacidad de respuesta
		Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig (bilateral)	.000	
		N	32	
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.522	
		Sig (bilateral)	.000	
	N	28		
		Relaciones interpersonales	Responsabilidad	
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000		
	Sig (bilateral)	.000		
	N	32		
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	.446		
	Sig (bilateral)	.000		
	N	28		
		Comunicación	Confianza	
Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000		
	Sig (bilateral)	.000		
	N	32		
Confianza	Coeficiente de correlación	.494		
	Sig (bilateral)	.000		
	N	28		

Fuente: elaboración propia

De la tabla 5 se colige que existe correlación directa entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad del servicio. Así en las dimensiones liderazgo y fiabilidad se evidencia una correlación Spearman  $Rho = .455$ ; cultura institucional y capacidad de respuesta,  $Rho = .522$ ; Relaciones interpersonales y responsabilidad,  $Rho = .446$ ; Comunicación y confianza,  $Rho = .494$ .

## V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados se ha desarrollado en razón de los objetivos específicos que corresponde a cada una de las variables de estudio: Identificación del nivel de identificación del clima organizacional en la municipalidad de Nueva Arica donde se obtuvo que el 54% de los colaboradores lo aprecian en un nivel medio, el 28% en un nivel bajo, mientras que el 18% en un nivel bajo. De lo cual se infiere que, la comuna requiere generar un ambiente agradable de trabajo en aras de ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, para hacerlo, según Iglesias y Torres (2018), la entidad debe comprender que el espacio institucional es trascendente, el cual debe encontrarse directamente relacionado el agrado de los colaboradores, los mismos que para ejercer sus funciones requieren de un espacio atractivo, porque en instancias que suceda lo contrario se produce en escenario de desazón de los participantes y en consecuencia una atmósfera escasamente acogedora de trabajo.

De acuerdo con Vera y Suárez (2018), el clima organizacional debe ser apacible, en la medida que puede tener una incidencia muy preponderante en las prestaciones que se le ofrece al usuario; por tanto, la entidad necesariamente necesita esforzarse en la creación de entornos, en los que los servidores se perciban motivados, estimando la voluntad que ponen de manifiesto, caso contrario el desenvolvimiento observaría limitaciones y por consiguiente podrían ejercer influencia de manera poco favorable en el servicio a los clientes.

En este análisis se ha considerado el estudio realizado por Bernal et al. (2017), quienes consideran que, el clima organizacional tiene características muy importantes que llegarían a impactar de modo favorable o no en las prestaciones que brindan las instituciones a los interesados, porque un ambiente agradable favorece el desarrollo de las tareas y el compromiso y desempeño de los servidores, teniendo en cuenta que el ecosistema organizacional es elemento central en la calidad funcional de la corporación, que está en el imperativo de brindar prestaciones que cubran las exigencias de la colectividad.

Por tanto, la municipalidad de Nueva Arica se encuentra en la necesidad de generar un espacio de labores que factibilice el alcance de los propósitos institucionales, porque las entidades que promueven un adecuado escenario de labores se encuentran permanentemente preocupadas por las necesidades y la

gestión de las emociones de los trabajadores.

En concordancia con las ideas de Marulanda et al. (2018), en materia de clima organizacional existen factores que tienen incidencia en la gestión de conductas sociales y en las actitudes laborales en el desempeño de las funciones en la entidad, que necesariamente deben coadyuvar a logros de los objetivos planificados.

Se coincide con Sotelo y Figueroa (2017), en el sentido de que las entidades requieren de la toma de conciencia, respecto de la importancia de la generación y mantenimiento de un escenario agradable a la interna, orientado a marcar la diferencia con sus pares cuando suministren una prestación de calidad, que les permita enfrentar con creces las transformaciones que este mundo hipercompetitivo exige.

De acuerdo con Likert, citado por Iglesias et al. (2019), y su teoría del clima institucional, la conducta de los servidores es producida por las predisposiciones administrativas y por el ambiente que perciben, así como por la información y además por sus aspiraciones, competencias y ejercicio de categorías axiológicas.

En este contexto, el clima organizacional será precisado por la concepción del escenario de labores, como el lugar que ocupa en la entidad, la remuneración que recibe, los niveles de satisfacción y el desarrollo de actitudes produciéndose hasta cuatro formas de organización: explotador autoritario, benévolo, consultivo y participativo.

La concepción autoritaria explotadora refiere Likert, citado por Iglesias et al. (2019), conduce a la entidad a tener desconfianza en los trabajadores y los direcciona, mediante el temor y las sanciones, ostenta una dinámica de toma de decisiones centrada en la alta gerencia, las cuales deben ser asumidas y obedecidas de manera estricta.

Asimismo, en la presente discusión de resultados se rescata que, en la construcción de un clima organizacional lógicamente favorable, desde la concepción benevolente, la entidad sitúa un cierto grado de confianza en los servidores y les delega algunas funciones.

La idea consultiva de la entidad permite la participación de los trabajadores,

les hace sentirse parte del proyecto y, de acuerdo con Bennis (2015) delega parte de las responsabilidades, aunque mantiene el control, monitoreo y aprobación de la toma de determinaciones, a la vez que, la institución exterioriza las directrices que, analizadas y consensuadas por el colectivo, fomenta la participación del colectivo en la toma de determinaciones y descentraliza la autoridad.

Ante ello, en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo el comportamiento asumido por los servidores está sujeto directamente a la conducta de la administración y los entornos institucionales que ellos mismos perciben.

Lo confirma Cubas (2017), quien sostiene que, muchos directivos no han sido capaces de despojarse de las ataduras ancestrales y prosiguen accionando de manera unilateral, mostrando escasa preparación que les dificulta incidir de manera favorable en su personal, dando origen a conflictos y desfavorable clima de trabajo, que muchas veces termina socavando la entidad.

Refuerza esta discusión de resultados, Maslow (1954), y su teoría del desarrollo a escala humana, quien al respecto expresa que, los individuos complacen sus insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales deben ser entendidas como una estructuración en la que se asocian mutuamente como corolario del ímpetu del proceso de satisfacción. Un desarrollo de esta naturaleza, orientado a la complacencia de las necesidades de los humanos demanda otro modo de realizar un análisis del entorno. Obliga auscultar y apreciar el contexto, los individuos y los procesos de manera distinta a lo convencional. El reto estriba en el hecho que los actores del desarrollo deben mostrar condiciones más que suficientes para administrar el arquetipo de las insuficiencias humanas a fin de encauzar las acciones y aspiraciones.

El accionar fundamental del desarrollo, indudablemente, se encuentra asociado al mejoramiento de las peculiaridades de la sobrevivencia de las personas, el que se subordina a las posibilidades que asuman de realizar recompensas a sus necesidades elementales. La persona presenta una serie de insatisfacciones de diferente índole, por eso se requiere que se entiendan como un régimen en que éstas se encuentran en permanente interacción (Maslow, 1954).

Las insuficiencias de los seres humanos pueden desagregarse en razón a

varias posturas, considerando atributos axiológicos y existenciales, que permitan operacionalizar una estructuración que comprenda, por una parte, insuficiencias de hacer, tener, ser y estar y por otra, las insuficiencias relacionadas con la sobrevivencia, la identidad, la libertad, la creación, el ocio, la participación, la comprensión, el afecto y la protección.

En este ámbito, según Max-neef (1998), el abrigo y la alimentación no siempre pueden ser comprendidas como necesidades, sino como satisfactores de la insuficiencia fundamental de coexistencia. De la misma manera, la investigación, el estudio, la educación son considerados satisfactores de la insuficiencia de protección.

En esta medida, la habilidad para realizar la complacencia de una insuficiencia se circunscribe como una fuerza de motivación que ofrece espacio a una respuesta comportamental de los servidores del municipio de Nueva Arica que necesitan satisfacer.

En este orden de ideas, el otro objetivo específico corresponde la identificación del nivel de calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica donde se obtuvo, que el 14% lo aprecian en un nivel alto; el 61%, en un nivel medio y el 25%, en un nivel bajo. De lo cual se deduce que, la entidad necesita reforzar esta realidad para que los trabajadores ejerzan sus funciones en el marco de una atmósfera institucional apropiada para que su desenvolvimiento se vea reflejado en las prestaciones de servicios a los usuarios, que, sin duda, debe ser de calidad, eventos que, según Castillo et al. (2019), se encuentran ligados e influenciados por la gestión administrativa realizada por el gerente de un establecimiento público.

Así lo advirtió Molina (2019), en la determinación de servicio de calidad y la complacencia del usuario, asumiendo que, el enjuiciador de la calidad es el ser humano que recibe el producto o servicio, cuya apreciación sistemática busca la excelencia, por eso es que, la entidad necesita crear una especie de set de estrategias en aras de cumplir con las expectativas de los clientes, quienes deben dar conformidad del artículo que consigue o la prestación que busca alcanzar.

Para Parasuraman et al. (1998), existen hasta diez características de la calidad del servicio, las mismas que en el transcurrir del tiempo se han reducido a cinco, entre las cuales resaltan: la fiabilidad, la seguridad o garantía, la tangibilidad,

la empatía y la capacidad de respuesta o sensibilidad, dimensiones que se requiere que sean evidenciadas por la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo.

Ante lo cual y de acuerdo con los hallazgos, el municipio de Nueva Arica se encuentra en la necesidad de reconocer lo que el administrado prefiere, para lo cual se requiere determinar los estándares de servicio adecuados para ofrecerlos acorde con las expectativas cifradas, en armonía con sus propias promesas.

La investigación de Montalvo et al. (2020), por su parte ha servido de soporte al presente análisis, quienes expresaron que es conveniente que las entidades ofrezcan un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios, porque en muchas de ellas se aprecia que no se ofrece un servicio de calidad, en la medida que existe un trato inapropiado por parte de los servidores, carencia de las reglas de cortesía y escasa competencia y sensibilidad para tomar decisiones al respecto, lo que trae consigo desazón e incomodidad.

Así se remarca en los aportes de Albrecht (2001), y su teoría de la calidad del servicio, de donde se infiere que el cliente es el ser humano más trascendente en cualquier entidad, el mismo que no se encuentra subordinado a nadie, por el contrario, la entidad está a su servicio. Un usuario no debe ser considerado una complicación y no se le favorece cuando se le atiende, no se le tiene que considerar un extraño. Es una persona con sentimientos y merece un buen trato, a quien siempre se le debe brindar un servicio de calidad.

Según Albrecht (2001), quien atiende al usuario debe hacerlo con gentileza, amabilidad y cortesía, interesándose por todas sus solicitudes y esmerándose porque lo que ofrece se encuentre acorde con lo requerido y por consiguiente, el interesado se moviliza muy contento por el trato recibido, cuyas habilidades deben ser previstas por la municipalidad de Nueva Arica, considerando que, la calidad encarna un componente estratégico primordial para que las entidades logren la competitividad en el tránsito del tiempo.

Efectivamente, tal como lo señala Charry (2018), para que se ofrezca un servicio de calidad a los usuarios tiene que existir un clima institucional favorable acorde con la apreciación de los propios servidores, por tanto, para el sector público es un desafío enorme generar un espacio factible de trabajo que permita alcanzar los propósitos organizacionales y todo ello contribuya al ofrecimiento de un servicio

de calidad.

En esta línea, la municipalidad de Nueva Arica necesita desarrollar sus acciones con un valor agregado que le permita permanecer vigente en el agrado de los usuarios, que se convierta en un valor agregado y de gran trascendencia, como es la calidad del servicio, traduciendo las insuficiencias próximas de la colectividad en particularidades valorables para brindarles satisfacción, en un ambiente agradable generado por los miembros de la entidad en el que impere el respeto y tolerancia para que el potencial humano pueda desarrollarse en forma eficiente y eficaz y ofrezca una prestación que satisfaga las expectativas de los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

Luego de haber efectuado el estudio se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Se identificó que el clima organizacional, en apreciación del grupo de estudio se encuentra en un nivel medio, así lo percibe el 54% de los colaboradores puesto que actualmente la municipalidad de Nueva Arica carece de un sistema de políticas y estrategias tendientes a generar espacios favorables de trabajo en el que impere buenas relaciones interpersonales, acertada comunicación, identidad institucional y mejor ejercicio de liderazgo.
2. Se encontró que, la mayoría de los integrantes (61%) del grupo de estudio aprecian a la calidad del servicio en un nivel medio, dado a que los colaboradores sienten que la entidad no tiene capacidad de respuesta, tampoco inspira confianza a los usuarios.
3. Los hallazgos revelan una correlación significativa directa entre las variables de estudio, lo cual implica que, a mayor índice de clima organizacional, mayor será el índice de calidad del servicio que ofrece a los usuarios la entidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de haber formulado las conclusiones se plantea las siguientes recomendaciones:

Al Señor Alcalde de la municipalidad de Nueva Arica, se recomienda la implementación de un programa de actualización y capacitación en materia de clima organizacional que permita generar espacios agradables de trabajo en los que los servidores ejerzan sus labores de la mejor manera posible en la búsqueda de los objetivos institucionales.

Al gerente municipal se sugiere el establecimiento de diferentes mecanismos, por los cuales se coberturen las expectativas de los trabajadores fomentando un clima organizacional adecuado en aras de ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

Se sugiere al jefe de personal que establezca una política de incentivos a los trabajadores a fin de que se sientan motivados y se vea reflejado en el ofrecimiento de un servicio que se encuentre acorde con las expectativas de la colectividad.

A los trabajadores de la municipalidad de Nueva Arica se recomienda a fomentar por su parte un escenario de labores favorable para que el ejercicio de sus funciones se vea reflejado en un buen servicio que deben ofrecer a la población.

## REFERENCIAS

- Ah-Teck, J.C. (2014). Standing on the shoulders of giants: an ethical leadership agenda for educational reform in mauritius. *International Journal of Arts y Sciences*. 7(3), 35-375. <http://www.questconference.ca/wp-content/uploads/2019/01/2015AhTeckHungArticle.pdf>
- Al Mehrzi, N., S. K. (2016). Singh, Competing through employee engagement: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 831- 843. [https://www.academia.edu/29661123/International\\_Journal\\_of\\_Productivity](https://www.academia.edu/29661123/International_Journal_of_Productivity)
- Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2012). *Calidad en el Servicio*. *Revista Panorama Administrativo*. 4(9), 35-40. <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/43>
- Alya, E. (2017). Adverse events associated with chemotherapy in a cancer centre in a developing country. [https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/files/103647261/2017\\_EI\\_Mahdi\\_Alya\\_91674751\\_ethesis.pdf](https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/files/103647261/2017_EI_Mahdi_Alya_91674751_ethesis.pdf)
- Barrero, B., Segovia, J.D., y Fernández, J de D. (2020). Middle leadership and communities practice: Emerging lessons from a case study. *Psicoperspectivas*. 19(1). <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1751/1143>
- Bennasser, C. (2015) “la contribución del liderazgo en las empresas” Madrid: Universidad Pontífica Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4143/1/TFG001130.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N.A. y Sánchez, M.L. (2017). The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Universidad ICESI Cali, Colombia.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232015000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000100003)

Bolívar, A. (2019). *Una dirección escolar con capacidad de liderazgo pedagógico*.

La Muralla.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662019000300897&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000300897&lng=es&nrm=iso)

Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Inf. tecnol.*31(1). [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso)

Bustamante, M.A., Tello, M., Lapo, M del C., y Núñez, M de A. (2019). Origin, development and evolution of the constructo organizational climate. *Revista empresarial* (46), 12-23. DOI: [https://www.researchgate.net/publication/333986704\\_Origen\\_Desarrollo\\_y\\_Evolucion\\_del\\_Constructo\\_Clima\\_Organizacional](https://www.researchgate.net/publication/333986704_Origen_Desarrollo_y_Evolucion_del_Constructo_Clima_Organizacional)

Bustamante, M.A., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Inf. tecnol.* 31(1). [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100161](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100161)

Carhuavilca, D.C. (2017). *Liderazgo de los directivos y el clima institucional de los docentes del nivel secundario en la Institución Educativa “República de Colombia*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Enrique Guzman yValle. Lima-Perú. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1574>

Castillo, E.F., Medina, M.A., Bernardo, J.V., Reyes, C.E., y Ayala, C.I. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Rev Cubana Salud Pública* 45 (2). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=89478>

- Charry, H.O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. 9(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Cheri, A., y Muhammad, R.S. (2012). Organizational Culture and Climate . <https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/>
- Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Cubas, M.V. (2017). Modelo de liderazgo directivo para el buen clima organizacional en las instituciones educativas públicas del distrito de Chiclayo. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31702>
- Del Carmen, J.C., (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. Rev. Perú. med. exp. salud pública. 36(2) [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es.%2010.17843/rpmesp.2019.362.4449](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018&lng=es.%2010.17843/rpmesp.2019.362.4449)
- Delahoz, E.J., Fontalvo, T.J., y Fontalvo, O.M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. Form. Univ. 13(2). <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/9366>
- Enciso, J., y Mamani, O. (2020). Institutional climate and performance of teachers in educational institutions of the Adventist Educational Association of Puno. Ñawparisun - Revista de Investigación Científica, 2(2)., 69-74. <http://www.unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94>
- Escobar, M., Mosquera, A. (2013) El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Cuadernos de Administración, 29 (50) 207-216. <https://biblat.unam.mx/es/revista/cuadernos-de-administracion->

cali/articulo/el-marco-conceptual-relacionado-con-la-calidad-una-torre-de-babel

Fagundo, I. M. (2018). Buenas relaciones interpersonales: clave importante para el bienestar y el éxito. <http://www.radioangulo.cu/el-psi-quiatra-y-tu/234824-buenas-relaciones-interpersonales-clave-importante-para-el-bienestar-y-el-exito>

García, A, Moro, M. N., y Medina, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería Revista de Calidad Asistencial, 25 (4), pp. 207-214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3321517>

García, J., y Díaz, R. (2008). A comparative analysis of the different measurement scales of service quality. *Esic Market.* 130, 27-55. [https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613\\_123331\\_1.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_1.pdf)

Gile, P. P., Buljac, M., De Klundert, J. V. (2018). The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literature review. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6090989/>

Greenslade J, Jimmieson N. (2016). Organizational factors impacting on patient satisfaction: A cross sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance. *Int J Nurs Stud.*; 48 (10): 1188-9. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21592476/>

Huaripoma, M., y Rosado, P.P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018\\_Huaripoma-Coronado.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf)

Iglesias, A.L., Torres, J.M., y Mora, Y. (2019), Theoretical references that sustain the organizational climate: integrative review. 17(4).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2019000400562](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000400562)

Iglesias, A.L., y Torres, J, M. (2018). Approaching the organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería.* 34(1).  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>

Lapo, M. D. C., Bustamante, M. A. (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://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00245.pdf>

Larios, D.R. (2019). Habilidades interpersonales y clima organizacional en el Colegio Nacional de "San José", Chiclayo. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39453/Larios\\_GDR.pdf.txt?sequence=3](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39453/Larios_GDR.pdf.txt?sequence=3)

Martínez, E. (2012). *Modelo de las cuatro brechas en el servicio.* Universidad virtual del estado de Guanajuato.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1503/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_12\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1503/2018_ADYDE_18-2_12_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marulanda, C., L. López., y G. Cruz. (2018). La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia, *Información tecnológica,* 29(6),245-252  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642018000600245&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000600245&lng=es&nrm=iso)

Méndez, C.E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad y Empresa.* 21(37). 136-169.  
<https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187260206007/index.html>

- Molina, A. (2019). Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio jardines de la católica, Lima. Tesis de maestría. Universidad Peruana de las Américas. Lima-Perú.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/591>
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas.* Lima-Perú.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041>
- Monteón, M. M., Limón, J., Gastelum, C., Báez, Y., Tlapa, D., Rodríguez, M. I. (2020). Improvement project in higher education institutions: A BPEP-based model. *Plos One.* <https://storage.googleapis.com/plos-corpus-prod/10.1371/journal.pone.0227353/1/pone.0227353.pdf>
- Montoya, P., Beiiio-Escamilila, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-24492017000100007&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492017000100007&lng=es&nrm=iso)
- Morillo, M., Morillo, M., d C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales.* 17(2), 111-131.A.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Pacheco, S. L., y Rodríguez, D. A. C. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional, *Encuentros*, 17(1), 145-161  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6860603.pdf>
- Pedraza, M.A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación.* 15(1), 101.  
<http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/1738>

- Ployhart, R. E., Hale Jr, D., y Champion, M. C. (2014). Staffing within the social context. *The Handbook of Organizational Climate and Culture: Antecedents, Consequences, and Practice*, 23-43.  
<https://psycnet.apa.org/record/2014-22320-002>
- Purizaca, D.C., y Sánchez, A.E. (2018). Liderazgo directivo y desempeño laboral de los docentes en las instituciones adventistas de la Asociación Peruana Central Sur. Universidad Peruana La Unión. Lima.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1272>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Ciencias de la empresa, Andahuaylas.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234?show=full>
- Rojas, O.A., Vivas, A.D., Mota, K.T., y Quiñonez, J.Z. (2020). Transformational leadership from the perspective of humanist pedagogy. *Sophia* no.28  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1390-86262020000100237&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86262020000100237&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Saldaña, F.A. (2019). Gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/38711>
- Sánchez, H.H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Santamaría, J. G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

- Santamaría, J.A. (2018). Liderazgo desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19378>
- Schneider, B., Barbera, K. M. (2014). The Oxford Handbook of Organizational and culture.  
<https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199860715.001.0001/oxfordhb-9780199860715-e-001>
- Sfranoff, A. (2017). Psychological violence against women: What factors increase the risk of this kind of intimate partner abuse?. *Salud Colect* 13 (4) <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29340442/>
- Sierra, G.M. (2016). Educational leadership in the 21st century from the perspective of sustainable entrepreneurship. *Rev. esc.adm.neg.* No. 81.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602016000200007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602016000200007)
- Sotelo, J.G., y Figueroa, E.G. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.* 8(15).  
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312>
- Thompson, I. (2019). Definición de comunicación.  
<https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Torres, M., Vásquez, C., y Luna, M. (2013). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público *Compendium*, 14 (27), pp. 39-59. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4031653>
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 18 (2), pp. 65-69.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012)

- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porras 2017*. Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8731>
- Vargas, H., y Guevara, H.L. (2018). Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27967>
- Vargas, Sh, L., y Flores, M. M. (2020). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigación bibliotecológica*. 33(79). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0187-358X2019000200149&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-358X2019000200149&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Vásquez, W.E. (2018). Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16636>
- Vera, N., y Suárez, A.M. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad. 10(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
- Villalba, C. (2013). The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. *Punto de Vista*. 4(7), 51-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>
- Viloria J, Pertúz S, Daza A, Pedraza L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Rev Cub Sal Públ*. 2016;42(1):80-91. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000100009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000100009)

- Visbal, E. (2014). Clima Organizacional para una cultura de calidad. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10 (29).  
<http://ojs.revistaorbis.org.ve/index.php/orbis/article/view/77>
- Vizcardo, F.S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola*. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7469>
- Voorhees, C. M., Fombelle, P. W., Gregoire, Y., Bone, S., Gustafsson, A., Sousa, R., y Walkowiak, T. (2017). *Journal of Business Research*. (79), 269-280.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296317301364>
- Woit, C., Yuksel, N., Charrois, T. L. (2019). Competence and confidence with prescribing in pharmacy and medicine: a scoping review.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ijpp.12595>
- Zeithalm, V.; Berry, L., y Parasuraman, A. (1998). *The nature and determinants of customer expectations of services*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.  
<https://link.springer.com/article/10.1177/0092070393211001>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Clima organizacional</i>	<i>Conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo (Pedraza, 2018),</i>	<i>La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales, comunicación, las cuales serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Liderazgo</i>	Fomento de la lealtad	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Reglas claras		
				Tener brújula		
				Sentido de proporción		
				Autoridad moral		
				Confianza y seguridad		
			<i>Cultura institucional</i>	Tradición		
				Unidad		
				Sentido de pertenencia		
				Reciprocidad		
			<i>Relaciones interpersonales</i>	Actitudes personales		
				Capacidad de comunicación		
				Actividad creadora		
				Valoración de los demás		
				Diálogo horizontal		
			<i>Comunicación</i>	Escucha activa		
				Asertividad		
				Fidelidad del mensaje		
				Capacidad de diálogo		
Vinculaciones humanas						

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Calidad del servicio</i>	<i>Grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente (Morillo y Morillo, 2016)</i>	<i>La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales, comunicación, las cuales serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Empatía</i>	Compromiso con el usuario	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Cortesía		
				Trato al usuario		
				Necesidad y sentimiento del usuario		
			<i>Seguridad</i>	Credibilidad del servicio		
				Condiciones apropiadas		
				Confidencialidad		
				Fidelidad		
			<i>Fiabilidad</i>	Servicio oportuno		
				Servicio confiable		
				Servicio rápido		
				Actitud de ayuda		
			<i>Capacidad de respuesta</i>	Cumplimiento de compromisos		
				Interacción recíproca		
				Saber escuchar		
				Control de emociones		
<i>Interacción humana</i>	Interacción recíproca					
	Relaciones positivas					
	Saber escuchar					
	Control de emociones					

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### ***Cuestionario de clima organizacional y calidad del servicio***

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (0)	Casi siempre (1)	Siempre (2)
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>				
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>				
1	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca			
2	En la institución se cambian la reglas de juego en forma permanente			
3	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir			
4	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad			
5	En la institución se hace lo que se dice			
6	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen			
<b>DIMENSIÓN 2: CULTURA INSTITUCIONAL</b>				
7	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición			
8	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola			
9	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución			
10	En la institución se aprecia cohesión organizacional			
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
11	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas			
12	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista			
13	El personal busca siempre salir de lo rutinario			
14	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores			
15	Se propicia el diálogo fluido y horizontal			
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>				
16	Los trabajadores saben escuchar			
17	El personal se expresa en forma clara y enfática, pero si herir a los demás			
18	Se transmite con fluidez y claridad los mensajes			
19	Los servidores evidencian capacidad de diálogo			
20	La comunicación que desarrolla la entidad promueve las vinculaciones humanas			

Nº	Ítems	Escala de valoración		
		Nunca (0)	Casi siempre (1)	Siempre (2)
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>				
<b>DIMENSIÓN 1: EMPATIA</b>				
21	Se asume un fuerte compromiso de implicancia con los usuarios			
22	El personal trata con amabilidad a los usuarios			
23	Se atiende al usuario como la persona más importante			
24	Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios			
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>				
25	Para la entidad primero son los usuarios			
26	El servicio se le provee en condiciones apropiadas			
27	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva			
28	Se le ofrece un servicio honesto			
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>				
29	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado			
30	La entidad ofrece un servicio de calidad			
31	El servicio se ofrece de manera confiable			
32	La entidad ofrece un servicio cuidadoso al usuario			
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
33	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
34	Existe voluntad colaborativa en la entidad			
35	La atención genera retraso y molestia			
36	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe			
<b>DIMENSIÓN 3: INTERACCIÓN HUMANA</b>				
37	La entidad suministra el servicio interaccionando en forma recíproca con las gestantes			
38	Se desarrollan relaciones positivas con las gestantes			
39	Los trabajadores saben escuchar a la gestante			
40	En la interacción humana se gestiona el control de las emociones			

### Anexo 3. Validez y confiabilidad

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Liderazgo	Fomento de la lealtad	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca	X		X		X		X		
		Reglas claras	En la institución se cambian la reglas de juego en forma permanente	X		X		X		X		
		Tener brújula	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir	X		X		X		X		
		Sentido de proporción	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad	X		X		X		X		
		Autoridad moral	En la institución se hace lo que se dice	X		X		X		X		
		Confianza y seguridad	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen	X		X		X		X		
	Cultura institución	Tradición	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición	X		X		X		X		
		Unidad	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola	X		X		X		X		
		Sentido de pertenencia	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución	X		X		X		X		
		Reciprocidad	En la institución se aprecia cohesión organizacional	X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Actitudes personales	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas	X		X		X		X		
		Capacidad de comunicación	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista	X		X		X		X		
		Actividad creadora	El personal busca siempre salir de lo rutinario	X		X		X		X		
		Valoración de los demás	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores	X		X		X		X		
		Diálogo horizontal	Se propicia el diálogo fluido y horizontal	X		X		X		X		
	Comunicación	Escucha activa	Los trabajadores saben escuchar	X		X		X		X		
		Asertividad	El personal se expresa en forma clara y enfática, pero si herir a los demás	X		X		X		X		
		Fidelidad del mensaje	Se transmite con fluidez y claridad los mensajes	X		X		X		X		
		Capacidad de diálogo	Los servidores evidencian capacidad de diálogo	X		X		X		X		
		Vinculaciones humanas	La comunicación que desarrolla la entidad promueve las vinculaciones humanas	x		x		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se asume un fuerte compromiso de implicancia con los usuarios	X		X		X		X		
		Cortesía	El personal trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X		X		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	X		X		X		X		
		Necesidad y sentimiento del usuario	Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	X		X		X		X		
	Seguridad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	X		X		X		X		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	X		X		X		X		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	X		X		X		X		
		Fidelidad	Se le ofrece un servicio honesto	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Servicio oportuno	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	X		X		X		X		
		Servicio confiable	La entidad ofrece un servicio de calidad	X		X		X		X		
		Servicio rápido	El servicio se ofrece de manera confiable	X		X		X		X		
		Actitud de ayuda	La entidad ofrece un servicio cuidadoso al usuario	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de compromisos	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	X		X		X		X		
		Interacción recíproca	Existe voluntad colaborativa en la entidad	X		X		X		X		
		Saber escuchar	La atención genera retraso y molestia	X		X		X		X		
		Control de emociones	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	X		X		X		X		
	Interacción humana	Interacción recíproca	La entidad suministra el servicio interaccionando en forma recíproca con las gestantes	X		X		X		X		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con las gestantes	X		X		X		X		
		Saber escuchar	Los trabajadores saben escuchar a la gestante	X		X		X		X		
		Control de emociones	En la interacción humana se gestiona el control de las emociones	x		x		x		x		

  
 Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
 DNI N°16431477

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima organizacional y calidad del servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Armando Castañeda Quiroz

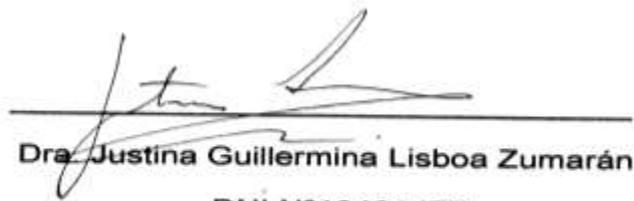
### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 23 de octubre de 2020



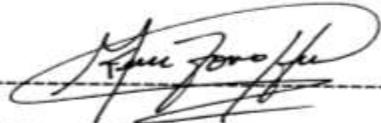
Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Liderazgo	Fomento de la lealtad	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca	X		X		X		X		
		Reglas claras	En la institución se cambian la reglas de juego en forma permanente	X		X		X		X		
		Tener brújula	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir	X		X		X		X		
		Sentido de proporción	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad	X		X		X		X		
		Autoridad moral	En la institución se hace lo que se dice	X		X		X		X		
		Confianza y seguridad	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen	X		X		X		X		
	Cultura institucio	Tradición	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición	X		X		X		X		
		Unidad	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola	X		X		X		X		
		Sentido de pertenencia	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución	X		X		X		X		
		Reciprocidad	En la institución se aprecia cohesión organizacional	X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Actitudes personales	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas	X		X		X		X		
		Capacidad de comunicación	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista	X		X		X		X		
		Actividad creadora	El personal busca siempre salir de lo rutinario	X		X		X		X		
		Valoración de los demás	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores	X		X		X		X		
	Comunicación	Diálogo horizontal	Se propicia el diálogo fluido y horizontal	X		X		X		X		
		Escucha activa	Los trabajadores saben escuchar	X		X		X		X		
		Asertividad	El personal se expresa en forma clara y enfática, pero sin herir a los demás	X		X		X		X		
		Fidelidad del mensaje	Se transmite con fluidez y claridad los mensajes	X		X		X		X		
		Capacidad de diálogo	Los servidores evidencian capacidad de diálogo	X		X		X		X		
		Vinculaciones humanas	La comunicación que desarrolla la entidad promueve las vinculaciones humanas	X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se asume un fuerte compromiso de implicancia con los usuarios	X		X		X		X		
		Cortesía	El personal trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X		X		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	X		X		X		X		
		Necesidad y sentimiento del usuario	Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	X		X		X		X		
	Seguridad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	X		X		X		X		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	X		X		X		X		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	X		X		X		X		
		Fidelidad	Se le ofrece un servicio honesto	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Servicio oportuno	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	X		X		X		X		
		Servicio confiable	La entidad ofrece un servicio de calidad	X		X		X		X		
		Servicio rápido	El servicio se ofrece de manera confiable	X		X		X		X		
		Actitud de ayuda	La entidad ofrece un servicio cuidadoso al usuario	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de compromisos	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	X		X		X		X		
		Interacción recíproca	Existe voluntad colaborativa en la entidad	X		X		X		X		
		Saber escuchar	La atención genera retraso y molestia	X		X		X		X		
		Control de emociones	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	X		X		X		X		
	Interacción humana	Interacción recíproca	La entidad suministra el servicio interactuando en forma recíproca con las gestantes	X		X		X		X		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con las gestantes	X		X		X		X		
		Saber escuchar	Los trabajadores saben escuchar a la gestante	X		X		X		X		
		Control de emociones	En la interacción humana se gestiona el control de las emociones	x		x		x		x		

  
 Dra. María Elisa Toro Herrera  
 DNI 40273864

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima organizacional y calidad del servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Armando Castañeda Quiroz

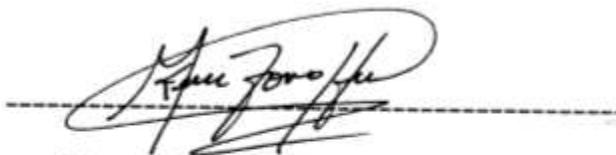
### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 23 de octubre de 2020



-----  
Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Liderazgo	Fomento de la lealtad	Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca	X		X		X		X		
		Reglas claras	En la institución se cambian la reglas de juego en forma permanente	X		X		X		X		
		Tener brújula	Los trabajadores conocen el derrotero a seguir	X		X		X		X		
		Sentido de proporción	Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad	X		X		X		X		
		Autoridad moral	En la institución se hace lo que se dice	X		X		X		X		
		Confianza y seguridad	Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen	X		X		X		X		
	Cultura institucio	Tradición	La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición	X		X		X		X		
		Unidad	Los trabajadores sienten que la entidad es una sola	X		X		X		X		
		Sentido de pertenencia	Expresa sensaciones de pertenecer a la institución	X		X		X		X		
		Reciprocidad	En la institución se aprecia cohesión organizacional	X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Actitudes personales	Los trabajadores muestran actitudes personales positivas	X		X		X		X		
		Capacidad de comunicación	La entidad promueve el intercambio de puntos de vista	X		X		X		X		
		Actividad creadora	El personal busca siempre salir de lo rutinario	X		X		X		X		
		Valoración de los demás	Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores	X		X		X		X		
	Comunicación	Diálogo horizontal	Se propicia el diálogo fluido y horizontal	X		X		X		X		
		Escucha activa	Los trabajadores saben escuchar	X		X		X		X		
		Asertividad	El personal se expresa en forma clara y enfática, pero sin herir a los demás	X		X		X		X		
		Fidelidad del mensaje	Se transmite con fluidez y claridad los mensajes	X		X		X		X		
		Capacidad de diálogo	Los servidores evidencian capacidad de diálogo	X		X		X		X		
		Vinculaciones humanas	La comunicación que desarrolla la entidad promueve las vinculaciones humanas	X		X		X		X		

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se asume un fuerte compromiso de implicancia con los usuarios	X		X		X		X		
		Cortesía	El personal trata con amabilidad a los usuarios	X		X		X		X		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	X		X		X		X		
		Necesidad y sentimiento del usuario	Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	X		X		X		X		
	Seguridad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	X		X		X		X		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	X		X		X		X		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	X		X		X		X		
		Fidelidad	Se le ofrece un servicio honesto	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Servicio oportuno	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	X		X		X		X		
		Servicio confiable	La entidad ofrece un servicio de calidad	X		X		X		X		
		Servicio rápido	El servicio se ofrece de manera confiable	X		X		X		X		
		Actitud de ayuda	La entidad ofrece un servicio cuidadoso al usuario	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de compromisos	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	X		X		X		X		
		Interacción recíproca	Existe voluntad colaborativa en la entidad	X		X		X		X		
		Saber escuchar	La atención genera retraso y molestia	X		X		X		X		
		Control de emociones	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	X		X		X		X		
	Interacción humana	Interacción recíproca	La entidad suministra el servicio interaccionando en forma recíproca con las gestantes	X		X		X		X		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con las gestantes	X		X		X		X		
		Saber escuchar	Los trabajadores saben escuchar a la gestante	X		X		X		X		
		Control de emociones	En la interacción humana se gestiona el control de las emociones	x		x		x		x		



Mg. Alvaro Rafael Ropero Peralta

DNI 16498536

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima organizacional y calidad del servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Armando Castañeda Quiroz

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

Chiclayo, 23 de octubre de 2020



Mg. Alvaro Rafael Romero Peralta  
DNI 16498538



## Matriz de confiabilidad

### Matriz de datos de la variable clima organizacional

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	0	2	0	1	0	2	0	2	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	1
2	.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
3	.	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2
4	.	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	0	1
5	.	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	.	0	0	1	1	0	0	0	1	1	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0
7	.	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
8	.	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	0	0	1
9	.	1	2	1	1	1	1	2	0	1	2	1	2	0	2	1	0	0	2	2	0
10	.	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

Vista de datos / Vista de variables / <

SPSS El procesador está preparado

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	20

## Estadísticas del total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Las autoridades y los trabajadores fomentan la lealtad de manera recíproca	13,50	47,389	-,077	.	,815
En la institución se cambian la reglas de juego en forma permanente	13,50	48,944	-,236	.	,828
Los trabajadores conocen el derrotero a seguir	13,20	44,400	,199	.	,807
Se aprecian actitudes de rencor y resentimientos en la entidad	12,70	40,233	,594	.	,783
En la institución se hace lo que se dice	13,10	38,544	,717	.	,773
Los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen	13,60	45,822	,146	.	,807
La institución ofrece sus servicios atendiendo a su tradición	13,40	40,267	,716	.	,778
Los trabajadores sienten que la entidad es una sola	13,10	45,433	,077	.	,816
Expresa sensaciones de pertenecer a la institución	13,40	45,600	,108	.	,811
En la institución se aprecia cohesión organizacional	13,50	46,278	,035	.	,815
Los trabajadores muestran actitudes personales positivas	13,20	39,733	,564	.	,784
La entidad promueve el intercambio de puntos de vista	13,50	38,500	,924	.	,766
El personal busca siempre salir de lo rutinario	13,50	37,833	,818	.	,767
Se reconoce las cualidades de todos los trabajadores	13,20	42,622	,375	.	,797
Se propicia el diálogo fluido y horizontal	13,40	44,044	,278	.	,802
Los trabajadores saben escuchar	13,50	43,167	,529	.	,792
El personal se expresa en forma clara y enfática, pero si herir a los demás	13,30	43,122	,306	.	,801
Se transmite con fluidez y claridad los mensajes	13,10	42,100	,374	.	,797
Los servidores evidencian capacidad de diálogo	13,40	42,711	,428	.	,794
La comunicación que desarrolla la entidad promueve las vinculaciones humanas	12,90	42,322	,605	.	,788

### Matriz de datos de la variable calidad del servicio

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	1	1	2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	2	0	2
2	.	1	2	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	.	0	0	0	1	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
4	.	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
5	.	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1
6	.	0	0	0	1	1	1	0	0	2	2	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1
7	.	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1
8	.	0	0	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
9	.	1	1	1	2	2	0	1	1	0	0	2	1	2	1	1	1	1	2	0	1
10	.	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

< > Vista de datos / Vista de variables / <

SPSS El procesador está preparado

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

## Estadísticas del total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Se asume un fuerte compromiso de implicancia con los usuarios	13,50	47,389	-,077	.	,815
El personal trata con amabilidad a los usuarios	13,50	48,944	-,236	.	,828
Se atiende al usuario como la persona más importante	13,20	44,400	,199	.	,807
Los trabajadores se ponen en el lugar de los usuarios	12,70	40,233	,594	.	,783
Para la entidad primero son los usuarios	13,10	38,544	,717	.	,773
El servicio se le provee en condiciones apropiadas	13,60	45,822	,146	.	,807
El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	13,40	40,267	,716	.	,778
Se le ofrece un servicio honesto	13,10	45,433	,077	.	,816
La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	13,40	45,600	,108	.	,811
La entidad ofrece un servicio de calidad	13,50	46,278	,035	.	,815
El servicio se ofrece de manera confiable	13,20	39,733	,564	.	,784
La entidad ofrece un servicio cuidadoso al usuario	13,50	38,500	,924	.	,766
Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	13,50	37,833	,818	.	,767
Existe voluntad colaborativa en la entidad	13,20	42,622	,375	.	,797
La atención genera retraso y molestia	13,40	44,044	,278	.	,802
El usuario se siente conforme con el servicio que recibe	13,50	43,167	,529	.	,792
La entidad suministra el servicio interaccionando en forma recíproca con las gestantes	13,30	43,122	,306	.	,801
Se desarrollan relaciones positivas con las gestantes	13,10	42,100	,374	.	,797
Los trabajadores saben escuchar a la gestante	13,40	42,711	,428	.	,794
En la interacción humana se gestiona el control de las emociones	12,90	42,322	,605	.	,788

#### Anexo 4. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología	Instrumento	Escala
Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de clima organizacional</p> <p>Establecer el nivel de calidad del servicio</p> <p>Analizar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio</p>	<p>H1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo</p> <p>H0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Clima organizacional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Liderazgo</p> <p>Cultura institucional</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Comunicación</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Confianza</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>28 trabajadores de la municipalidad de Nueva Arica</p>	Cuestionario	Ordinal

## Anexo 5.

**Tabla 5**

*Nivel de clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica*

Niveles	Clima organizacional								Calidad del servicio							
	Liderazgo		Cultura institucional		Relaciones interpersonales		Comunicación		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Responsabilidad		Confianza	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	4	14%	6	21%	5	18%	7	25%	2	7%	4	14%	4	14%	5	18%
Medio	16	57%	15	54%	17	61%	15	54%	19	68%	18	65%	17	61%	16	57%
Bajo	8	29%	7	25%	6	21%	6	21%	7	25%	6	21%	7	25%	7	25%
Total	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100

*Fuente: elaboración propia*

De los hallazgos obtenidos se observa que la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo necesita optimizar los procesos relacionados con las dimensiones: liderazgo, cultura institucional, relaciones interpersonales, comunicación del clima organizacional. Asimismo es necesario que se fortalezca las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, responsabilidad, confianza de la calidad del servicio.