



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital
de Pajarillo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Reátegui Tello, Anne Shirley (ORCID: 0000-0002-0095-7449)

ASESOR:

Mgr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este presente trabajo dedico a DIOS por darme la vida y buena salud, a mis familiares, por estar conmigo en las buenas y en las malas, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

Anne

Agradecimiento

A mis padres, por haberme transmitido el deseo de exigirme siempre un poco más y la obsesión por el trabajo duro y la excelencia.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
3.2. Variables y Operacionalización.....	28
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	29
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	29
3.5. Procedimientos.....	32
3.6. Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos.....	33
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.....	24
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.....	24
Tabla 3.	Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.....	25
Tabla 4.	Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.....	25
Tabla 5.	Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.....	26

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre el clima organizacional y la calidad de servicio.....	27
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 43 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de clima organizacional fue regular en 51 %, la calidad de servicio fue regular en 42 %. Concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.63 % del clima organizacional influye en la calidad de servicio

Palabras clave: Organizacional, servicio, calidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the quality of service in the District Municipality of Pajarillo, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 43 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of organizational climate was regular in 51%, the quality of service was regular in 42%. Concluding that there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of service in the District Municipality of Pajarillo, 2021, since the Pearson coefficient was 0,983 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 96.63% of the organizational climate influences the quality of service

Keywords: Organizational, service, quality.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en los últimos tiempos, las sociedades han atravesado continuos cambios sociales, económicos, políticos y culturales, todos estos cambios afectan tanto a la forma de vida de una persona como a la relación que tiene un individuo con las instituciones a las que pertenece. Por lo tanto, el entorno regulatorio se ha convertido en un tema importante para que las organizaciones competidoras logren alineación, solidez, productividad, satisfacción, referencia de talento y buena retención de imagen de la empresa, entre otros. Sin embargo, en gran parte de las instituciones públicas, especialmente en los países de América del Sur, el personal no trabaja de manera eficiente, provocando serios problemas a nivel personal e institucional, dañando la imagen de la institución con importantes costos económicos. (Toapanta, et al, 2020)

A nivel nacional, en la actualidad, se puede ver que proveedores de servicios en China están agobiados por la baja eficiencia, la lentitud de respuesta, la falta de capacidad para satisfacer las necesidades sociales y la percepción de que los usuarios que van a diferentes lugares son abusados e insatisfechos. Instituciones; varios estudios han confirmado un problema, uno de los cuales es una encuesta IPSOS a nivel nacional, que revela que la calidad del servicio de la organización no cumple con los estándares técnicos, es decir, no es buena. Esto significa que los usuarios pasarán mucho tiempo esperando. Además, el 33% de los encuestados afirmó estar condicionado al pago por adelantado. (El comercio, 2018)

A nivel local, en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, se observan diversas deficiencias en cuanto al clima organizacional, siendo las consecuencias un mal ambiente laboral, producto de las insatisfacciones laborales ya que la institución no le brinda al colaborador herramientas para que este desarrolle sus funciones, además se evidencia que el personal está desmotivado, todo ello ha conllevado que la calidad de servicio brindada sea deficiente, con sobrecargas laborales, incumplimiento de las metas y objetivos institucionales, no se tenga personal involucrado y comprometido con la

institución, con demoras en los trámites, prolongados tiempos en las atenciones e insatisfacciones de los usuarios.

En base a la realidad problemática es necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021?

Esta investigación se justificó **por conveniencia**, se basó en obtener un diagnóstico veraz y actualizado de la situación que vive el capital humano, en cuanto a lo que afectó su desempeño laboral y la calidad de la atención, en cuanto a la consecución de los objetivos. **Relevancia social**, el contenido y los resultados produjo una mayor eficiencia en la prestación de servicios públicos, redujo la desconfianza mutua y aumentó la confianza del público interno y externo. **Valor teórico**, los resultados fueron utilizados en futuras investigaciones sobre la mejora del desempeño organizacional, reflejando que la clave de cualquier organización son los talentos. **Implicancia práctica**, debido a que se utilizaron teorías y procedimientos para medir variables, así como la relación real y actualizada entre ellos, para tomar medidas que mejoren la situación del personal. **Utilidad metodológica**, resultó importante debido a que las técnicas, métodos, instrumentos y procedimientos se pueden aplicar a otros estudios que tienen objetivos parecidos.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. Como **específicos**: Medir el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. Medir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Como **hipótesis general**: Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. Como **específicas**: H1: El nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, es bueno. H2: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, es bueno. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021

II. MARCO TEÓRICO

La investigación tuvo como antecedentes **internacionales** a Pincay (2020), desarrolló una investigación de tipo documental-descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra revisión bibliográfica de 16 documentos, técnica fue análisis documental, instrumento análisis de contenido. Concluyó que: Las pymes son organizaciones muy importantes para la economía de cada país, pues representan la base para el desarrollo de la economía local y nacional de los países, abarcando una gran cantidad de mano de obra, que muchas veces es contratada de manera informal, es por ello que resulta necesario el proceso de transformación para mejorar el desarrollo poblacional, optando por la formalización en todo momento, puesto también contribuye a que obtengan productos de calidad. Las organizaciones deben desarrollar una gestión de la calidad en cuanto a sus bienes y/o servicios que oferten, así como a la atención que brinden al público, de manera que logren exitosamente satisfacer sus necesidades y expectativas que tienen presente. La calidad en los servicios prestados por las entidades es un factor relevante que permite posicionar a la entidad en la mente de sus consumidores, en base al cumplimiento de sus expectativas.

A su vez se considera a Toapanta, et al. (2020), quienes realizaron una investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental, población y muestra de 18 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, Los resultados reflejan que la entidad presenta un clima organizacional favorable en el periodo 2019 de 44,68% y desfavorable en 55,31%, teniendo a la vez un desempeño de los colaboradores medio, lo cual indica que ambos factores se asocian, corroborado mediante una rho obtenida de 0.891 y un p valor de 0.000. El clima institucional engloba una serie de aspectos que se ven reflejados hacia el exterior de las organizaciones a través de la atención que se brinda al público, es por ello que los directivos deben tratar en la medida de lo posible mantener en la entidad un clima organizacional saludable, de manera que los colaboradores puedan desenvolverse idóneamente, optimizando su rendimiento e interactuando eficientemente con los consumidores. El clima organizacional es clave para

que las entidades generen una buena imagen hacia el exterior potencializando el desempeño de los consumidores y prestando servicios de calidad.

Además, en el estudio de Enríquez & Calderón (2017), tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra de 60 personas, técnica encuesta instrumento, cuestionario. Concluyó que, mediante la aplicación de una herramienta se analizan los factores más importantes del clima laboral y su impacto en el desempeño, teniendo en cuenta los factores más importantes que deben ser analizados: autoridad de apoyo, recompensa, comodidad física, control y presión de la autoridad. Se decidió que el factor más influyente fue el control excesivo de las autoridades escolares, pues en este factor se analizó la presión, la demora y el autoritarismo existencial. Los directivos deben gestionar de manera óptima las herramientas disponibles en la entidad a fin de generar las condiciones adecuadas para que los colaboradores puedan desenvolverse en el ejercicio de sus funciones eficientemente, contribuyendo así a generar un clima laboral adecuado, pues los colaboradores se sienten contentos y satisfechos cuando las entidades les brindan las facilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones; al hablar de las condiciones idóneas, refiere tanto al brindado de herramientas materiales, así como a los conocimientos sobre sus roles, tareas y responsabilidades, de tal manera que les sea fácil cumplirlas.

A nivel **nacional**, se citó la indagación de Riveros (2017), tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra de 80 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, en la sede del Departamento Judicial-Caylloma, Arequipa 2016, las variables clima institucional y los servicios de calidad se encuentran adecuadamente asociados, de acuerdo con el rho obtenido de 0.620 y p valor de 0.000, es así que resulta muy importante para la organización que se genere un clima adecuado y óptimo dentro de las instalaciones, a fin de que se brinden servicios de calidad a la población usuaria, asimismo, es muy relevante que las organizaciones consideren las fases de la gestión administrativa dentro de sus procedimientos, propiciando que los colaboradores logren desarrollar los planes establecidos de manera eficiente, pudiendo comprender cada tarea y/o

rol designado para cumplir con los objetivos. La gerencia debe valar porque el desempeño de los colaboradores sea efectivo, pues en base a la labor adecuada de los mismos, es que pueden lograr grandes resultados.

Por tanto, también se citó la indagación de Burgos y Morocho (2020), tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra de 69 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: La calidad del servicio y la satisfacción del cliente tienen una gran relación, pues entre todos los clientes entrevistados en Alpecorp, ($\rho = 0.821$, $p < 0.05$) mostró que las variables se asocian, de importancia significativa, y esto conduce a una relación directa donde, mientras mejora la calidad de los servicios que se brindan, entonces de la misma manera la satisfacción de los clientes también mejorará, sin embargo, puede suceder lo contrario. La calidad de servicios que prestan las organizaciones es un valor importante que contribuye a su crecimiento como institución, pues este le permite tener mayor aceptación en el mercado donde se desenvuelve, logrando posicionarse efectivamente en él, es así que, es importante que las entidades se encuentren predispuestas a mejorar sus procesos y a través del tiempo y la práctica mejorar sus resultados, pudiendo satisfacer adecuadamente las expectativas que poseen los clientes.

Además, en el estudio de los autores Enciso y Manani (2020), tipo descriptivo, diseño no experimental, población de 324 docentes, muestra de 243 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el clima institucional es un elemento que se encuentra asociado de manera efectiva al desempeño de los subordinados en una organización, tal como se demostró estadísticamente con la obtención de un ρ de 0.414, y un p valor de 0.000, es así que, los directivos tienen la responsabilidad de mantener un clima adecuado dentro de las organizaciones a fin de que puedan concretar con los objetivos que se hayan planteado, pues los colaboradores tienen un rol protagónico en la obtención de los mismos. Es conveniente que, en las entidades, estratégicamente se fijen normas de actuación y convivencia que promuevan las buenas prácticas institucionales y las buenas relaciones interpersonales entre colaboradores y directivos a fin de que se optimice un

clima organizacional adecuado. Para un clima laboral favorable, es importante que se desarrolle una comunicación institucional fluida, donde la información transite exitosamente entre los distintos niveles jerárquicos, evitando malos entendidos y/o eventos que pongan en riesgo el bienestar de los trabajadores y con ello el bienestar institucional.

A nivel **local**, se citó el estudio de Solano (2017), tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra de 20 colaboradores, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, se constató la asociación de variables con una correlación significativa, demostrada con el valor $P < 0.05$. es "0.000; de manera similar, observamos que Pearson R de 0.675. Estos resultados provienen de un entorno regulatorio inadecuado y procedimientos implementados deficientemente, que afectan directamente el desempeño de los empleados. El clima organizacional comprende en sí una serie de lineamientos que regulan el desenvolvimiento de los colaboradores, es por ello que cada entidad posee un clima único y distinto a los demás, pues las normas establecidas suelen ser diferentes y el comportamiento de los empleados es distinto. Las organizaciones deben tener claro que la prestación de servicios debe realizarse con calidad y para lograrlo el comportamiento de los empleados es clave, es por ello que las normas establecidas en el clima organizacional deben contribuir activamente para conseguirlo.

Asimismo, se menciona a Bravo (2020), desarrollando un tipo de investigación básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 50 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: El coeficiente de correlación de Pearson se establece en 0.599, lo que indica una correlación positiva moderada, con una significancia bidireccional de 0.00. este valor es menor a 0.05, lo que indica una relación de diferencia significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral entre DRTC Tarapoto - 2019. Se determinó que el nivel insatisfactorio de la organización fue 24%, regular 50% y bueno 26%, y estos resultados se justifican porque los empleados no están informados oportunamente de las metas y objetivos a alcanzar.

Finalmente se citó a Torres (2017), que desarrollo un tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental, la población y muestra fue 22 suboficiales, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Como objetivo general, se evidencia una relación lineal alta positiva estadísticamente significativa ($rP = 0,724$, $p < 0,05$). El 23% de los encuestados dijo que a veces tiene un clima organizacional favorable, por lo que esta variable se califica deficientemente, ya que las oficinas de la PNP son particularmente vulnerables al ruido y la distracción, una situación perjudicial para el crecimiento de la carrera de los empleados. Por otro lado, los logros de los trabajadores a menudo no se ven recompensados. Además, muchas veces no existe un clima cálido y fraterno, lo que tampoco es positivo para el logro de metas y objetivos.

Las teorías relacionadas al tema se mencionan la variable **clima organizacional**, según la Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA, son las percepciones que comparten los colaboradores de una organización con respecto a la labor que ejecutan, el ambiente físico en el que lo desarrollan y las relaciones personales que se construyen, las regulaciones formales y las diversas influencias informales sobre ese trabajo.

El clima organizacional tiene que ver en una empresa desde su punto de perspectiva un tema muy importante que deben tratar con el personal que trabajan de velar por su seguridad, como está distribuido el personal de acuerdo con las funciones, si están satisfecho con los cargos o responsabilidades que les comprometen, de obtener el clima laboral que se merecen para cumplir su labor, el trato que le dan, las capacitaciones y actualizaciones que les generan, la comunicación que hay entre jefe y trabajador, y tantas cosas que se tiene en mente para el cuidado del personal, si verdaderamente se quiere seguir creciendo y produciendo de la misma manera que se propone la empresa, porque es la organización quien vela por el cuidado de sus trabajadores, ya que ellos se merecen la misma atención como cualquier otro ser humano, porque así como te corresponde con las tareas asignadas, también como empresa debes corresponder con sus

beneficios que les corresponde como trabajador, de esa manera se lleva una organización pacífica.

Chiavenato (2000) lo señala como una característica del ambiente de la organización que los colaboradores perciben o experimentan y que genera influencia en el comportamiento de los mismos. Es el conjunto de expectativas y valores alentadores que existen en un entorno regulatorio determinado. Además, Chiavenato, (2009) señala que son percepciones personales de los colaboradores de una organización en respecto a la labor que realizan, al lugar donde lo realizan y las diversas acciones legales que afectan a dicho trabajo. (p.145)

En una empresa para poder conocer las actitudes y comportamientos que generan tus trabajadores y mucho más complicado si son nuevos en la corporación, se debe optar por un líder para poder conllevarlos, motivarlos, y estar en cada paso de la producción que lo necesite, es interesante conocer estos puntos de tu colaborador, de esa manera podrás saber que cargos o funciones así como también retos puedes compartir con ellos, y de qué forma puedes comunicarte, generar su confianza, llamar su atención, animarlo a que no se dé por vencido, si algo no le sale bien de motivarlo que si puede lograrlo o repararlo, además de eso es importante tener la comunicación constante para saber cómo está yendo el avance de las proyecciones, eso quiere decir que si se está desarrollando de esta manera estos puntos mencionados estamos yendo por un camino correcto de optar por un clima organizacional, que repercute a fortalecer el cumplimiento de llegar a las metas y los objetivos propuestos, y formalizar a una empresa más fuerte de ser único en su organización comercial.

Según Palacios (2019) el clima organizacional es uno de los principales puntos a tomar en cuenta en el proceso de desarrollo y logro de las metas marcadas porque se transmite el trabajo productivo que pueden realizar los empleados de la organización, inspiración en las instalaciones ofrecidas, ya que sus acciones tienen un impacto en el entorno, así como un ambiente agradable, además de contar con las herramientas y equipos necesarios que les permitan completar la gama completa de objetivos marcados por la

organización; esto los convierte en elementos humanos más útiles en beneficio de la sociedad. Cada entidad tiene sus propias virtudes y fortalezas la hacen atractiva hacia la población, denotadas del ambiente institucional que se maneje dentro de ella, es por ello que la dirección debe afianzar una serie de normativas que regulen el ambiente dentro de las organizaciones. (p.71).

Si no se tiene en cuenta un clima organizacional en una empresa por más que sea pequeña o grande tu organización, no impide a que no puedas tomarlo en cuenta, ya que se trata de tu personal que labora para ayudarte a crecer y atender tu producción, si no cuidas de tu personal, el personal no cuidará de tu cliente, eso tiene que tener en cuenta cualquier empresa, porque no estamos hablando de cualquier personal, estamos hablando de personas profesionales con muchas habilidades blandas y capacidades de demostrar lo mejor de ellos para cumplir con la responsabilidad que se les asigna o por lo cual son contratados, con solo eso ya es suficiente de poder ayudar a desarrollar más sus habilidades, y poder brindar un ambiente de trabajo adecuado para poder ejercer su trabajo sin fatigas y molestias, que puedan distraer el compromiso de avanzar y mostrar resultados positivos, porque se ha notado que muchas empresas fracasan por no tomar en cuenta el clima organizacional, por solo pensar en crecimiento económico personal, más no en toda la organización que apoya internamente para salir adelante.

Por tanto, el entorno organizacional es una referencia a la percepción que tiene el individuo del entorno laboral de la organización y describe sus características, como el entorno físico, características estructurales, etc., y su entorno social, que muestra una fuerte influencia, comportamiento del trabajador y sus reacciones y sentimientos en el entorno laboral, así como en la productividad de la organización. El desempeño de los empleados muchas veces se ve influenciado por las relaciones existentes en el ambiente laboral, pues ello afecta su estado de ánimo y por ende su desenvolvimiento. Para que las organizaciones puedan alcanzar sus propósitos y dar cumplimiento a sus objetivos, es conveniente que los colaboradores se desempeñen de manera óptima en el ejercicio de sus funciones, es por ello que el clima organizacional existente dentro de la entidad puede contribuir de manera

activa para generar un buen desempeño y por ende el cumplimiento de los objetivos. (Bernal et al. 2015, p.10)

Un clima organizacional también se desarrolla de acuerdo al entorno tanto de la persona que contratas o los valores y principios que una empresa genera o planifica, por de acuerdo a las nuevas medidas que desarrolla una empresa el trabajador se va adecuando de poder implementar sus habilidades y buscando la manera de cómo organizarse y cumplir la meta. Como empresa que se desarrollan no sólo es ver las cifras numéricas de su crecimiento si es positivo o negativo, tiene que velar por todo el entorno de su empresa, de ver cómo están organizado mis trabajadores, o cómo les puedo organizar para optar estos resultados que beneficie a todos, porque todos formamos y somos responsables del crecimiento de la empresa, es lindo escuchar eso por una gerencia, la preocupación está en ordenar a tu equipo de trabajo, de adecuarlos en cada área con su funcionamiento que son capaces de cumplir, sin expandirles o acumularles trabajo que no les posibilite de hacerlo bien, la presión que se pone a cada trabajador es algo injustificable, porque no le dejas desarrollar sus habilidades como él es capaz de hacerlo.

Lo que se trata es que el clima organizacional no genere un caos de descoordinaciones entre la comunicación de gerencia hacia los trabajadores, si una vez asignados sus puestos a tus trabajadores, ya saben cuáles son sus funciones, las reglas del juego, las metas que se debe cumplir, ya se debe dejarlos trabajar a su manera de como ellos creen mejor hacerlo, de brindarles la confianza laboral, de creer en la capacidad de tu personal, si esto no es así para que entonces contratar de su servicio, si solo van cumplir tus órdenes, de cómo hacerlo, que va y que no va y no dejarlos que ellos puedan lograrlo, lo considerable es poder apoyarlo en ciertos casos que necesiten de tu ayuda, esto es un aspecto más, lo que sucede en muchas empresas de tomar en cuenta, por lo que se quedan sin personal, o no llegan a tener personal fiel, si se quiere tener un clima organizacional satisfactorio o conveniente también tienes que planificarlo, de acuerdo al personal que contrataste, de acuerdo a las habilidades que han dado a mostrar, para así tener una organización eficiente .

Según Brunet (2011), la importancia de este en el entorno de la organización se pueden reflejar las actitudes, valores y creencias de sus miembros; por eso es importante analizar el clima para que puedan ejercer el control y hacer funcionar la organización de la manera más eficiente posible. Un clima institucional adecuado contribuye activamente con las acciones de control dentro de las entidades, pues al existir una comunicación e interacción fluida entre todos los actores de la entidad, es más fácil que los empleados puedan identificar falencias e inconsistencias que estén sucediendo dentro de la organización para que estas sean subsanadas y logren mejores y mayores resultados a partir de la optimización de los recursos. El clima organizacional engloba la filosofía de la organización de acuerdo a normas y directrices que guían el actuar de los empleados y/o las relaciones que puedan existir, es por ello que los directivos deben trabajar en busca de un clima organizacional adecuado. El comportamiento que tengan los empleados en el día a día forma parte muchas veces del clima institucional que exista en la entidad, el cual puede ser regulado con el establecimiento de normativas y reglas, propiciando así un desenvolvimiento óptimo de los empleados.

Dentro del clima organizacional también se puede mencionar de la relación que genera una empresa con su trabajador, del respeto, honestidad, y otros valores que das a mostrar con ellos, la apreciación que das a mostrar por su esfuerzo y cumplimiento a sus funciones, la forma de cómo te expresas con ellos, como por ejemplo de no hacerle sentir menos, que todos somos iguales pero con distintas funciones y responsabilidades, también nos referimos a no menospreciar a los trabajadores por su raza, color, tradición cultural, o cualidades que no competen con lo que no pueda desarrollar en tu empresa, eso es algo importante que toda empresa debe tener en cuenta, porque se conoce empresas que solo contratan a personas por la piel bonita, más no por la capacidad que tiene en ese puesto que se sugiere, es algo inadecuado si se quiere conseguir cumplir las metas, y objetivos de esa manera. Lo cual es beneficioso para una empresa concentrarse de armar las piezas claves de su rompecabezas de un clima organizacional si quiere conseguir obtener una gran imagen organizacional.

Las características del clima organizacional, para Arias (2004), los trabajadores se pueden cambiar de un área a otra. Influencia y compromiso de los empleados. Los trabajadores muestran comportamientos y actitudes. Son muchos los factores que influyen en el clima y esto genera desventajas en las empresas, que pueden ser una escasez de ingresos y personal. A través del individuo se mide el clima laboral, la realización de cómo se lleva a cabo el tratamiento, lo que inevitablemente ocurre desde el punto de vista psicológico de las valoraciones que se realizan a los empleados. La gente suele reaccionar ante estas situaciones. Las personas y su desempeño reflejan cómo las tratan, así como su inferioridad en situaciones personales y profesionales, por lo que es importante formar métricas y calificaciones relevantes. Estratégicamente las organizaciones deben potencializar su clima organizacional para lograr generar buen desarrollo en el entorno donde se desenvuelven y con ello alcanzar el éxito. Cada entidad debe tener en cuenta la importancia de un clima organizacional idóneo, donde la comunicación sea fluida y eficiente.

Las características del clima organizacional se pueden ir mejorando de acuerdo a los comportamientos y actitudes que generan tus trabajadores, para de esa manera encontrar el paso adecuado de transformación, y así reforzar el compromiso del trabajo coordinado, durante una organización poco a poco vas conociendo cada aspecto de tu personal, su manera de trabajar, lo cual ya vas sabiendo debilidades y fortalezas de tus trabajadores, para poder evaluar la capacidad que desarrolla en cada cargo, y es así como vas armando de a poco tu estructura del clima que tus trabajadores merecen estar, y cumplir con los objetivos planteados que la empresa ya tiene establecida, eso depende también de la conducta que ejerce la organización para poder mantenerse con el personal estático, y no estar en rotamiento y volver a explicar los objetivos que tiene la empresa nuevamente, es considerable invertir también en tus colaboradores como brindarles capacitaciones para estar al nivel de las actualizaciones del mercado comercial y la competencia más que todo.

Los autores Sotelo y Figueroa (2017) señala que hay tres razones que justifican la aplicación de la investigación del clima organizacional: 1. A medida que este evoluciona de la vida diaria, puede causar obstáculos o facilitar el cumplimiento de metas organizacionales 2. Este es un factor importante en la evaluación de la organización en su conjunto, teniendo en cuenta sistemáticamente los fenómenos globales. 3. Este permite la autorreflexión sobre las percepciones compartidas por los trabajadores de asesoramiento. Como resultado, se facilita el diseño de acciones conjuntas y constructivas, se potencia el trabajo en equipo y se crea eficiencia dentro de la organización. El clima organizacional crea las condiciones adecuadas para que los empleados se desempeñen adecuadamente y con ello se logren los objetivos y metas institucionales planteados (p. 4).

Un clima organizacional mal planificado puede causar obstáculos más adelante para el crecimiento de la empresa algo que no se quisiera que suceda, por eso es bueno también tomar estrategias de organizarte con tu personal, de manejar un control de gestión para evaluar cómo están desarrollando las actividades, si están satisfactorios con el ambiente que cuentan para desarrollar sus actividades, de acuerdo a los resultados que nos arroja sus encuesta se podrá saber que necesitan para contemplar su clima laboral, lo cual tomamos cargo de esto al empleador de velar por el trabajador sobre las responsabilidades y cargos asignados, para no tener consecuencias, porque muchas veces en empresa se nota mucha rotación de personal que no están siempre los mismos, lo cual aparte de perder tiempo y dinero, está cayendo en margen de productividad negativo, solo con el hecho de tener una buena selección o más bien por no ser considerados con su personal, de no brindarles el trato y la apreciación que se merecen, cosa que no es otra cosa que mejorar .

Además, los autores Iglesias y Torres (2018), resumen que el entorno organizacional influye en el comportamiento, motivación de los colaboradores, pues es un elemento que se encuentra asociado de manera efectiva al desempeño de los subordinados, es así que, los directivos tienen la responsabilidad de mantener un clima adecuado dentro de las organizaciones

a fin de que puedan concretar con los objetivos se hayan planteado, pues los colaboradores tienen un rol protagónico en la obtención de los mismos. Para un clima laboral favorable, es importante que se desarrolle una comunicación institucional fluida, donde la información transite exitosamente entre los distintos niveles jerárquicos, evitando malos entendidos y/o eventos que pongan en riesgo el bienestar de los trabajadores y con ello el bienestar institucional (p.200)

La institución para poder lograr una planificación adecuada de su clima organizacional debe considerar tener respuestas positivas que ayuden a potenciar su crecimiento y solvencia económica, un clima laboral bien organizado puede aportar logros, puede incrementar tu productividad que es muy beneficioso para una solvencia económica, por eso es importante considerar la satisfacción de tus colaboradores para un buen nivel potencial de organización responsable, si tus empleados están contentos con el ambiente que les brindas podrán proyectarse a nuevas actividades de innovación, podrán desarrollar nuevos métodos y mecanismos de trabajar, porque están en conjunta coordinación y comprometidos al trabajo y sacar adelante la empresa, y así se puede evitar la tasa de rotación del personal, porque gracias a tomar el tema de clima organizacional podrás optar con el personal adecuado para crear nuevas estructuras de trabajo de acuerdo a la competencia del mercado y las exigencias del cliente, y hasta de implementar más planes estratégicos.

Para seguir reforzando un buen clima organizacional de las empresas es necesario seguir considerando el nivel de motivación que brindas a tu personal para seguir animándole a que puede lograrlo porque sí cuenta con la capacidad e inteligencia, así como también es bueno contar con líder que les motive y aliente en cada paso que dan a desarrollar en las actividades asignadas, que siempre estén ahí para solucionar dudas, de poder integrar equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades que poseen como competencia de capacidades, y poder recompensar cada logro que hacen, para eso es importante en una organización brindar la confianza entre los miembros de la empresa para poder desarrollar su creatividad y desarrollo

profesional, de trabajador a empresa, para eso está el grado de comunicación que no se debe de dejar de evitar, y poder llevar a un nivel de participación de las consecuencias que puede tener una empresa o para el desarrollo de sí mismos, porque si la empresa quiere por optar un nivel de gestión con una buena imagen organizacional debe optar primero por el clima organizacional.

Para los autores como, Pillagua y Arteaga (2019), se divide en ambientes psicológicos y organizacionales, el primero se aplica a través de estudios individuales con trabajadores de la empresa, mientras que el segundo se realiza a nivel organizacional. Ambos miden cómo se sienten los empleados acerca de su experiencia en la empresa. Es conveniente que, en las entidades, estratégicamente se fijen normas de actuación y convivencia que promuevan las buenas prácticas institucionales y las buenas relaciones interpersonales entre colaboradores y directivos a fin de que se optimice un clima organizacional adecuado. El clima organizacional comprende en sí una serie de lineamientos que regulan el desenvolvimiento de los colaboradores, es por ello que cada entidad posee un clima único y distinto a los demás, pues las normas establecidas suelen ser diferentes y el comportamiento de los empleados es distinto (p. 4).

Por otro lado, Pereira y Solís (2019) afirman que cada organización crea o tiene su propio clima organizacional, el cual consiste en ciertas costumbres distintas con diferentes estándares y valores dependiendo de la ciudad o región en la que se ubica la organización, cada uno de las cuales la organización cuenta con lineamientos que definen sus operaciones y formas de comunicación y cómo su directorio lleva a cabo actividades para ejercer su autoridad. Los directivos deben gestionar de manera óptima las herramientas disponibles en la entidad a fin de generar las condiciones adecuadas para que los colaboradores puedan desenvolverse en el ejercicio de sus funciones eficientemente, contribuyendo así a generar un clima laboral adecuado, pues los colaboradores se sienten contentos y satisfechos cuando las entidades les brindan las facilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones; al hablar de las condiciones idóneas, refiere tanto al brindado de herramientas

materiales, así como a los conocimientos sobre sus roles, tareas y responsabilidades, de tal manera que les sea fácil cumplirlas (p. 98)

Según, lo mencionado por Gonzáles, et al. (2021), el entorno organizacional está unificado por factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales. Los factores psicológicos personales son vistos como los procesos de interacción social y la creación de sentimientos positivos o negativos sobre la relación que los individuos tienen con la organización. Por otro lado, se entiende por factores grupales "que afectan el clima a través de las variables que lo determinan y a las que los individuos responden construyendo percepciones que influyen en su comportamiento, factores que deben ser tomados en cuenta en el proceso de interacción y percepción de los mismos". El clima institucional y los servicios de calidad se encuentran adecuadamente asociados, es así que resulta muy importante para la organización que se genere un clima adecuado y óptimo dentro de las instalaciones, a fin de que se brinden servicios de calidad a la población usuaria, asimismo, es muy relevante que las organizaciones consideren las fases de la gestión administrativa dentro de sus procedimientos, propiciando que los colaboradores logren desarrollar los planes establecidos de manera eficiente, pudiendo comprender cada tarea y/o rol designado para cumplir con los objetivos (p. 1159).

Por su parte, Rivera, et al. (2018) demuestra que el concepto de clima organizacional se relaciona con diferentes aspectos de la situación, que se superponen en diferentes grados. El clima institucional genera un impacto e influye en el desempeño de los subordinados dentro de una organización, teniendo en cuenta los factores más importantes que deben ser analizados: autoridad de apoyo, recompensa, comodidad física, control y presión de la autoridad. Se decidió que el factor más influyente fue el control excesivo de las autoridades escolares, pues en este factor se analizó la presión, la demora y el autoritarismo existencial. La gerencia debe velar porque el desempeño de los colaboradores sea efectivo, pues en base a la labor adecuada de los mismos, es que pueden lograr grandes resultados (p. 3)

El clima organizacional engloba la filosofía de la organización de acuerdo a normas y directrices que guían el actuar de los empleados y/o las relaciones que puedan existir, es por ello que los directivos deben trabajar en busca de un clima organizacional adecuado. El comportamiento que tengan los empleados en el día a día forma parte muchas veces del clima institucional que exista en la entidad, el cual puede ser regulado con el establecimiento de normativas y reglas, propiciando así un desenvolvimiento óptimo de los empleados. El desempeño de los empleados muchas veces se ve influenciado por las relaciones existentes en el ambiente laboral, pues ello afecta su estado de ánimo y por ende su desenvolvimiento. Para que las organizaciones puedan alcanzar sus propósitos y dar cumplimiento a sus objetivos, es conveniente que los colaboradores se desempeñen de manera óptima en el ejercicio de sus funciones, es por ello que el clima organizacional existente dentro de la entidad puede contribuir de manera activa para generar un buen desempeño y por ende el cumplimiento de los objetivos.

Cada entidad tiene sus propias virtudes y fortalezas la hacen atractiva hacia la población, denotadas del ambiente institucional que se maneje dentro de ella, es por ello que la dirección debe afianzar una serie de normativas que regulen el ambiente dentro de las organizaciones. Estratégicamente las organizaciones deben potencializar su clima organizacional para lograr generar buen desarrollo en el entorno donde se desenvuelven y con ello alcanzar el éxito. Cada entidad debe tener en cuenta la importancia de un clima organizacional idóneo, donde la comunicación sea fluida y eficiente. Un clima institucional adecuado contribuye activamente con las acciones de control dentro de las entidades, pues al existir una comunicación e interacción fluida entre todos los actores de la entidad, es más fácil que los empleados puedan identificar falencias e inconsistencias que estén sucediendo dentro de la organización para ser subsanadas y logren mejores y mayores resultados a partir de la optimización de los recursos.

El clima organizacional es muy importante dentro de las entidades, ya que ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores en la realización de las actividades encomendadas, es por ello que los directivos deben ponerle

énfasis a dicho punto. La manera de comportarse que tengan los empleados al realizar sus acciones diarias depende en muchas ocasiones del clima de la entidad, el cual puede tener modificaciones de acuerdo con las normativas y reglas con las que cuenta la institución, de tal manera que brindar un mejor ambiente en el cual se puedan desenvolver con la eficiencia oportuna. Las instituciones para que puedan alcanzar sus objetivos planteados en un periodo de tiempo, es muy necesario que los empleados realicen sus actividades de la mejor manera posible, es por ello que tener un buen clima laboral dentro de la organización puede mejorar la productividad y por ende generar mayor rentabilidad para las entidades, ya que al contar con un buen desempeño laboral hace que el empleado se sienta cómodo en el ambiente, por lo que el desarrollo de las actividades conllevaran al cumplimiento de todas las metas trazadas por la entidad.

Después de desarrollar las ideas, Herrera et al. (2017) plantearon que las organizaciones con un ambiente organizacional óptimo, muchas veces cuentan con colaboradores que se sienten satisfechos en la organización y están comprometidos con ella, lo que hace que las metas de la organización sean efectivas. El clima organizacional es clave para que las entidades generen una buena imagen hacia el exterior potencializando el desempeño de los consumidores y prestando servicios de calidad. El clima institucional engloba una serie de aspectos que se ven reflejados hacia el exterior de las organizaciones a través de la atención que se brinda al público, es por ello que los directivos deben tratar en la medida de lo posible mantener en la entidad un clima organizacional saludable, de manera que los colaboradores puedan desenvolverse idóneamente, optimizando su rendimiento e interactuando eficientemente con los consumidores (p. 83).

Funciones del clima organizacional, para Martín y Colbs (2002), indica que: Por separado, este enfoque colectivo opera mecánicamente; se asigna un grupo "no relacionado" a la tarea que está realizando. Las barreras hacen que los miembros se sientan abrumados por las tareas rutinarias y otras demandas que se consideran innecesarias. Su trabajo no es fácil, se vuelven útiles. El retiro se refiere a una acción administrativa que se considera

informal. Los reguladores son directos, moderados y receptivos a los comentarios. La motivación se refiere al comportamiento gerencial que se caracteriza por los esfuerzos para “continuar la organización” y una motivación ejemplar. Este comportamiento está orientado a las tareas y merece el apoyo de los miembros.

Respecto a las **dimensiones del clima organizacional**, según la Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA son la Comunicación, Esto depende de la red de comunicación dentro de la organización y de la facilidad con la que los empleados pueden quejarse a la dirección. Conflicto y cooperación: El grado de cooperación que tienen los empleados en el desempeño de sus funciones, apoyo físico y personal. Cuando se trata de confort, son los esfuerzos de la gerencia para crear un ambiente físico saludable y cómodos. Son estructurales, porque representa el reconocimiento de que los miembros de una organización tienen muchas reglas, procedimientos, procesos y otras restricciones que encuentran en el desarrollo de su trabajo. Desde una perspectiva de identidad, el sentimiento de pertenencia a una organización es una parte importante y valiosa, se refiere al deseo del grupo de trabajo de innovar, probar cosas nuevas y cambiar su forma de trabajar.

Respecto al liderazgo, es la Influencia de algunas personas, especialmente del jefe, sobre el comportamiento de otras para lograr resultados, asimismo, en cuanto a la motivación, son las condiciones que gradúan la intensidad de trabajo de los colaboradores, en cuanto a la recompensa, a medida que la organización usa recompensas más que castigos, esta dimensión puede crear un ambiente apropiado en la organización, pero siempre y cuando los empleados no sean castigados, sino por el contrario sean recompensados por el buen trabajo que realizan, y está asociado a la remuneración con la que se paga al trabajador, teniendo en cuenta la toma de decisiones, quien será la encargada de evaluar las decisiones que se tomen al interior de la organización, sobre todo el papel que ejercen cada trabajador.

Como segunda variable **calidad de servicio**, se consideró como autor principal a la Secretaria de Gestión Pública (2019), lo define como medida en

la cual los diversos bienes y servicios que son ofertados por el estado, satisfacen las expectativas por parte de los ciudadanos. (p.6).

En tanto Pedraza et al. (2015), sostiene que la ciudadanía es cada vez más sensible y exigente con los resultados que produce la gestión pública. La necesidad de satisfacer las exigencias de la sociedad, mediante servicios de alta calidad, obliga a las organizaciones a idear estrategias, basadas en la opinión de los usuarios, que les permitan brindar servicios, una atención más rápida y confiable. (p.39). Por otro lado, Rivera (2019), Conceptualízalo como parte fundamental de tu empresa, con lo referente a tu producción de bienes y servicios que das a brindar puede que cumpla o no también las expectativas de tu cliente objetivo y tus nuevos clientes, por esa razón de duda es importante trabajar mucho en tu organización, la calidad de producto o servicio que ofreces lo veras en la satisfacción de tu cliente o la alegría al comprarlo incluso hasta te agradecen por tener este producto, esos resultados te llevarán al éxito de crecimiento, por demostrar en ser una empresa que si brinda un servicio de calidad en sus clientes. (p.23).

En tanto Sánchez (2021), retener clientes activos y leales es importante para cualquier negocio. Se basa en prestar atención no solo a los servicios que reciben los consumidores, sino también a los productos y servicios que adquieren a través del comercio. Por tanto, es necesario hablar no solo del trato cuando los clientes compran productos o utilizan servicios de los deudores, sino también en el momento de entrar en la tienda o en la recepción al momento de entrar en la tienda, salir de la instalación es definitivamente una situación que mejora la calidad del servicio de la organización. Las herramientas tecnológicas del mundo globalizado permiten generar valor instruccional hacia los consumidores, garantizando agilidad y transparencia en los servicios que se prestan. La calidad de servicios que prestan las organizaciones es fruto del buen desarrollo de sus actividades, la articulación de procesos y la coordinación organizacional, es por ello que se debe propiciar en la medida de lo posible el desarrollo de un clima laboral adecuado que permita la obtención de calidad integral en la entidad (p.18).

De acuerdo con, Álvarez y Ospina (2019), se trata de percepciones de las expectativas del consumidor por los servicios prestados, basadas en aspectos específicos como confiabilidad, concreción, empatía, seguridad y latencia. Según algunos estudios, los clientes necesitan referirse a la experiencia, experimentar la realidad y analizar el momento en que solicitan un producto o servicio, esto le permite superar o cumplir sus expectativas. Para la obtención de calidad en las organizaciones, es importante que los directivos se inclinen hacia la modernización pudiendo tomar decisiones acertadas con respecto a la innovación y mejora de los procesos organizacionales. Hoy en día, la globalización acarrea una serie de beneficios y herramientas para que las entidades puedan desenvolverse de manera adecuada, mejorando radicalmente sus procedimientos, es así que los directivos deben tenerlo presente y realizar sus gestiones en base a ello (p. 89).

Para, Flores, et al. (2019), coinciden en que la calidad del servicio se relaciona con el proceso de integración que se adhiere y se adapta a la percepción que tiene el usuario y las necesidades con respecto al servicio que solicita, de tal manera que dé cumplimiento a sus expectativas. El cumplimiento de las expectativas de los clientes, genera buenos resultados a las organizaciones, pues contribuye activamente a que la entidad se supere y logre desarrollarse. Dentro de las organizaciones los trabajadores cumplen un rol decisivo para la obtención de productos de calidad, es por ello que la gestión del talento humano en las entidades debe llevarse a cabo oportunamente, de tal manera que cada colaborador cumpla con sus funciones objetivamente, contribuyendo a la obtención de resultados adecuados para el logro de objetivos (p.717).

Con el tiempo, los usuarios han cambiado y sus necesidades, percepciones y expectativas de los servicios ofrecidos por sus empresas se han vuelto más sofisticadas. Todo esto permitirá a las empresas buscar estrategias y elementos implementados en programas que satisfagan las necesidades de los usuarios y agilicen los procesos de servicio, se trata de cambios urgentes a los que muchas empresas no pueden aferrarse durante tanto tiempo, ya que puede ocasionar desventajas de continuar. Por la misma razón de lo sucedido afecta al personal de adaptarse a un nuevo cambio de rutina, y esto genera

falta de coordinaciones en los servicios que presta la empresa a sus clientes. A partir de esta definición los pilares que componen son necesarias utilizar en la calidad de servicio como la **necesidad del cliente** que vienen a ser las intuiciones desde el punto de vista del cliente, o la satisfacción que quieren hacer cumplir en su debido tiempo. Lo otro sería **interés del cliente** que es la llamada de atención de un usuario en los productos o servicios ofrecidos cuando cumplen con sus expectativas. (Rojas, et al., 2020, p.224-225)

Castellano, et al. (2019), en su teoría definen como una posibilidad de orientar y promover los beneficios planificados, de esta manera, muestran que brindar una atención de calidad es una tarea establecida en equipo, y su único objetivo es brindar servicios a los clientes. Estos conjuntos tienen características que indican calidad, y mencionan las más resaltantes como: a) difícil de saber qué es lo que necesita y poder complacer con su expectativa con el servicio que se le brinda; b) La experiencia de los consumidores de la atención brindada determinará su valor percibido; c) Según su expectativas En consecuencia, que estrategia se aplicará para cumplir con su expectativa en los clientes dependerá de d) la capacitación continua para promover el avance del proceso con el fin de brindar servicios de calidad. Los consumidores se encuentran en constante búsqueda de satisfacer sus expectativas y necesidades a través de los productos que consumen, es por ello que acuden a las organizaciones que lo logren realizar, comunicando en su círculo social las experiencias que viven en cada entidad, de tal manera que, las organizaciones que brindan bienes y servicios de calidad sean reconocidas y las que no lo hacen sean opacadas y tachadas en el mercado (p.4)

Entonces Arellano (2017), determina la satisfacción del cliente, si le proporciona al cliente todo lo que espera encontrar y más, quedará satisfecho. Sin embargo, dado que este tipo de satisfacción está determinada por expectativas y percepciones, la calidad no siempre se puede cuantificar por lo que es necesario que las organizaciones reciban continuamente retroalimentación sobre las percepciones de los clientes sobre sus servicios. La calidad de servicios que prestan las organizaciones es un valor importante

que contribuye a su crecimiento como institución, pues este le permite tener mayor aceptación en el mercado donde se desenvuelve, logrando posicionarse efectivamente en él, es así que, es importante que las entidades se encuentren predispuestas a mejorar sus procesos y a través del tiempo y la práctica mejorar sus resultados, pudiendo satisfacer adecuadamente las expectativas que poseen los clientes (p.77)

Asimismo, el autor Torres (2021), señaló que la calidad de servicio puede tener distintas apreciaciones, desde la perspectiva de la satisfacción del cliente. Porque, desde antes, estas dos variables son activos importantes para la sostenibilidad y el crecimiento organizacional. Por eso las empresas hoy escuchan a los clientes, porque al prestar atención a sus necesidades se establecen conexiones positivas, lo que aumenta la fidelización de los clientes y atrae a más clientes de esta forma. Las PYMES son organizaciones muy importantes para la economía de cada país, pues representan la base para el desarrollo de la economía local y nacional de los países, abarcando una gran cantidad de mano de obra, que muchas veces es contratada de manera informal, es por ello que resulta muy necesario el proceso de transformación para mejorar el desarrollo poblacional, optando por la formalización en todo momento, puesto también contribuye a que obtengan productos de calidad. Las organizaciones deben desarrollar una gestión de la calidad en cuento a sus bienes y/o servicios que oferten, así como la atención que brinden al público, de manera que logren exitosamente satisfacer sus necesidades y expectativas que tienen presente (p.10)

Sin embargo, la calidad y la satisfacción del servicio son conceptos que son indicadores importantes, que tienen un impacto significativo en los resultados para percibir el desarrollo y la percepción de los clientes, por lo que requieren medir si las empresas quieren modernizarse o no. Sin embargo, el concepto de satisfacción está relacionado con la calidad y si relacionamos este estudio estará relacionado con la calidad del servicio. Las organizaciones deben tener claro que la prestación de servicios debe realizarse calidad y para lograrlo el comportamiento de los empleados es clave, es por ello que las normas establecidas en el clima organizacional deben contribuir activamente para

conseguirlo. La calidad de servicios que prestan las organizaciones es un valor importante que contribuye a su crecimiento como institución, pues este le permite tener mayor aceptación en el mercado donde se desenvuelve, logrando posicionarse efectivamente en él, es así que, es importante que las entidades se encuentren predispuestas a mejorar sus procesos y a través del tiempo y la práctica mejorar sus resultados, pudiendo satisfacer adecuadamente las expectativas que poseen los clientes (Bustamante, 2021, p.14).

En tanto, Toledo (2020) define el significado principal de calidad, se puede considerar como un atributo de un producto o servicio, y esto ahora se aplica a todas las actividades de una organización. Las empresas están comenzando a desarrollar un sistema que les ayude a garantizar la calidad de su entrega, y esto incluye tener un registro de todos los procedimientos e instrucciones técnicas, que se revisan para verificar su cumplimiento. Se analiza a través de auditorías en las que también se establecen normas internacionales con un objetivo en mente, calidad de servicio. La calidad en los servicios prestados por las entidades es un factor relevante que permite posicionar a la entidad en la mente de sus consumidores, en base al cumplimiento de sus expectativas (p.14)

Este concepto ha sido concebido como un fenómeno social que cambia entre diversos responsables de diferentes índoles políticos, profesionales, gerentes, etc. A su vez se encuentra relacionado con el tipo de atención ofertada, así como del entorno social, físico y técnico en el que se encuentra, a medida que estos se enfocan en la satisfacción de usuarios a través de servicios de calidad, generando estas mejoras en los servicios que se ofrecen, para ello se han tomado diversos enfoques para una evaluación de calidad. (Rizwanul, 2016)

Según Parasuraman, et al. (2015) lo da a conocer como la apreciación o la aplicación del criterio de juicio integral de elegir la expectativa o deseo de la excelencia esperada ante un servicio o producto brindado. Lo que se percibe de la calidad teniendo en cuenta los juicios que cumplen, las expectativas de los clientes. Para la obtención de calidad en las organizaciones, es importante

que los directivos se inclinen hacia la modernización pudiendo tomar decisiones acertadas con respecto a la innovación y mejora de los procesos organizacionales. Hoy en día, la globalización acarrea una serie de beneficios y herramientas para que las entidades puedan desenvolverse de manera adecuada, mejorando radicalmente sus procedimientos, es así que los directivos deben tenerlo presente y realizar sus gestiones en base a ello. Las herramientas tecnológicas del mundo globalizado permiten generar valor instruccional hacia los consumidores, garantizando agilidad y transparencia en los servicios que se prestan. La calidad de servicios que prestan las organizaciones es fruto del buen desarrollo de sus actividades, la articulación de procesos y la coordinación organizacional, es por ello que se debe propiciar en la medida de lo posible el desarrollo de un clima laboral adecuado que permita la obtención de calidad integral en la entidad.

Para Castelo, et al. (2016), la atención que brindan en instituciones públicas como municipios, depende de la calidad de atención cuando se trata de un acto directo por parte del personal, para que el usuario pueda evaluar su atención, así tener un resumen de todo lo que se necesita. Dentro de las organizaciones los trabajadores cumplen un rol decisivo para la obtención de productos de calidad, es por ello que la gestión del talento humano en las entidades debe llevarse a cabo oportunamente, de tal manera que cada colaborador cumpla con sus funciones objetivamente, contribuyendo a la obtención de resultados adecuados para el logro de objetivos. Los consumidores se encuentran en constante búsqueda de satisfacer sus expectativas y necesidades a través de los productos que consumen, es por ello que acuden a las organizaciones que lo logren realizar, comunicando en su círculo social las experiencias que viven en cada entidad, de tal manera que, las organizaciones que brindan bienes y servicios de calidad sean reconocidas y las que no lo hacen sean opacadas y tachadas en el mercado.

Las dimensiones de la variable, según lo expuesto por la Secretaria de Gestión Pública (2019), siendo una de ellas, las necesidades y expectativas de las personas, que deberá ser aplicada al inicio y periódicamente considerando que la información que se obtendrá servirá como componente

de otro que a su vez forma el diseño de organización del servicio de calidad, en cuanto al valor del servicio, este señala que en base a lo obtenido en el punto anterior, la entidad ejecuta una revisión de valores de bienes y productos que oferta, y en caso sea necesario generar una reestructuración o el diseño de nuevos y mejores bienes y servicios. (p. 8)

En cuanto al fortalecimiento del servicio, hace referencia a los valores de cada bien o servicio, que la organización ofrece con nuevas estrategias de venta con los bienes y servicios que serán sujetos a modificación, mejoramiento o reestructuración. (p. 8-9)

En cuanto liderazgo y compromiso de la alta dirección, esta deberá demostrar el liderazgo que posee la responsabilidad con las reglas del marco legal para una organización de calidad de una coordinación constante. (p. 9-10) y por último la cultura de calidad de servicio en los usuarios, esta señala que la organización implantará tácticas que permitan a los colaboradores familiarizar a la nueva estrategia de atención de los bienes y servicios tomando importancia en las actitudes y comportamiento que nos demuestran a diario. (p. 10)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

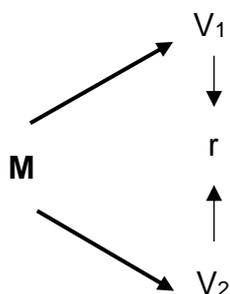
Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo, puesto que solamente se procedió al recojo de data para la verificación o rechazo de la hipótesis. Según Hernández et al. (2018), señala que al generarse conocimiento y teorías se habla de una investigación básica. (p. 29)

Diseño de investigación

Diseño no experimental: de corte transversal de nivel correlacional, debido a que la finalidad es conocer el grado de relación que existe entre variables de la investigación. (Hernández et al. 2018, p. 158)

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Clima organizacional

V₂ = Calidad de servicio

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Calidad de servicio

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexos.

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

Población

La población estuvo conformada por 43 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pajarillo, datos obtenidos de área de personal de la institución.

Criterios de selección

Inclusión: Estuvo conformado por el personal nombrado y CAS de la institución que estén con más de 02 meses de permanencia.

Exclusión: No se consideró a personal que son locadores de servicios, alcalde y regidores.

Muestra: Fue igual que la población, es decir por los 43 colaboradores.

Muestreo: no se utilizaron técnicas de muestreo estadístico.

Unidad de análisis: Fue un colaborador de la Municipalidad Distrital de Pajarillo

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

La técnica fue la encuesta para ambas variables lo que permitió la evaluación del clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Pajarillo 2021.

Instrumentos

Los instrumentos fueron utilizados por un cuestionario de preguntas para las variables clima organizacional, que estuvo conformado por 22 ítems

de acuerdo a sus 11 dimensiones, la escala de medición fue la ordinal: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (22 – 51), regular (52 – 80) y bueno (81 – 110)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Los instrumentos fueron utilizados por un cuestionario de preguntas para las variables calidad de servicio, que estuvo conformado por 20 ítems de acuerdo a sus 5 dimensiones, la escala de medición fue la ordinal: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (20 – 47), regular (48 – 74) y bueno (75 – 100)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Los instrumentos de investigación fueron validados por tres expertos en la materia de investigación y que contaron con los requisitos para validar.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Clima organizacional	1	Metodólogo	4.1	Es aplicable
	2	Especialista	4.8	Es aplicable
	3	Especialista	4.8	Es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4.8	Es aplicable
	2	Especialista	4.9	Es aplicable

3	especialista	4.8	Es aplicable
---	--------------	-----	--------------

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.7 el cual hace referencia a 94 % de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. Para que sean confiables los instrumentos el valor obtenido tendrá que ser mayor a 0.70 (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Análisis de confiabilidad de clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	43	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	22

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido ^a	0	,0

Total	43	100,0
-------	----	-------

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	20

3.5. Procedimientos

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se plantearon en el acápite 3.3 de este capítulo, estos criterios se establecieron debido a que por las características del estudio. Luego de tener claridad sobre el perfil del encuestado, se procedió a planificar diversas opciones para obtener los datos de manera adecuada dada las restricciones que tenemos en el contexto actual por la pandemia, teniendo así diversas estrategias para poder encuestar, todo ello con los cuidados de bio seguridad pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos acopiados se utilizaron los softwares Excel y SPSS versión 25. Con el software SPSS se calcularon los estadísticos descriptivos de punto máximo, punto mínimo; luego estos datos fueron llevados al Excel para calcular los rangos apoyados en el coeficiente de Stanones. Luego de este cálculo se llevaron los rangos identificados al SPSS para terminar el proceso de conversión de una escala ordinal tipo Likert a una escala de Stanones de 3 niveles. Asimismo, con el SPSS se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y las correlaciones de Coeficiente de Pearson Posteriormente, con esta información y con el apoyo del SPSS se generaron las tablas y figuras que se consignaron en el capítulo de resultados, teniendo la siguiente tabla:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Se fundamenta en los principios de la ética internacional, comenzando por la **justicia** y consideración de la ética y sus propios derechos en todo momento, y la integridad científica, que estipula que se utiliza únicamente con fines académicos, principio de **autonomía**, debido a que la independencia que tiene el investigador para desarrollar el informe, el principio de **beneficencia**, hace referencia a hacer el bien, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás, curar el daño y promover el bien o el bienestar y finalmente el principio de **no maleficencia**, habla sobre el *primum non nocere* que refiero a no producir daño y prevenirlo.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Tabla 1.

Nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	22 – 51	13	30 %
Regular	52 - 80	22	51 %
Bueno	81 - 110	8	19 %
Total		43	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de clima organizacional, es regular en 51 %, malo en 30 % y bueno en 19 %.

4.2. Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Tabla 2.

Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	20 – 47	17	39 %
Regular	48 - 74	18	42 %
Bueno	75 - 100	8	19 %
Total		43	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio, es regular en 42 %, malo en 39 % y bueno en 19 %.

4.3. Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,932	43	,013
Calidad de servicio	,953	43	,076

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro-Wilk, el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Clima organizacional	Calidad de servicio	
	correlación	Sig.
Comunicación	0.976**	0.01
Conflicto y cooperación	0.918**	0.01
Confort	0.955**	0.01
Estructura	0.972**	0.01
Identidad	0.958**	0.01
Innovación	0.976**	0.01
Liderazgo	0.976**	0.01
Motivación	0.902**	0.01
Recompensa	0.976**	0.01
Remuneración	0.976**	0.01
Toma de decisiones	0.902**	0.01

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.976, 0.918, 0.955, 0.972, 0.958, 0.976, 0.976, 0.902, 0.976, 0.976 y 0.902 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

4.4. Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

Tabla 5.

Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

		Clima organizacional	Calidad de servicio
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

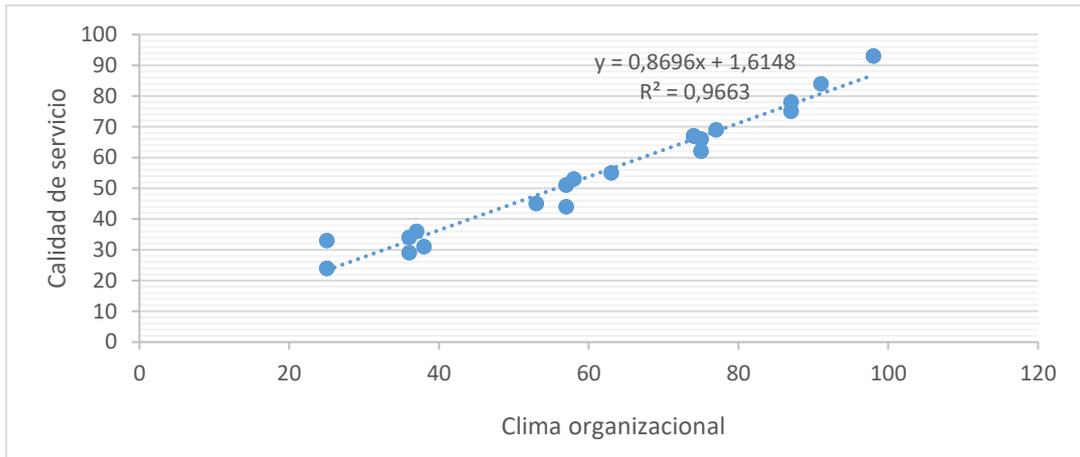


Figura 1: Dispersión entre el clima organizacional y la calidad de servicio

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021. Mediante el análisis estadístico de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0. 983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 96.63 % del clima organizacional influye en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema señalando así que el nivel de clima organizacional, es regular en 51 %, malo en 30 % y bueno en 19 %, esto concuerda con lo expresado por Toapanta, et al. (2020), quien sostiene que la entidad presenta un clima organizacional favorable en el periodo 2019 de 44,68% y desfavorable en 55,31%, teniendo a la vez un desempeño de los colaboradores medio, lo cual indica que ambos factores se asocian, corroborado mediante un rho obtenido de 0.891 y un p valor de 0.000. El clima institucional engloba una serie de aspectos que se ven reflejados hacia el exterior de las organizaciones a través de la atención que se brinda al público, es por ello que los directivos deben tratar en la medida de lo posible mantener en la entidad un clima organizacional saludable, de manera que los colaboradores puedan desenvolverse idóneamente, optimizando su rendimiento e interactuando eficientemente con los consumidores.

El clima organizacional es clave para que las entidades generen una buena imagen hacia el exterior potencializando el desempeño de los consumidores y prestando servicios de calidad, esto se vincula como manifiesta Riveros (2017), expone que en la sede del Departamento Judicial-Caylloma, Arequipa 2016, las variables clima institucional y los servicios de calidad se encuentran adecuadamente asociados, de acuerdo con el rho obtenido de 0.620 y p valor de 0.000, es así que resulta muy importante para la organización que se genere un clima adecuado y óptimo dentro de las instalaciones, a fin de que se brinden servicios de calidad a la población usuaria, asimismo, es muy relevante que las organizaciones consideren las fases de la gestión administrativa dentro de sus procedimientos, propiciando que los colaboradores logren desarrollar los planes establecidos de manera eficiente, pudiendo comprender cada tarea y/o rol designado para cumplir con los objetivos. La gerencia debe valar porque el desempeño de los colaboradores

sea efectivo, pues en base a la labor adecuada de los mismos, es que pueden lograr grandes resultados.

Así como se evidencia que existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0.976, 0.918, 0.955, 0.972, 0.958, 0.976, 0.976, 0.902, 0.976, 0.976 y 0.902 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, esto se apoya por lo mencionado por Solano (2017) expone que, se constató la asociación de variables con una correlación significativa, demostrada con el valor $P < 0.05$. Es "0.000; de manera similar, observamos que Pearson R de 0.675. Estos resultados provienen de un entorno regulatorio inadecuado y procedimientos implementados deficientemente, que afectan directamente el desempeño de los empleados.

El clima organizacional comprende en sí una serie de lineamientos que regulan el desenvolvimiento de los colaboradores, es por ello que cada entidad posee un clima único y distinto a los demás, pues las normas establecidas suelen ser diferentes y el comportamiento de los empelados es distinto. Las organizaciones deben tener claro que la prestación de servicios debe realizarse calidad y para lograrlo el comportamiento de los empleados es clave, es por ello que las normas establecidas en el clima organizacional deben contribuir activamente para conseguirlo, asimismo lo expuesto por Enríquez & Calderón (2017), que, mediante la aplicación de una herramienta se analizan los factores más importantes del clima laboral y su impacto en el desempeño, teniendo en cuenta los factores más importantes que deben ser analizados: autoridad de apoyo, recompensa, comodidad física, control y presión de la autoridad. Se decidió que el factor más influyente fue el control excesivo de las autoridades escolares, pues en este factor se analizó la presión, la demora y el autoritarismo existencial.

Los directivos deben gestionar de manera óptima las herramientas disponibles en la entidad a fin de generar las condiciones adecuadas para que los colaboradores puedan desenvolverse en el ejercicio de sus funciones eficientemente, contribuyendo así a generar un clima laboral adecuado, pues

los colaboradores se sienten contentos y satisfechos cuando las entidades les brindan las facilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones; al hablar de las condiciones idóneas, refiere tanto al brindado de herramientas materiales, así como a los conocimientos sobre sus roles, tareas y responsabilidades, de tal manera que les sea fácil cumplirlas.

Así mismo se obtuvo que el nivel de calidad de servicio, es regular en 42 %, malo en 39 % y bueno en 19 %, estos datos concuerdan con lo expuesto por Burgos y Morocho (2020), quien sostuvo que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente tienen una gran relación, pues entre todos los clientes entrevistados en Alpecorp, ($\rho = 0.821$, $p < 0.05$) mostró que las variables se asocian, de importancia significativa, y esto conduce a una relación directa donde, mientras mejora la calidad de los servicios que se brindan, entonces de la misma manera la satisfacción de los clientes también mejorará, sin embargo, puede suceder lo contrario. La calidad de servicios que prestan las organizaciones es un valor importante que contribuye a su crecimiento como institución, pues este le permite tener mayor aceptación en el mercado donde se desenvuelve, logrando posicionarse efectivamente en él, es así que, es importante que las entidades se encuentren dispuestas a mejorar sus procesos y a través del tiempo y la práctica mejorar sus resultados, pudiendo satisfacer adecuadamente las expectativas que poseen los clientes.

Asimismo se considera lo expuesto por Pincay (2020), que las pymes son organizaciones muy importantes para la economía de cada país, pues representan la base para el desarrollo de la economía local y nacional de los países, abarcando una gran cantidad de mano de obra, que muchas veces es contratada de manera informal, es por ello que resulta muy necesario el proceso de transformación para mejorar el desarrollo poblacional, optando por la formalización en todo momento, puesto también contribuye a que obtengan productos de calidad. Las organizaciones deben desarrollar una gestión de la calidad en cuanto a sus bienes y servicios que oferten, así como a la atención que brinden público, de manera que logren exitosamente satisfacer sus necesidades y expectativas que tienen presente. La calidad en los servicios prestados por las entidades es un factor relevante que permite posicionar a la

entidad en la mente de sus consumidores, en base al cumplimiento de sus expectativas.

Finalmente se determinó la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.63 % del clima organizacional influye en la calidad de servicio, tal como se relaciona con lo expresado por Enciso y Manani (2020), que manifiesta que el clima institucional es un elemento que se encuentra asociado de manera efectiva al desempeño de los subordinados en una organización, tal como se demostró estadísticamente con la obtención de un rho de 0.414, y un p valor de 0.000, es así que, los directivos tienen la responsabilidad de mantener un clima adecuado dentro de las organizaciones a fin de que puedan concretar con los objetivos se hayan planteado, pues los colaboradores tienen un rol protagónico en la obtención de los mismos.

Es conveniente que, en las entidades, estratégicamente se fijen normas de actuación y convivencia que promuevan las buenas prácticas institucionales y las buenas relaciones interpersonales entre colaboradores y directivos a fin de que se optimice un clima organizacional adecuado. Para un clima laboral favorable, es importante que se desarrolle una comunicación institucional fluida, donde la información transite exitosamente entre los distintos niveles jerárquicos, evitando malos entendidos y/o eventos que pongan en riesgo el bienestar de los trabajadores y con ello el bienestar institucional, esto tiene un vínculo, reforzado por Bravo (2020), menciona que el coeficiente de correlación de Pearson se establece en 0.599, lo que indica una correlación positiva moderada, con una significancia bidireccional de 0.00. este valor es menor a 0.05, lo que indica una relación de diferencia significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral entre DRTC Tarapoto - 2019. Se determinó que el nivel insatisfactorio de la organización fue 24%, regular 50% y bueno 26%, y estos resultados se justifican porque los empleados no están informados oportunamente de las metas y objetivos a alcanzar.

Este es corroborado por Torres (2017) que sostiene como objetivo general, se evidencia una relación lineal alta positiva estadísticamente significativa ($rP = 0,724$, $p < 0,05$). El 23% de los encuestados dijo que a veces tiene un clima organizacional favorable, por lo que esta variable se califica deficientemente, ya que las oficinas de la PNP son particularmente vulnerables al ruido y la distracción, una situación perjudicial para el crecimiento de la carrera de los empleados. Por otro lado, los logros de los trabajadores a menudo no se ven recompensados. Además, muchas veces no existe un clima cálido y fraterno, lo que tampoco es positivo para el logro de metas y objetivos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.63 % del clima organizacional influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de clima organizacional, es regular en 51 %, malo en 30 % y bueno en 19 %, dichos resultados se deben a que los informes de trabajo no se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna, los procedimientos y/o trámites de los usuarios no se realizan dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a las normativas actuales.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio, es regular en 42 %, malo en 39 % y bueno en 19 %, debido a que el personal de la institución no tiene la capacidad de responder a las necesidades de los usuarios y no existe una adecuada comunicación entre los trabajadores para brindar un adecuado servicio
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0.976, 0.918, 0.955, 0.972, 0.958, 0.976, 0.976, 0.902, 0.976, 0.976 y 0.902 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde de Municipalidad Distrital de Pajarillo, articular acciones para mejorar la calidad de servicio, con personal involucrado y comprometido con la institución, con atenciones más rápidas para los usuarios, con presencia del alcalde ante petitorios de la población en algunas actividades de carácter municipal.
- 7.2. Al gerente municipal, brindar al colaborador todas las herramientas necesarias (equipos, espacios) para que este desarrolle sus funciones, con el objetivo de contar con personal capacitado y conocedor de sus funciones que ayude a cumplir las metas institucionales.
- 7.3. Al jefe de personal, capacitar al personal, para contar con personal idóneo y con el perfil requerido de acuerdo al manual de organización y funciones, para contar con personal profesional que ayude a la gestión a aportar soluciones técnicas y se mejore el servicio prestado y la gestión municipal.
- 7.4. Al jefe de personal, brindar reconocimientos a los colaboradores con el objetivo de contar con un ambiente laboral adecuado, donde se fomente el trabajo en equipo, brindando así más responsabilidades y líneas de autoridad a los colaboradores.

REFERENCIAS

- Álvarez-Indacochea, B., Alfonso-Porraspita, D. y Indacochea-Ganchozo, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema de la ciencia social*. Didasc@lia: Didáctica y Educación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez-Cano, A. y Ospina-Galindez, J. (2019), Evaluación de la calidad percibida del servicio en encuentro deportivo: caso de estudio un partido de fútbol. *Pensamiento y gestión*, 25. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47- 86.pdf>
- Arellano-Díaz, H. (2017), La calidad en el servicio como ventaja competitiva, Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias*. http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Arias-Jiménez, M. (2004). Factores de clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, contendientes a los cuidados intensivos neonatales en el Hospital Nacional del niño. *Colegio de enfermeras de Costa Rica*. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Bernal-Gonzales, I., Pedraza-Melo, N. y Sánchez-Limón, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Bravo, D. (2020). Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones sede Tarapoto, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47051/Bravo_RD_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brunet, L. (2011). Extensión agrícola principios y técnicas. (2 da Ed). Perú – Lima: Ed. IICA.
- Burgos-Chávez, S. y Morocho-Revollado, T. (2020), Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Universidad*

Peruana Unión, Lima, Perú.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279/1763

Bustamante, S. (2021), Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61386/Bustamante_LSR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Castellano, S., Peña, O. y Suárez, D. (2019), Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista venezolana de gerencia*.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>

Castelo-Rivas, W., Castelo-Rivas, A. y Rodríguez-Díaz, J. (2016), Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Cuba. *Revista cubana de Enfermería*. <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942>

Chiavenato I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 2da. Edición. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México

Chiavenato, I (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da edición, editores Thomson. México.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. Colombia: Lunweg Editores

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano (9a Edición)*, Editorial Elsevier. Ltda. Rio de Janeiro. Brasil

Coromoto, N. (2011). Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela.

Cortés, J. (2007). *Seguridad e higiene del trabajo*. (9a ed.). Madrid: Ed. TÉBAR S.L.

Enciso, J. y Manani, O. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. Universidad Peruana Unión. Puno, Perú.

<http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94/59>

Enríquez-Bravo, M. y Calderón-Salazar, J. (2017). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. Universidad Espíritu Santo. Samborondón, Ecuador. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>

Flores, F. A. (2015). Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4º y 5º de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa El Salvador-2013.

Flores-Hernández, S., Mendoza-Alvarado, L., Vieyra-Romero, W., Moreno-Zegbe, E., Bautista-Morales, A. y Reyes-Morales, H. (2019), La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud pública de México*. <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10562/11805>

García, M. &. (1997). Hacia un clima organizacional plenamente gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle (Doctoral dissertation. Universidad del Valle)

González-Vásquez, J. Ramírez-López, R., Terán-Ayay, N. y Palomino-Alvarado, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/318/414/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6th ed.)*. México: McGraw-Hill

Herrera, D., Ramírez, G. y Rosas, J. (2017). Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones (1st ed.). <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>

Iglesias-Armenteros, A. y Torres-Esperón, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de enfermería*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>

Martín, S. y Colbs, K. (2002). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*.

Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario, El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración., 11, 24-30.

Ojeda, J. (2013). Clima organizacional en instituciones de educación primaria, realizada en México. Revista electrónica CIAG, 11(2).

Palacios, D. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí- Ecuador*. Revista ECA Sinergia. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1196/1832>

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2015). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. (3era ed.). España: <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=657641>

Pedraza, N., Bernal, I., Lavin, J. y Lavin, J. (2015), *La Calidad del Servicio: Caso UMF*. (Artículo científico), Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94438997005.pdf>

Pedraza-Melo, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6700989>

Pereira-Santana, A. y Solís-Mejías, D. (2019). Factores del clima organizacional (Caso: Instituciones educacionales de San Carlos). *Journal of Chemical Information and Modeling*, https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/383/515

Pincay-Morales, Y. & Parra-Ferrié, C. (2020), Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales, Ecuador*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>

Polanco, C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del

- instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Pombo, M. F. (2015). Reforma educativa en Ecuador y su influencia en el clima organizacional de los centros escolares. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (p. 209).
- Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA (2011), *Metodología para el estudio del clima organizacional*, Lima, <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Rivera, D., Rincón, J. y Flórez, S. (2018). *Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una ESE*. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Rivera, M. (2019), *Calidad del servicio que brinda la empresa elévate business y estrategias para su mejora*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, J. (2010). Teacher performance and its impact on the quality of education in Peru, Policy Paper, October 2010, FOCAL (Canadian Foundation for the Americas), Ottawa, Canada. P.53
- Riveros, G. (2017), *Clima Organizacional y desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma – Arequipa 2016*. Arequipa: [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16349/Riveros_BGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rizwanul, K. (2016). *Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context*. BMC Health Serv Res, 16(204).
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista educación en valores, 1(25), 3-18.
- Rodríguez, E (2017). Relación entre el liderazgo transformacional y el clima orientado al servicio de los estudiantes: Evidencia exploratoria desde Chile.

Interciencia, 42(10), 633-640.

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

Rojas-Martínez, C., Nieble-Núñez, W., Pacheco-Ruiz, C. y Hernández-Palma, H. (2020), Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Universidad de Sucre. Colombia. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>

Sánchez, K. (2021), Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Picota, 2021. [Tesis de maestría]. Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68229/Paredes_THS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotelo-Asef, J. y Figueroa-Gonzales, E. (2017), El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498154006021.pdf>

Toapanta-Pauta, V., Gómez-Cárdenas, R. y Vera-Calderón, R. (2020), Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: caso Colegio Quito. *Revista Conrado*. Quito, Ecuador. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535/1519>

Toledo, M. (2020), La calidad de servicio del SAE y la fidelización de los estudiantes del IES Idat Lima Centro, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60514/Toledo_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, D. (2017), *Clima organizacional y desempeño laboral en la Escuela de*

Educación Superior Técnico Profesional Policía Nacional del Perú, Banda de Shilcayo, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30490/torres_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

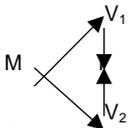
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Resolución ministerial N° 468- 2011/MINSA son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo.	La variable será medida teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores establecidos utilizando la escala de medición ordinal: 1= bueno, 2= regular, 3= malo.	Comunicación	Informes de trabajo Quejas	Ordinal
			Conflicto y cooperación	Colaboración Apoyos materiales	
			Confort	Ambiente físico	
			Estructura	Reglas Procedimientos	
			Identidad	Sentimiento de pertinencia	
			Innovación	Nuevos cambios iniciativa	
			Liderazgo	Valores Normas	
			Motivación	Intenciones Expectativas	
			Recompensa	Premios castigos	
			Remuneración	Ingresos Gastos	
			Toma de decisiones	Información disponible	
Calidad de servicio	La Secretaria de Gestión Pública (2019) La Secretaria de Gestión Pública mediante la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, lo define como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y los servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos). (p. 6)	La variable será medida teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores establecidos utilizando la escala de medición ordinal: 1= bueno, 2= regular, 3= malo.	Necesidades y expectativas de las personas.	Libro de reclamaciones Características de los bienes y servicios	Ordinal
			valor del servicio	Necesidades Expectativas	
			Fortalecimiento del servicio	Personal	
				Recursos	
				Proveedores	
				Procesos	
			Infraestructura		
			Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Recursos	
				Barrera de cambio	
				Espacios de articulación	
Cultura de calidad en el servicio a las personas.	Trabajo en equipo				
	Uso compartido de conocimiento				

Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos																				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Medir el nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.</p> <p>Medir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, es buena.</p> <p>H2: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>																				
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																					
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Clima organizacional V2= Desempeño laboral r = Relación entre variables</p>	<p>Población 43 colaboradores.</p> <p>Muestra 43 colaboradores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">Clima organizacional</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Conflicto y cooperación</td> </tr> <tr> <td>Confort</td> </tr> <tr> <td>Estructura</td> </tr> <tr> <td>Identidad</td> </tr> <tr> <td>Innovación</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Recompensa</td> </tr> <tr> <td>Remuneración</td> </tr> <tr> <td>Toma de decisiones</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td>Necesidades y expectativas de las personas.</td> </tr> <tr> <td>Valor del servicio.</td> </tr> <tr> <td>Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y compromiso de la alta dirección</td> </tr> <tr> <td>Cultura de calidad en el servicio a las personas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Clima organizacional	Comunicación	Conflicto y cooperación	Confort	Estructura	Identidad	Innovación	Liderazgo	Motivación	Recompensa	Remuneración	Toma de decisiones	Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas.	Valor del servicio.	Fortalecimiento del servicio	Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Cultura de calidad en el servicio a las personas	
Variables	Dimensiones																						
Clima organizacional	Comunicación																						
	Conflicto y cooperación																						
	Confort																						
	Estructura																						
	Identidad																						
	Innovación																						
	Liderazgo																						
	Motivación																						
	Recompensa																						
	Remuneración																						
Toma de decisiones																							
Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas.																						
	Valor del servicio.																						
	Fortalecimiento del servicio																						
	Liderazgo y compromiso de la alta dirección																						
	Cultura de calidad en el servicio a las personas																						

Instrumentos de recolección de datos

Ficha de recolección de datos: clima organizacional

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción: Los resultados son anónimos y reservados, la información es solo para uso de la investigación; en tal sentido, se le pide sinceridad al momento de determinar su respuesta, ya que ayudará a mejorar aspectos importantes de la organización. Marque su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Comunicación					
1	Los informes de trabajo se entregan a las áreas solicitantes de manera oportuna.					
2	Las quejas y reclamos son atendidos y resueltos por sus superiores.					
	Conflicto y cooperación					
3	El personal es colaborativo con los demás compañeros para poder cumplir con los objetivos dados.					
4	El personal apoya ante eventualidades suscitadas con sus compañeros de trabajo.					
	Confort					

5	La institución cuenta con ambientes cómodos para desarrollar sus funciones.					
6	Los equipos con las que cuentan en su área de trabajo son modernos.					
	Estructura					
7	Se cumple a cabalidad los reglamentos internos y/o políticas que brinda la institución.					
8	Los procedimientos y/o trámites de los usuarios se realizan dentro de los tiempos establecidos de acuerdo las normativas actuales.					
	Identidad					
9	El personal se siente comprometido con los objetivos de la institución.					
10	El personal de la institución se identifica con actividades que realiza la comunidad.					
	Innovación					
11	El personal se adapta rápidamente a los cambios que se dan en la institución.					
12	El personal muestra iniciativa para el desarrollo de algunas actividades.					
	Liderazgo					
13	Considera que el jefe muestra un adecuado liderazgo con todo el personal.					
14	El jefe hace cumplir las normas dadas por la institución.					
	Motivación					
15	El personal se siente motivado para desarrollar sus funciones.					

16	El personal se siente satisfecho laboralmente.					
	Recompensa					
17	La institución le brinda algunos premios pro cumplimiento de los objetivos					
18	La institución sanciona algunos trabajadores ante incumplimiento de las normativas.					
	Remuneración					
19	Considera que la remuneración recibida está acorde a las funciones que realiza.					
20	La institución cubre sus gastos ocasionados durante el desarrollo de sus actividades.					
	Toma de decisiones					
21	Cuentan con información disponible para poder realizar sus funciones.					
22	Brindan a sus superiores información oportuna para una adecuada toma de decisiones.					

Ficha de recolección de datos: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción: Los resultados son anónimos y reservados, la información es solo para uso de la investigación; en tal sentido, se le pide sinceridad al momento de determinar su respuesta, ya que ayudará a mejorar aspectos importantes de la organización. Marque su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

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

V1	Calidad de servicio	Escala de medición				
D1	Necesidades y expectativas de las personas	1	2	3	4	5
1	Existe cooperación entre compañeros de trabajo para solucionar algunos inconvenientes laborales.					
2	La institución le brinda capacitaciones para brindar un buen servicio.					
3	Considera que los pagos hechos por el usuario hacia la institución son accesibles					

4	Considera que los tramites y actividades solicitadas por el usuario se realizaron en los plazos ofrecidos.					
D2	Valor del servicio	1	2	3	4	5
5	¿Todo el personal cuenta con indumentaria adecuada?					
6	¿El personal de la institución tiene la capacidad de responder a las necesidades de los usuarios?					
7	¿Considera se el servicio que se brinda es rápido?					
8	¿Todo el personal cuenta con el conocimiento adecuado para realizar sus funciones?					
D3	Fortalecimiento del servicio	1	2	3	4	5
9	Existe una adecuada comunicación entre los trabajadores para brindar un adecuado servicio					
10	El personal tiene disposición por resolver los problemas que tiene el usuario con el servicio					
11	Los procesos que realiza la institución para atender al usuario son los adecuados					
12	Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a años anteriores					
D4	Liderazgo y compromiso	1	2	3	4	5
13	La institución toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.					
14	Consideras que el liderazgo del jefe de la institución influyo en el mejoramiento del servicio.					

15	Considera que los compromisos ofrecidos por la institución son cumplidos.					
16	La institución brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios a los usuarios.					
D5	Cultura de calidad	1	2	3	4	5
17	El comportamiento de algunos compañeros de trabajo le inspira confianza					
18	La organización cuenta con horarios de atención convenientes.					
19	La organización cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
20	La institución ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios, calidad de servicio).					

Validaciones de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Clima organizacional.
 Autor (s) del instrumento (s) : REATEGUI TELLO ANNE SHIRLEY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Clima organizacional				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Clima organizacional de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima organizacional				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					41	

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : REATEGUI TELLO ANNE SHIRLEY

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

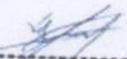
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **clima organizacional**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Anne Shirley Reátegui Tello

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto 30 de Octubre de 2021



CONCAD Lic. Ing. Nicol L. Cedamano Saavedra
 REGUC 013121

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Calidad de Servicios**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Anne Shirley Reátegui Tello.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicios					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicios				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicios					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto 30 de Octubre de 2021




Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **clima organizacional**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Anne Shirley Reátegui Tello.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto 30 de Octubre de 2021

REGUC. 11541

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Calidad de Servicios**
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Anne Shirley Reátegui Tello.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

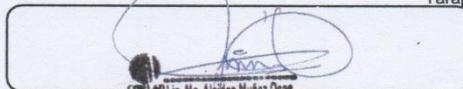
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los Instrumentos de Evaluación Si son Aplicables por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

4.8

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 30 de Octubre de 2021



Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20229553225
Municipalidad Distrital de Pajarillo	
Nombre del Titular o Representante legal:	Julio Cesar Mundaca Cruz - Alcalde
Nombres y Apellidos	DNI:
Julio Cesar Mundaca Cruz	41505054

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima Organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Anne Shirley Reátegui Tello	42567746

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Pajarillo 29 de Septiembre del 2021

Firma: 
Julio Cesar Mundaca Cruz
DNI: 41505054
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Autorización para la Aplicación y Publicación de resultados del trabajo de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
PAJARILLO
PROVINCIA MARISCAL CACERES
REGION SAN MARTIN

Celular N°972647879 - 925407417 - 925799234

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Pajarillo 29 de setiembre del 2021

CARTA N°090- 2021-MDP/A

SEÑORA:

ANNE SHIRLEY REATEGUI TELLO
Maestrante de Posgrado de la UCV-Tarapoto
Urbanización los jardines Mz F lote 5- Juanjuí
Ciudad

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN Y
PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Grato es dirigirme a Usted para saludarla cordialmente, y en atención a la solicitud presentada, mediante el cual solicita autorización para aplicar y publicación de identidad en los resultados de estudio, al respecto tengo a bien indicar lo siguiente.

Que, de la evaluación realizada y toda vez que cumpla con las condiciones indicadas en la solicitud, en calidad de Alcalde de la Municipalidad de Pajarillo, se otorga **AUTORIZACIÓN** para aplicación y publicación de la identidad en los resultados del estudio, de su investigación titulada: “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pajarillo, 2021”

Así mismo, se adjunta formato de autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación (UCV)

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAJARILLO
MARISCAL CACERES - SAN MARTÍN

Ing. Julio César Mundaca Cruz
D.N.I. 41506064
ALCALDE

JR. PROGRESO S. N PAJARILLO – SAN MARTIN -PERU

EMAIL: munipajarillo19@gmail.com

Base de datos estadísticos

V1: Clima organizacional

Nº	p1	p2	sub total	p3	p4	sub total	p5	p6	sub total	p7	p8	sub total	p9	p10	sub total	p11	p12	sub total	p13	p14	sub total	p15	p16	sub total	p17	p18	sub total	p19	p20	sub total	p21	p22	sub total	TOTAL
1	2	3	5	3	2	5	2	2	4	3	3	6	3	2	5	2	3	5	2	3	5	3	3	6	2	3	5	2	3	5	3	3	6	57
2	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	8	75
3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	25
4	1	2	3	2	2	4	1	1	2	2	2	4	2	1	3	1	2	3	1	2	3	2	2	4	1	2	3	1	2	3	2	2	4	36
5	3	4	7	3	4	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	4	7	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	4	7	3	3	6	74
6	1	2	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	2	2	4	1	2	3	1	2	3	2	2	4	1	2	3	1	2	3	2	2	4	38
7	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	87
8	3	2	5	3	2	5	3	3	6	2	2	4	3	3	6	3	2	5	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	2	5	3	3	6	58
9	4	4	8	5	3	8	3	4	7	4	4	8	1	3	4	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	5	10	87
10	5	4	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	1	5	6	5	4	9	5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	4	9	5	5	10	98
11	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	91
12	3	2	5	4	3	7	2	3	5	2	2	4	4	2	6	3	2	5	3	2	5	4	4	8	3	2	5	3	2	5	4	4	8	63
13	2	3	5	2	2	4	2	2	4	3	3	6	4	2	6	2	3	5	2	3	5	2	2	4	2	3	5	2	3	5	2	2	4	53
14	4	3	7	4	2	6	3	4	7	3	3	6	4	3	7	4	3	7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	4	8	77
15	2	2	4	1	1	2	2	2	4	2	2	4	1	2	3	2	2	4	2	2	4	1	1	2	2	2	4	2	2	4	1	1	2	37
16	2	3	5	3	2	5	2	2	4	3	3	6	3	2	5	2	3	5	2	3	5	3	3	6	2	3	5	2	3	5	3	3	6	57
17	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	8	75
18	1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	25
19	1	2	3	2	2	4	1	1	2	2	2	4	2	1	3	1	2	3	1	2	3	2	2	4	1	2	3	1	2	3	2	2	4	36
20	3	4	7	3	4	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6	3	4	7	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	4	7	3	3	6	74

V2: Calidad de servicio

Nº	pr 1	pr 2	pr 3	pr 4	sub total	pr 5	pr 6	pr 7	pr 8	sub total	pr9	pr1 0	pr1 1	pr1 2	sub total	pr1 3	pr1 4	pr1 5	pr1 6	sub total	pr1 7	pr1 8	pr1 9	pr2 0	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	51
2	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	66
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24
4	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	29
5	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	67
6	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	31
7	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	75
8	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	53
9	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	78
10	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	93
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	84
12	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	55
13	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	45
14	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	69
15	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	36
16	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	44
17	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	62
18	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	33
19	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	34
20	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	67

21	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	51
22	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	66
23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24
24	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	29
25	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	67
26	1	2	2	2	7	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	31
27	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	75
28	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	53
29	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	78
30	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	93
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	84
32	3	2	2	4	11	3	3	2	3	11	2	3	2	4	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	55
33	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	45
34	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	69
35	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	36
36	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	44
37	3	3	3	4	13	3	1	3	2	9	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	62
38	1	1	1	1	4	1	3	2	4	10	4	1	1	1	7	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	33
39	1	2	2	2	7	1	4	3	1	9	3	1	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	34
40	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	67
41	2	3	3	3	11	2	3	3	5	13	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	51
42	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	66
43	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	24